



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

Proyecto de Investigación, previo a la obtención de Título de Licenciada en Turismo
y Hotelería

TEMA:

EL PROCESO DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES QUE VISITEN EL CANTÓN PELILEO PROVINCIA TUNGURAHUA.

AUTOR: Shaca Chifla Mónica Fabiola

TUTOR: Lcdo. Mg. Camilo Francisco Torres Oñate

AMBATO – ECUADOR

2018

i

APROBACIÓN DEL TUTOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA

Yo, Lcdo. Mg. Camilo Francisco Torres Oñate con C. I. 180331816-9 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL PROCESO DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES QUE VISITEN EL CANTÓN PELILEO PROVINCIA TUNGURAHUA. ”, desarrollado por la egresada Shaca Chifla Mónica Fabiola, considero que dicho informe investigado, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

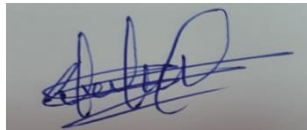


Mg. Camilo Francisco Torres Oñate

TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad del autor



Mónica Fabiola

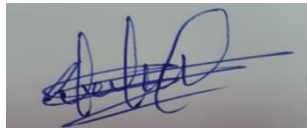
Shaca Chifla

C.I: 1805253810

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “EL PROCESO DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES QUE VISITEN EL CANTÓN PELILEO PROVINCIA TUNGURAHUA.”, autorizo su reproducción total o parcial de ella, siempre y cuando este dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no sea utilizado con fines de lucro.



Mónica Fabiola

Shaca Chifla

C.I: 1805253810

AUTOR

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
Y DE LA EDUCACIÓN:**

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el Tema: **“EL PROCESO DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES QUE VISITEN EL CANTÓN PELILEO PROVINCIA TUNGURAHUA ”**, presentado por la Srta. Shaca Chifla Mónica Fabiola egresado de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción: Octubre 2015- Marzo 2016, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios. Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.



Ing. Mg. Diego Fernando

Melo Fiallos

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Mg. Carmen Isabel

Vaca Vaca

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

EL presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios por permitirme culminar con éxito este objetivo. A mis padres Simón y Lidia por hacer posible este logro mediante su apoyo, ejemplo, confianza infinita y todos sus valores inculcados los cuales fueron fundamentales para mi formación personal. A toda mi familia por su apoyo incondicional y su cariño brindado.

A todos mis amigos que han estado conmigo en cada momento y brindarme su apoyo en este trayecto de la vida y en particular a mis compañeros de clase con quienes he compartido una vida universitaria extraordinaria.

Mónica Shaca

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino universitario, por protegerme en cada una de las giras, viajes, salidas técnicas, etc. A lo largo de estos años de estudio y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis padres amados Simón y Lidia que han sido mi ejemplo, mi fortaleza y mi inspiración, gracias por enseñarme a luchar, gracias por su esfuerzo, paciencia e culminado mi carrera.

A mis hermanos por su apoyo constante cada día de mi vida, por sus palabras de aliento cuando más lo necesitaba.

De igual manera a todos mis profesores quienes han sido parte fundamental en mi formación profesional, y de manera especial a cada uno de mis tutores académicos que aportaron con sus conocimientos para culminar con éxito el presente proyecto.

Mónica Shaca

INDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	ii
TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE DE GRAFICOS	xi
INDICE DE TABLAS	xii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I.....	1
EI PROBLEMA	1
1.1. Tema	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	1
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN	1
1.2.2. Análisis crítico	5
1.2.3. Prognosis	6
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	11
2. 2. FUNDAMENTACIÓN FILÓSOFICA	15
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
3.1.2 Recolección y producción	16
CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008	16

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES	21
2.4.3 Fundamentación teórica de la variable independiente	25
Gastronomía	25
Técnicas básicas de cocina.....	25
Como cortar los alimentos	27
Proceso de manipulación de alimentos	27
Higiene	28
Higiene de alimentos.....	29
Higiene del personal.....	29
Infraestructura	29
Técnicas.....	30
Almacenamiento de alimentos	30
Preparación de alimentos	31
Control	32
Control sanitario.....	33
2.4.2. Fundamentación teórica de la variable dependiente (Satisfacción de los clientes)	34
Fidelización del cliente	34
Calidad del Servicio:.....	36
Niveles de satisfacción.....	36
2.5.-HIPOTESIS	37
CAPÍTULO III	38
METODOLOGÍA	38
ENFOQUE MODALIDADES TIPOS TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN. .	38
3.1. Enfoque de la investigación	38
3.2 Modalidad básica de la investigación.	38
3.3 Niveles o tipos de investigación.....	39
3.4 MUESTRA.....	40
3.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	42

3.5 Plan de recolección de información	44
3.6. Procedimientos y análisis.....	45
CAPÍTULO IV	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
4.1. Análisis e interpretación de resultados de los restaurantes	46
4.2.2. Selección del nivel de satisfacción.....	61
4.2.3. Descripción de la población	62
4.2.4 Especificación de lo Estadístico.....	62
4.2.5. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo	63
4.2.6. Recolección de datos y cálculo de lo estadístico	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1. Conclusiones	67
5.2. Recomendaciones.....	68
PROPUESTA.....	69
6.1. Datos informativos	69
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	70
6.3. Justificación.....	71
6.4. Objetivos	71
6.4.1. Objetivo general	71
6.4.2. Objetivos específicos.	71
6.5.5 Análisis de factibilidad.....	72
6.6. Fundamentación Teórica.....	73
6.7. Metodología	77
6.7.1. Modelo Operativo	77
6.8. Descripción de la propuesta	78

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS	5
GRÁFICO 2: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	21
GRÁFICO 3: SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL (VARIABLE INDEPENDIENTE).....	23
GRÁFICO 4: SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL (VARIABLE DEPENDIENTE)	24
GRÁFICO 5: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA N° 1.....	46
GRÁFICO 6 : REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA N° 2.....	48
GRÁFICO 7: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA N° 3.....	49
GRÁFICO 8: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA N° 4.....	50
GRÁFICO 9: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA N° 5.....	51
GRÁFICO 10: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA N° 6.....	52
GRÁFICO 11: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA N° 7.....	53
GRÁFICO 12: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA N° 8.....	54
GRÁFICO 13: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA N° 9.....	55
GRÁFICO 14: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA N° 10.....	56
GRÁFICO 15: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA 1	57
GRÁFICO 16: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA 2	58
GRÁFICO 17: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA 3	59
GRÁFICO 18: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PREGUNTA 4	60
GRÁFICO 19: CURVA ESTADÍSTICA DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO.....	65
GRÁFICO 20: UBICACIÓN DEL CANTÓN	70

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: CATASTRO DE RESTAURANTES.....	40
TABLA 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE (PROCESOS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS).....	42
TABLA 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE (SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES).....	43
TABLA 4: PLAN DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	44
TABLA 5: TABULACIÓN PREGUNTA N° 1	46
TABLA 6: TABULACIÓN PREGUNTA N° 2	47
TABLA 7: TABULACIÓN PREGUNTA N° 3.....	49
TABLA 8: TABULACIÓN PREGUNTA N° 4	50
TABLA 9: TABULACIÓN PREGUNTA N° 6	52
TABLA 10: TABULACIÓN PREGUNTA N° 7	53
TABLA 11: TABULACIÓN PREGUNTA N° 8	54
TABLA 12: TABULACIÓN PREGUNTA N° 9	55
TABLA 13: TABULACIÓN PREGUNTA N° 10	56
TABLA 14: TABULACIÓN PREGUNTA 1	57
TABLA 15: TABULACIÓN PREGUNTA 2	58
TABLA 16: TABULACIÓN PREGUNTA 3	59
TABLA 17. TABULACIÓN PREGUNTA 4.....	60
TABLA 18: POBLACIÓN PARA LA VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	62
TABLA 19: ESPECIFICACIÓN DE LO ESTADÍSTICO (FRECUENCIA OBSERVADA)	62
TABLA 20: ESPECIFICACIÓN DE LO ESTADÍSTICO (FRECUENCIA ESPERADA)	63
TABLA 21: GRADOS DE LIBERTAD	64

TABLA 22: NIVEL DE SATISFACCIÓN	64
TABLA 23: RECOLECCIÓN DE DATOS CHI CUADRADO	66
TABLA 24: DESCRIPCIÓN ECONÓMICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA GUÍA.....	72
TABLA 25: MODELO OPERATIVO PARA LA PROPUESTA	77

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA
DE TURISMO Y HOTELERÍA MODALIDAD: PRESENCIAL RESUMEN
EJECUTIVO**

TEMA: “El proceso de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración y su importancia en la satisfacción de los clientes que visiten el cantón Pelileo provincia Tungurahua”

AUTOR: Shaca Chifla Mónica Fabiola

TUTOR: Lcdo. Mg. Camilo Francisco Torres Oñate

Resumen

La presente investigación está direccionada al estudio del proceso de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración y su importancia en la satisfacción de los clientes. Se ha realizado una investigación determinando las causas y efectos que están inmiscuidos en el estudio de la manipulación de alimentos, debido a que en la actualidad el manejo de procesos no son los adecuados dentro de los restaurantes de gastronomía, lo que provoca que exista un mal proceso de producción del servicio, y por ende la insatisfacción de los clientes, mediante esta problemática se ve afectado el turismo gastronómico del cantón Pelileo.

Palabras claves:

Manipulación de alimentos, servicio, insatisfacción, turismo gastronómico.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se investigó los procesos de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración y su importancia en la satisfacción de los clientes que visitan el cantón Pelileo provincia Tungurahua. La investigación consta de seis capítulos, los mismos que se describen a continuación.

CAPÍTULO I.- En primer lugar se identificó la problemática investigativa, se realiza la contextualización de la realidad a investigar a nivel macro meso y micro, el análisis crítico donde se establecen las causas que generan el problema, mientras que en la prognosis se analizan los efectos que se generarían al no realizarse la investigación. Se delimita el objeto de estudio determinando términos de contenido, espacio y tiempo. Se relacionan variables dentro de la formulación del problema, mientras que las preguntas directrices permiten desarrollar los objetivos, finalmente la justificación en la cual se detalla la importancia, el interés, factibilidad, beneficios y beneficiarios de la investigación.

CAPÍTULO II.- El desarrollo del marco teórico, hace referencia a los antecedentes investigativos, fundamentación legal y filosófica que se orienta con el problema a tratar, planteando las categorías fundamentales y la hipótesis señalando la variable tanto independiente como dependiente.

CAPÍTULO III.- Corresponde a la metodología, se analiza el enfoque, la modalidad básica y el tipo de investigación, se determina la población y se calcula la muestra de estudio. Se realiza la operacionalización de las variables, el plan de recolección de información y el de procesamiento de la misma.

CAPÍTULO IV.- Análisis e Interpretación de resultados. Muestra el análisis de los resultados obtenidos de pues de aplicar las encuestas e indica la interpretación de datos de tal manera proceder a verificar la hipótesis.

CAPÍTULO V.- Concierno a las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

CAPÍTULO VI.- Corresponde a la propuesta, se detallan los datos informativos, se justificación la propuesta, se plantean objetivos, y finalmente se elabora la propuesta.

CAPÍTULO VI.- Hace referencia a la propuesta la cual dará una solución al problema de investigación, el mismo que debería ser justificado y fundamentado de acuerdo a su avance, además de demostrar claramente su desarrollo y propuesta para su futura ejecución. Para concluir materiales de referencia: bibliografías y anexos.

CAPÍTULO I.

EI PROBLEMA

1.1. Tema

El proceso de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración y su importancia en la satisfacción de los clientes que visiten el cantón Pelileo provincia Tungurahua.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

La seguridad alimentaria se ha convertido en los últimos años en un tema de enorme trascendencia y preocupación a nivel mundial. América latina es conocido por la diversa gastronomía que posee cada país, por este motivo la satisfacción y la salubridad de sus productos alimentarios en los establecimientos de restauración son de gran importancia, por lo cual la FAO “Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación” realiza un control a las personas encargadas de cocinar o que estén inmersas en la cocina. Estos entes deben extremar sus cuidados en la manipulación de los alimentos y han de conocer sobre las Buenas Prácticas de Manufactura, los daños a la salud que producen, las enfermedades transmitidas por alimentos, el análisis de riesgo, y los puntos críticos en el proceso de elaboración. (Panalimentos, 2009)

En América latina se reconoció aquellos restaurantes que destacan por su comida, servicio y experiencia global siendo estos los restaurantes más importantes:

Maido, Lima (Perú), Central, Lima (Perú), D.O.M, Sao Paulo (Brasil), Pujol, Ciudad de México (México), Boragó, Santiago de Chile (Chile), Quintonil, Ciudad de México (México), Astrid y Gastón, Lima (Perú), A Casa do Porco, Sao Paulo (Brasil), Maní, Sao Paulo (Brasil), Tegui, Buenos Aires (Argentina). (Exceleacias Gourmet, 2017)

Ecuador es considerado uno de los países megadiversos en el mundo, por sus paisajes, cultura y la gastronomía que brinda cada región, pero la calidad de servicio es uno de los problemas que prácticamente el país está tratando de mejorar, los productos, lentitud en el servicio, desconocimiento de prácticas higiene al momento de preparar los alimentos.

Sin embargo, en todas las organizaciones se habla de servicio al cliente y la mayor parte de los mismos se quejan del mal servicio; dando la impresión que los vendedores no les importa o pasa por desapercibido dicho tema, y no muestran un interés por brindar un excelente servicio y atención al cliente ya que es elemento básico para el desarrollo de las empresas, que están destinadas al servicio y satisfacción del cliente. Debido a que las exigencias hoy en día son muy altas, son cada vez más difíciles de lograr, por esta razón se necesita tener estrategias de mercado. (Ana, 2013)

Por todas estas circunstancias, la manipulación de alimentos actualmente es controlada por el INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización) el cual se encarga de verificar si cumple las normas de higiene en la manipulación de alimentos, para así garantizar la seguridad y la salubridad de los productos alimentarios, basándose en las buenas prácticas de manufactura. En el futuro se pretende estandarizar el sistema de control de calidad e higiene en todo el país. (SECAP, 2010)

Por lo consiguiente PLANDETUR2020, integra la importancia que tiene la oferta de servicios de alimentación en el país, como la principal fortaleza para el progreso del turismo y por ende las diferentes actividades que pueden satisfacer a los turistas, cuya predominancia está en la alternativa de Alimentos & Bebidas es de con el 60% con 7.424 establecimientos, luego Alojamientos con 2.888 establecimientos que representan el 23%. Además, es considerado un referente para la generación de fuentes de empleo en el sector de restauración, en donde se menciona que, entre el 2013 se mantuvo el 17% con 6.664 empleos entre el 2016 se incrementó en un 19% representando 7.141 empleos, mientras que en el primer trimestre del 2017 tuvo un declive de 3,8% correspondiente a 4.70.535 según la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. (Lopez, 2015)

Los restaurantes más importantes en Ecuador según la opinión de los viajeros son Sweet and Coffee (Guayaquil), Hasta la vuelta Señor (Quito), Costillas de Nico (Guayaquil), La Taberna del cerro Santo (Guayaquil), El Maíz (Cuenca), Swiss Bistro Baños (Quito), Restaurante El Chocolate (Puerto Ayora), Simon 7-84 (Cuenca), Restaurante Don Pepe (Zamora). (Minube, 2017)

En la provincia de Tungurahua la mayoría de la comunidad desconoce la forma de preparación de los alimentos que se ofrecen en restaurantes, hoteles, paraderos, bares y demás locales, por lo que es una incógnita si las autoridades ejercen un control estricto y permanente.

Al respecto, Gustavo Ávila, director del Departamento de Control Sanitario del Municipio de Ambato, señaló que las visitas a estos establecimientos son reiteradas (una vez al mes), pues se elabora un expediente en el que se exige se reúnan las mínimas condiciones de infraestructura sanitaria: agua potable, alcantarillado, productos

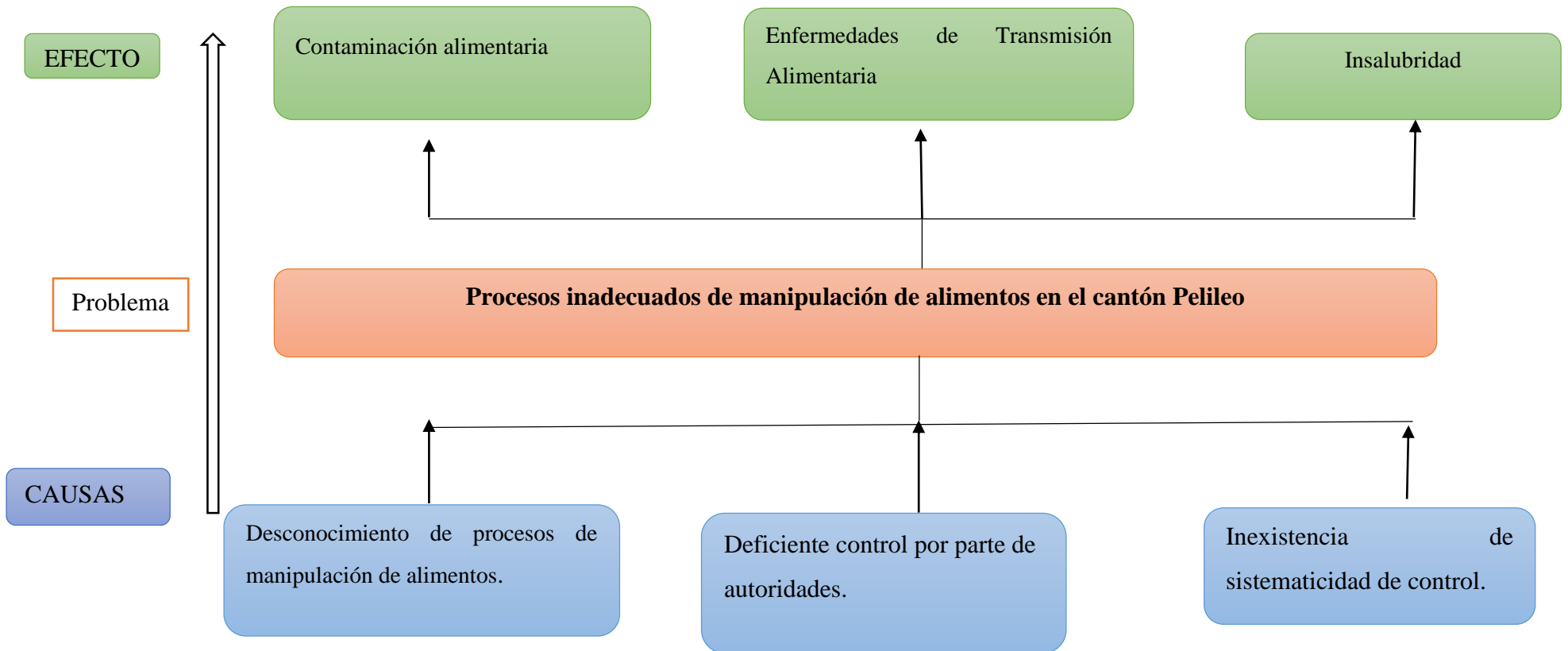
frescos, ollas limpias y personal en buena salud. Por otro lado, Richard Flores, coordinador de Vigilancia Sanitaria de la Dirección Provincial de Salud, dio a conocer que durante el 2007 se detectó que varios dueños de establecimientos no realizan un control adecuado del 'catering', que es un implemento que regula la temperatura y tiempo para mantener el contenido proteico de los alimentos. Con respecto a las buenas prácticas de manufactura, explicó que es el conjunto de técnicas y requisitos que deben seguir en la instalación y manipulación de alimentos seguros para el consumo humano. (Diario, Hora, 2007)

En la provincia las prácticas de higiene alimenticia o procesos de manipulación son escasos, para lo cual las autoridades de sanidad socializaron el Manual de Prácticas Correctas de Higiene y Manipulación de Alimentos dirigido a propietarios y personal que trabaja en restaurantes, cafeterías y otros establecimientos de expendio de alimentos preparados.

En la provincia existen varios restaurantes para todos los gustos, como son Le Petit Restaurant (Baños), La Fornace (Ambato), Swiss Bistro Baños (Baños), el Alamo cholet Restaurant (Amato), Ali's Parilladas & Pizzeria (Amato), Cedro Restaurant (Baños), El Rey del Burrito Ambato (Amato), Sakura Sushi Lounge (Amato), Pizzeria da Ezio (Quero), La Montaña Restaurante Mirador (Patate). (Minube, 2017)

1.2.2. Análisis crítico

Gráfico 1 Árbol de problemas



En el desarrollo de la investigación se ha identificado los procesos de manipulación de alimentos en el cantón Pelileo, cuya causa principal hace referencia al desconocimiento de procesos de manipulación de alimentos la cual tiene por efecto contaminación alimentaria debido a que los empleados no tienen los conocimientos necesarios referente a la cocción, sanidad y seguridad dentro de los establecimientos de restauración.

Otras de las causas encontradas es la deficiente control por parte de las autoridades del sector turístico puesto que el cantón no es un destino gastronómico, por lo tanto al no haber quien los controle, esto da como efecto que los clientes adquieran enfermedades de transmisión alimentaria como es la Salmonella y Escherichia coli perjudicando así su salud.

Como última causa encontrada, hace referencia a la inexistencia de sistematicidad en el control sanitario, puesto que en la cocina existen diferentes maneras de infectar los alimentos como es la contaminación cruzada, dando como efecto la insalubridad alimentaria en las diferentes áreas de los restaurantes.

1.2.3. Prognosis

Si no se realiza el presente trabajo de investigación tampoco se podrá determinar los procesos inadecuados de manipulación de alimentos en el cantón Pelileo, por lo cual los servicios continuarán siendo bajos, el desconocimiento sobre las buenas prácticas de higiene alimentaria seguirán existiendo en gran parte y esto provocaría que los establecimientos pierdan clientes, al mismo tiempo perjudique la imagen de las empresas y del cantón.

.2.4. Formulación del problema

¿Cómo es el proceso de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración y su importancia en la satisfacción de los clientes que visitan el cantón Pelileo?

1.2.5. Preguntas directrices

¿Qué procesos de manipulación son los adecuados en los establecimientos de restauración del cantón Pelileo?

¿Cómo se determinará los estándares de calidad para conseguir la satisfacción de los clientes?

¿Qué alternativa de solución se puede implantar ante la problemática trazada?

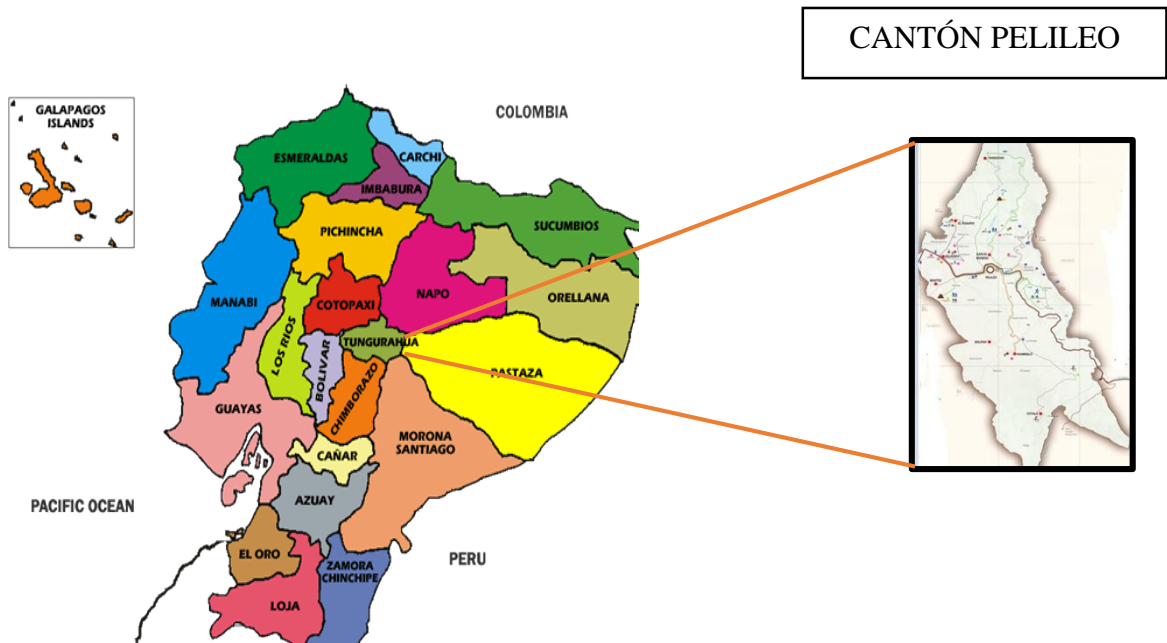
1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación

Delimitación del contenido:

- **Campo:** Turismo
- **Área:** Gastronomía
- **Aspecto:** Manipulación de alimentos

Delimitación espacial:

La presente investigación se llevará a cabo en el cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, Ecuador.



1.3. Justificación

La presente investigación surge por el interés de contrastar si los establecimientos de restauración cumplen con las normas de higiene y salubridad que está estipulado en el ministerio de salud pública del Ecuador, se enfocara en los procesos es la manipulación de alimentos, tratando así de mejorar la calidad del producto, y al mismo tiempo brindar excelentes servicios, para de esta manera obtener la satisfacción de los clientes y la fidelización del mismo.

De esta manera es novedoso por que se pretende investigar a profundidad la calidad del servicio y las técnicas de cocina que utilizan para preparar los alimentos, generando un manual en donde se brinde información básica a los empleados y propietarios de los restaurantes, puesto que es de vital importancia dar a conocer sobre las BPM (Buenas

Prácticas de Manufactura) los tipos de enfermedades causadas por contaminación alimentaria y los perjuicios que conlleva la empresa que brindan estos servicios.

El proyecto es completamente factible pues dentro de los recursos necesarios para su realización se cuenta con: recurso humano, el mismo que está compuesto por el investigador, el tutor del proyecto, la misma que pone a disposición del investigador la información requerida para la concreción del proyecto, de igual manera el tema a ser investigado se encuentra en conocimiento de las autoridades del GAD del cantón Pelileo, quienes aprueban y brindan todo su apoyo para que la investigación se lleva a cabo.

Además, las personas que se benefician son aquellas que se dedican al negocio de la restauración como los habitantes cuyo interés es el progreso turístico del sector, y de los clientes quienes son los entes principales en generar ingresos económicos a los diferentes establecimientos del cantón.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general.

Investigar el proceso de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración y su importancia en la satisfacción de los clientes que visiten el cantón Pelileo

1.4.2. Objetivo específico:

- Identificar los procesos de manipulación adecuados para los establecimientos de restauración.
- Determinar el conocimiento de manipulación de alimentos y satisfacción del cliente.
- Redactar un Artículo Académico (Paper) como contribución a la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de haber realizado una detallada investigación sobre los temas planteados anteriormente se llega a la conclusión que no se ha encontrado ninguna investigación realizada con relación al tema planteado, pero se toma como referencias temas que tienen relación con el presente proyecto.

Pilaguano, Absalón (2016) en su tesis para la obtención del Título de Licenciado en Turismo y Hotelería, de la Universidad Técnica de Ambato, sobre “La servucción aplicada a los restaurantes de comida típica del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua y su aporte al turismo gastronómico octubre 2015 – marzo 2016”

- El mobiliario dentro de una empresa es primordial para la producción de un servicio, en donde debe primar la seguridad, higiene, instalaciones y comodidad.
- La mayoría de propietarios y personal de los restaurantes del cantón Pelileo no han recibido capacitaciones en lo que se refiere manipulación de alimentos lo cual es importante para evitar enfermedades, reclamos y mejorar el turismo gastronómico.
- Se concluye que el personal de contacto que brinda servicios dentro de los restaurantes no es el adecuado para ofrecer un buen servicio y en el tiempo adecuado.

Criterio personal

Basándose en estas conclusiones se establece que, es primordial la seguridad alimentaria, higiene, instalaciones en cada local, puesto que la mayoría de propietarios y empleados no han recibido capacitaciones referentes a manipulación de alimentos, brindando así servicios no adecuados a los clientes. es necesario dar a conocer a los empleados lo importante que es manejar las normas de sanidad con el fin de evitar enfermedades, reclamos y mejorar el turismo gastronómico en el cantón.

Chaves, Paola (2010) en su tesis para la obtención del Título de Licenciada en gestión gastronómica, de la Universidad Politécnica de Chimborazo, sobre “Condiciones sanitarias de los comedores públicos del mercado municipal Bella Vista de la ciudad de Guaranda provincia de Bolívar.”

- Con el estudio realizado se pudo confirmar que existe una falta de higiene en la presentación de manipular y malos hábitos de preparación lo que afecta directamente a la salud del consumidor, ya que el alimento preparado por estas personas llega a contaminar por microorganismos invisibles al ojo humano y solo son advertidos en el microscopio. Causando descomposición de la comida o proliferación de bacterias por mantenerlas en temperaturas de riesgo. Es importante destacar que una contaminación alimentaria que deriva en una enfermedad alimenticia, podría ser evitada con la correcta manipulación de los alimentos y bebidas.
- En el mercado Bellavista las personas encargadas de atender los locales que expenden comida, no cumplen con las condiciones sanitarias necesarias para cuidar de su salud familiar y población general que acuden a este lugar. Los vendedores toman conciencia de su impacto en la salud de las personas puestos

que necesitan cambiar inmediatamente su forma de proceder, ellas están dispuestas a recibir capacitación que les ayude a mejorar, formando parte de su enriquecimiento personal para beneficio y bienestar de la sociedad.

Criterio personal

De acuerdo al trabajo investigativo, el autor concluye que existe deficiencia de higiene y malos hábitos de preparación de los alimentos, al mismo tiempo no cumple con las condiciones sanitarias, el cual causa enfermedades a los consumidores. Por esta razón los vendedores de alimentos toman conciencia de los riesgos que causa dicho factor y están dispuestos a recibir capacitaciones sobre el tema, con el fin de mejorar, garantizar la alimentación de los clientes.

Mauricio Sánchez (2016) en su tesis previo a la obtención del Título de Ingeniero en Alimentos, otorgado por la Universidad Técnica de Ambato, a través de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos, con el tema “Diseño de un Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para los restaurantes de cuarta categoría de la ciudad de Puyo”

- Se diseñó un Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para los restaurantes de cuarta categoría de la ciudad de Puyo, basado en el estudio de BPM, mismo que ha sido entregada a la Oficina de Gestión y Promoción Turística de Pastaza, para su distribución a los diferentes restaurantes de la ciudad de Puyo.
- Se capacitó al personal responsable de la preparación de alimentos en los restaurantes de cuarta categoría de la ciudad de Puyo, sobre BPM, la correcta utilización del Manual de Buenas Prácticas de Manipulación y su importancia en la elaboración de alimentos, donde se destacó los puntos más

importantes como la utilización del uniforme, un adecuado lavado de manos, antes de iniciar los preparativos o una vez empleado los servicios higiénicos, la correcta manipulación del alimento, procesos de limpieza y desinfección y el control de plagas.

Criterio personal

Es necesario que todos los trabajadores de los establecimientos de restauración tengan bases de como preparar los alimentos, las causas y perjuicios que provocan al no tener conocimiento sobre ello, por lo cual es importante compartir un manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos, en donde se destaque los puntos más primordiales como es la utilización del uniforme higiene personal y de la infraestructura, proceso de limpieza y control de plagas.

Eduardo José López (2017) previo a la obtención del Título de Licenciado en Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato con el tema: “El servicio de alimentación y su impacto en el desarrollo económico-turístico del cantón Pallatanga provincia de Chimborazo”.

- A través del servicio de alimentación en los diferentes establecimientos del cantón Pallatanga, se pone a consideración de los clientes las diferentes alternativas en el ámbito gastronómico para la posterior degustación de la misma, para ofrecer un servicio de calidad en cuanto a la atención prestada así como la adecuada manipulación de los alimentos y por ende la imagen e higiene de las instalaciones.
- Además la preparación de platos típicos en el Cantón Pallatanga se proyecta a técnicas culinarias, que permiten captar la atención de los visitantes para ser

considerado como un atractivo dentro del ámbito gastronómico del sector, cuyo interés es motivar a las personas a degustar la exquisita comida en base de los aportes nutricionales, calidad y servicio.

Criterio personal

La información obtenida, guarda relación con el tema de estudio porque da a conocer la importancia de brindar productos y servicios de calidad, buscando así incrementar el turismo gastronómico y el bienestar de los clientes, puesto que hoy en día la gastronomía es un eje fundamental dentro del ámbito turístico.

2. 2. FUNDAMENTACIÓN FILÓSOFICA

La presente investigación se fundamenta en el paradigma crítico-propositivo, crítico porque se analiza la realidad de los establecimientos de restauración del cantón Pelileo, y propositivo porque a través del análisis se pueden plantear alternativas de solución al problema identificado.

Asimismo se basa en los principios del turismo sostenible y seguridad alimentaria, los cuales deben contribuir a la equidad social, la conservación ambiental, cultural, higiene en la preparación de los alimentos y la calidad de vida de las poblaciones receptoras.

Uno de los principios acorde con el tema de investigación es: “Crecimiento económico inclusivo, mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el uso eficiente de los recursos”. En los últimos tiempos turismo gastronómico ha ido incrementando por lo cual es importante cuidar a los clientes brindando productos y servicios de calidad, sin olvidar las Buenas Prácticas Turísticas y de Manufactura.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

CODIGO DE PRÁCTICA PARA MANIPULACION DE ALIMENTOS

3.1.2 Recolección y producción

3.1.2.1 Los métodos y procedimientos que se empleen en la recolección y producción deberán ser higiénicos y no habrán de constituir un riesgo potencial para la salud ni provocar la contaminación del producto.

3.1.2.2 El equipo y los recipientes que se utilicen para la recolección y la producción deberán construirse y conservarse de manera que no constituyan un riesgo para la salud.

Los envases que se utilicen de nuevo deberán ser de material y construcción tales que permitan una limpieza fácil y completa. Deberán limpiarse y mantenerse limpios y, en caso necesario, desinfectarse.

3.1.2.3. Las materias primas que no puedan hacerse aptas para el consumo mediante un proceso adecuado de elaboración deberán eliminarse en una forma y lugar tales que no puedan dar lugar a la contaminación de los suministros de alimentos y/o del agua o de otras materias alimentarias.

3.1.3 Almacenamiento en el lugar de producción/recolección. Las materias primas deberán almacenarse en condiciones que confieran protección contra la contaminación y reduzca al mínimo los daños y deterioros. (CPE, 2015)

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008

TITULO II

DERECHOS

CAPÍTULO SEGUNDO

DERECHOS DEL BUEN VIVIR

SECCIÓN PRIMERA ALIMENTACIÓN

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.

Actualmente los consumidores buscan la garantía de salud y calidad de lo que ingieren, procurando que sean seguros, salubres, nutritivos, y que las tecnologías que emplean en su elaboración y conservación cumplan con las normas mínimas de calidad.

Una inadecuada manipulación de alimentos influye decisivamente en la salud de los consumidores, ya que favorece la contaminación de los alimentos que se preparan debido a prácticas incorrectas, bien sea de manipulación o de higiene personal, de utensilios, superficies o equipos empleados en la preparación de alimentos. (Colectivo docente, 2013)

MSP (Ministerio de Salud Pública del Ecuador), Decreto Ejecutivo No. 3253

El Ministerio de Salud Pública se ha establecido a través de la Dirección Nacional de Vigilancia y Control Sanitario, como una entidad necesaria para garantizar alimentos sanos y no poner en riesgo la salud de la población.

Las Buenas Prácticas de Manufactura que constan en el Decreto Ejecutivo No. 3253 publicado en el suplemento del Registro Oficial No. 696 del 4 de noviembre del 2002, promulga el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos (BPM), con el propósito de que el país cuente con una normativa que permita a los fabricantes de alimentos procesar sus productos sujetándose a normas de buenas prácticas de manufactura para garantizar la inocuidad a lo largo de la cadena alimentaria, en beneficio de la salud de los consumidores y del incremento del comercio internacional. (MSP, 2011).

Adicionalmente en el Registro Oficial, el Ministerio de Salud Pública emite un reglamento de prácticas correctas de preparación y/o servicios de alimentos y bebidas, donde establece 20 puntos de control.

Estudio y análisis de la ubicación, disponibilidad y entorno del restaurante.

- Análisis de la infraestructura y requisitos básicos.
- Análisis del área de limpieza, lavado y secado.
- Análisis del área de almacenamiento de productos.
- Análisis del área de preparación de alimentos.
- Análisis del área de servicio sanitario
- Análisis del área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza.
- Análisis del perfil de los trabajadores del establecimiento.
- Revisión de los procedimientos de limpieza.
- Estudio y análisis de las BPM que realizan en el establecimiento.
- Análisis de prácticas realizadas en la recepción de insumos.
- Análisis de las prácticas en el lavado de ingredientes, insumos y utensilios.
- Análisis de los procesos de almacenamiento de materia prima.

- Análisis de los procesos dentro del área de preparación de alimentos.
- Análisis de los procesos de presentación de alimentos.
- Análisis de los procesos para el servicio de alimentos.

LEY DE TURISMO

CAPITULO I

GENERALIDADES

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

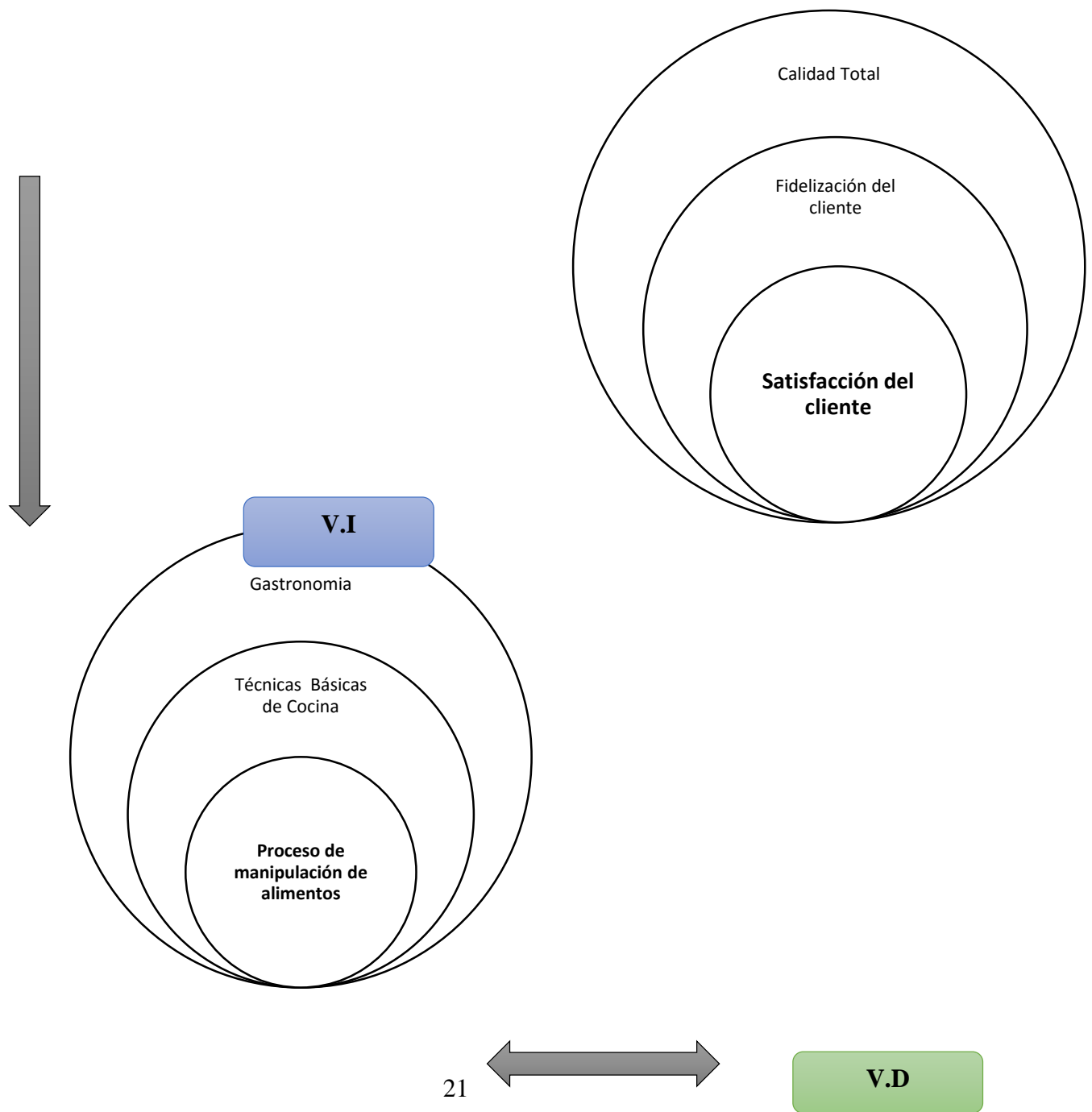
CAPITULO II DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento.
- b. Servicio de alimentos y bebidas.
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito.
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento.
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones. (Ley de Turismo, 2014).

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

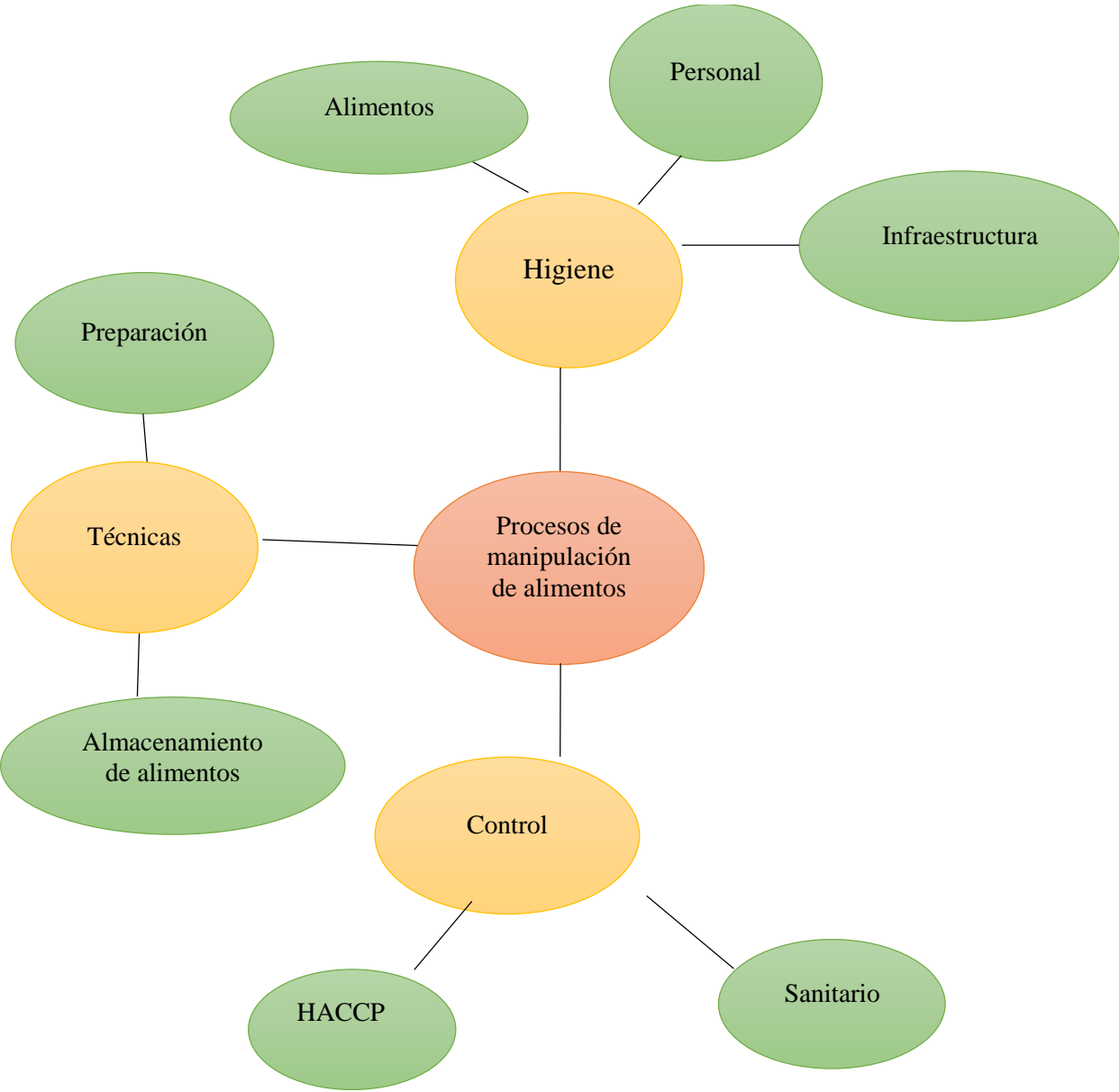
Gráfico 2: Categorías fundamentales



Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018).

2.4.1. Constelación de ideas (variable independiente)

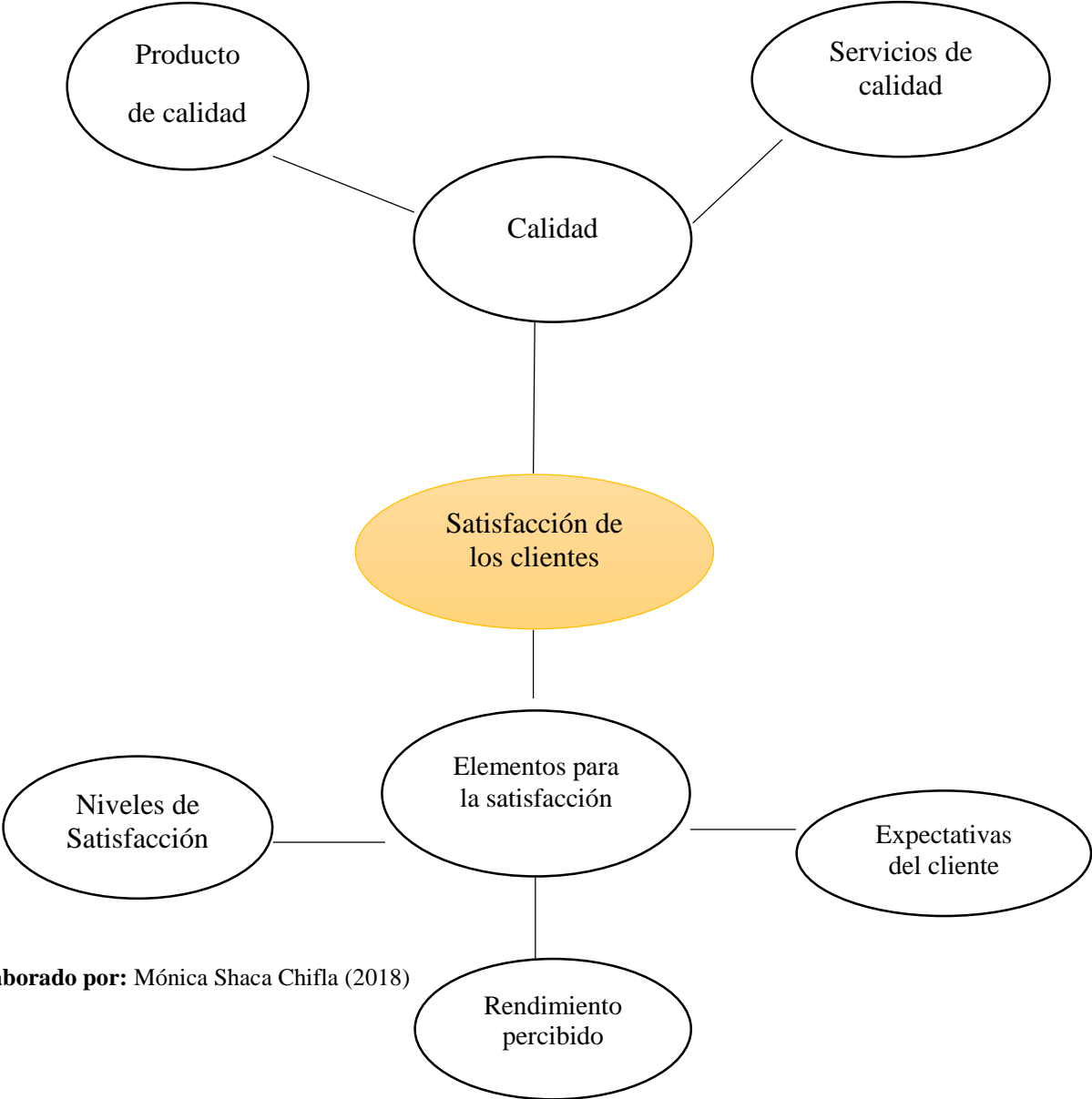
Gráfico 3: Subordinación conceptual (variable independiente)



Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

2.4.2. Constelación de ideas (variable dependiente)

Gráfico 4: Subordinación conceptual (variable dependiente)



Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

2.4.3 Fundamentación teórica de la variable independiente

Gastronomía: Se define como el arte de preparar una buena comida, la afición al buen comer y el conjunto de los platos y usos culinarios propios de un determinado lugar. (Carrascal.Daniela, 2016)

Técnicas básicas de cocina

Las técnicas de cocina básicas, proporcionan diferentes modos de preparar alimentos, cada uno modifica las propiedades de los mismos de una forma diferente, y resulta más adecuado a uno u otro. Las principales son: el asado, el hervor, la fritura, cada una está ligada al tipo de medio en el cual se cocina, y la fuente de calor empleada.

Las técnicas básicas de cocina varían según el experto y el país.

- **Asado:** es la aplicación directa de calor al alimento. Fue la primera técnica que empleó el hombre.
- **Cocción:** es la inmersión en un líquido caliente, cuando el líquido es agua, se habla de hervido, y cuando es aceite se habla de fritura.
- **Putrefacción-** es otra forma de tornar más digestible la carne, en muchas recetas con piezas de caza, se comienza por dejar la pieza varios días para su putrefacción. Esta técnica puede resultar sorprendente, pero aún hoy se emplea en algunas culturas.

(Cocina Hogar, 2009)

Cocina las carnes de ave sin piel para eliminar de un plumazo una gran cantidad de grasa nociva de tus guisos.

Al Vapor: Este método tiene dos variantes:

- **Con presión**, el alimento se cocina en vapor húmedo, en una olla especial, cerrada herméticamente. Con este método la cocción es rápida.
- **Sin presión**, en recipientes corrientes, con tapa y rejilla dentro del envase. El nivel del agua no debe sobrepasar la parte superior de la rejilla. Cuando el nivel del agua baja por la evaporación se debe reponer la cantidad faltante.

Freír: Un producto se fríe cuando se sumerge en aceite a una temperatura suficientemente alta, en la cual se dora la superficie y se cuece su interior.

Hervir: Consiste en cocer líquidos por ebullición.

Pochar (escalfar): De origen francés y consiste en cocer un producto en un líquido que no llegue a punto de ebullición. Se denomina escalfar cuando se trata de huevos. (Lapipadelindio.com, 2009)

Blanquear: Otro método es la temperatura de inicio del proceso (Agua fría para papas, huesos, agua caliente para carnes y vegetales), o el medio donde se blanquee, ya que además de agua, se puede hacer en aceite, a una temperatura de entre 130 a 150 grados (generalmente papas, aunque también se puede blanquear en aceite otros vegetales y pescados). (Sala, 2015)

Gratinar. Este método consiste en formar una capa dorada debido a un fuerte calor en el horno o bajo la llama de una gratinadora, esto le da un gusto y aspecto particular a los alimentos.

Por lo general se hace uso de mantequilla, queso, pan rallado, salsa, etc. para ayudar a formar la costra dorada. (Gourmet, 2014)

Saltear /sofreír. Cocer a fuego fuerte, rápidamente, utilizando alguna materia grasa en cantidad mínima en una sartén o cacerola destapada removiendo enérgicamente. Este método de cocción procede de la cocina china.

Baño María. Es un método de cocción indirecto. El calor es transferido al recipiente que contiene el alimento a través de agua caliente. En ningún momento el alimento deberá tener contacto con el agua. Este método se utiliza principalmente para cocinar salsas delicadas que pueden echarse a perder con el fuego directo. (Gourmet, 2014)

Como cortar los alimentos

Cortar o trincar es una de las artes más espectaculares de la mesa o de la cocina si se hace adecuadamente, para lo cual hay que tener unas nociones precisas y unos cuchillos apropiados y bien afilados.

Carnes: Deben cortarse siempre en sentido perpendicular a las fibras.

Verduras: Dependiendo del uso que se les dé, pueden cortarse de diversas maneras: en trozos, en rodajas, en juliana o picadas. (Cocina Hogar, 2009)

Proceso de manipulación de alimentos

Operar con las manos o con cualquier instrumento los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, envase, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

La adecuada manipulación de alimentos, desde que se producen hasta que se consumen, incide sobre la salud de la población.

Está demostrada la relación existente entre una inadecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de estos.

Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las higiénicas, ya que en la mayoría de los casos es el manipulador el que interviene como vehículo de transmisión por actuaciones incorrectas, en la contaminación de los alimentos.

El manipulador de los alimentos necesita conocer el proceso de preparación y conservación de alimentos y respetar las exigencias culinarias, sanitarias y nutritivas que permiten que el alimento llegue al consumidor en las mejores condiciones de calidad. (Alzate.J, 2000)

Higiene

Su palabra proviene del termino griego “Higieya”, la cual representa la diosa de la salud en la antigua Grecia.

La higiene es toda serie de hábitos relacionados con el cuidado personal que inciden positivamente en la salud y que previene posibles enfermedades; asimismo, es la parte de la medicina o ciencia que trata de los medios de prolongar la vida, y conservar la salud de los hombres. (Ciencia.H, 2015)

Así también designa al conjunto de conocimientos y técnicas que se ocupan de controlar aquellos factores nocivos para la salud de los seres humanos, pero también cuando decimos higiene nos estamos refiriendo al aseo, limpieza y cuidado de nuestro cuerpo o el de cualquier otra persona o el de algún ambiente. (Ciencia.H, 2015)

Higiene de alimentos

Son todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde su cultivo, producción o mano factura hasta cuando se sirve a las personas, manteniendo a la vez el resto de cualidades que le son propias, con especial atención el contenido nutricional. (Sendon, 2004)

Según la Organización Mundial de la Salud, la higiene alimentaria comprende todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad sanitaria de los alimentos, manteniendo a la vez el resto de cualidades que les son propias, con especial atención al contenido nutricional.

Higiene del personal

La limpieza corporal general, el lavado de manos y las uñas cortas y limpias son claros ejemplos de buenas prácticas. Otras medidas muy aconsejables para reducir la posible contaminación de los alimentos son: No comer mientras cocinamos, no estornudar ni toser sobre los alimentos y recogerse el cabello. (Yacult, 2014)

La desinfección de las manos debe hacerse fundamentalmente antes de iniciar la manipulación de los alimentos y al finalizar la tarea para ello e puede utilizar cloro (diluido en agua), alcohol vinagre o limón, sin embargo lo mejor es disponer de jabón líquido con bactericida que desinfecten en cada lavado. (Sendon, 2004)

Infraestructura

El diseño de las dependencias destinadas a la alimentación se tiene que ajustar a unas determinadas características para garantizar la salubridad de los alimentos. Es importante que la habitación dedicada a la manipulación de alimentos esté

perfectamente limpia y su diseño facilite la labor de limpieza. (Escuela Administración Regional, 2010)

Es recomendable designar un encargado responsable de la realización y supervisión de las tareas de limpieza y desinfección. Remueva todas las particularidades visibles de la superficie a higienizar.

El elaborador debe poseer un programa de limpieza y desinfección escrito, que especifique las áreas que deben limpiarse, los métodos de limpieza, la persona responsable y la frecuencia de la actividad. El documento debe indicar los procedimientos necesarios durante el procesamiento (por ejemplo, la remoción de residuos en intervalos entre los turnos). (O.M.S, 2016)

Técnicas

Almacenamiento de alimentos

Mantener la **cadena de frío**, que consiste en mantener el frío (refrigeración o congelación) durante todo el proceso por el que pasa el alimento: producción, transporte, recepción, almacenamiento, venta al consumidor.

Mediante Calor: sólo se destruyen los microorganismos con calor. Los más conocidos son: Pasterización, Cocción, Esterilización, Uperización (UHT).

Eliminando parte del agua del alimento: Desección, Salazón, Curado, Azucarado, Ahumado. (Coformación, 2011)

Almacenamiento en seco. Alimentos enlatados, en tarros, y empacados que no son perecederos necesitan un lugar limpio y seco para el almacenamiento. Almacene a temperatura ambiente, entre 50° F - 70° F. Almacene sobre estantes que sean fácil de

limpiar y guarde en un recipiente bien tapado o una bolsa plástica que se puede sellar herméticamente después de sacar el alimento de su paquete original. (USDA , 2013)

Preparación de alimentos

El ser humano constituye una de las principales fuentes de contaminación de los alimentos por lo que hay que mantener especial cuidado en los siguientes puntos:

Las manos, estornudos, sudor.

Es necesario lavarse las manos con agua y jabón antes de manejar los alimentos y después de cada interrupción sobre, todo:

- Después de ir al baño, fumar o comer.
- Si se preparan alimentos crudos (pescado, carne, pollo), se deberá lavar nuevamente las manos, antes de tomar los alimentos cocidos.
- En caso de herida en manos, es preciso vendarlas o recubrirlas al contacto con alimentos.
- Si se tocan animales.

A veces las verduras y frutas se riegan con aguas negras, por esta razón deben lavarse tallarse con escobeta y desinfectar.

Conocer bien los alimentos muchos de los alimentos crudos como pollo, carne y cerdo a menudo están contaminados. Estos gérmenes pueden eliminarse si se cocina bien el alimento. (Peñaherrera, 210)

La cocción resulta beneficiosa para los nutrientes de origen animal, pero, generalmente presenta más inconvenientes que ventajas para las frutas y algunas hortalizas. Conviene utilizar la forma de cocción que mejor mantiene las cualidades

nutritivas de cada alimento, ya que según la técnica que se utilice, se puede enriquecer o empobrecer en nutrientes esenciales como minerales y vitaminas. (Gil.de.Antuño., 2002)

Las legumbres, siempre cocidas.

Para que nuestro organismo las pueda digerir deben consumirse cocidas por la cantidad de almidón (hidratos de carbono complejos) que contienen y porque se eliminan los tóxicos en cuanto nutritivos las legumbres tienen riqueza en hierro.

Hortalizas, verduras y tubérculos.

Cocinadas son más fáciles de digerir; sin embargo se destruyen algunas de sus vitaminas especialmente la C. Con la cocción se pierden también las sales minerales que se disuelven en el agua, y que no hay que desechar, otra opción para aprovechar todos los nutrientes es las hortalizas cocidas solo hasta que hayan perdido su rigidez.

Freír las verduras, no es recomendable ya que además de perder la mayor cantidad de nutriente, estas retienen más aceite y se hacen indigestas aumentando además su poder calórico. (Gil.de.Antuño., 2002)

Control

HACCP

HACCP son las siglas en inglés para "Análisis de Riesgos y de Puntos Críticos de Control" ("Hazard Analysis and Critical Control Points").

HACCP es un sistema preventivo diseñado para reducir al máximo los peligros inherentes en el procesamiento de alimentos de "la granja a la mesa", el sistema

presupone que previamente se han implementado en las plantas procesadoras de alimentos requisitos básicos que se enmarcan dentro de las “Buenas Prácticas de Manufactura” (Carolina, 2014)

De acuerdo con el Código Internacional Recomendado de Prácticas-Principios Generales de Higiene de los Alimentos del Codex, es solo uno de los sistemas que se pueden utilizar para controlar los peligros alimentarios. En la práctica, el sistema HACCP ha sido adoptado en diversos países, incluso con carácter obligatorio, y su aplicación se ha extendido a diversos segmentos de la cadena alimentaria. (Gonzalez, 2012)

Control sanitario

La organización encargada del control sanitario de alimentos en nuestro país es Ministerio de Salud Pública a través del ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria) el cual es mencionado en el Capítulo XII.

Al mismo tiempo en el art 36.- Menciona que la ARCS, diseñara, elaborará y alimentará un perfil de riesgos que facilite la toma de decisiones al momento del diseño e implementación de los planes de los productos alimenticios. (Reglamento.Control.Sanitario, 2013)

Art 37.- Cuando se realicen inspecciones técnicas, la autoridad de salud competente levantará las actas relativas a las condiciones sanitarias o de buenas prácticas de manufactura en los establecimientos objeto de la inspección, y mediante un informe, emitirá las observaciones que fueren pertinentes.

Art 38.- Si como resultado de la inspección técnica se comprueba que el establecimiento no cumple con las condiciones sanitarias y las buenas prácticas de

manufactura, se procederá a consignar las observaciones que fueren del caso en el informe correspondiente y se concederá un término de treinta días, para su inmediata enmienda, siempre y cuando las observaciones no representen riesgo para la salud de las personas, pues en caso se suspenderá la producción.

(Reglamento.Control.Sanitario, 2013)

2.4.2. Fundamentación teórica de la variable dependiente (Satisfacción de los clientes)

Calidad Total

La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial, donde cada integrante, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico están comprometidos con los objetivos empresariales y las estrategias de la empresa. (ISOTOOLS, 2015)

Fidelización del cliente

La fidelización de cliente no solo nos permite lograr que el cliente vuelva a comprarnos o a visitarnos, sino que también nos permite lograr que recomiende nuestro producto o servicio a otros consumidores. (Bastos.Boubeta, 2006)

Las empresas esta siempre orientada al cliente. Su objetivo consiste en satisfacer las necesidades que los individuos tienen al largo de su vida, para así lograr que este sea cada vez más plena y placentera.

Ante tantas marcas y productores, las empresas se debaten todos los días para diferenciarse unas de otras. Sin embargo, luego de numerosos ejercicios de marketing

trucos de publicidad y desgastes campañas de relaciones públicas, las marcas terminan por parecerse entre sí.

Para paliar con esta situación, las compañías utilizan el marketing emocional, una estrategia para impresionar a los consumidores que crea un vínculo afectivo de carácter duradero mediante el cual sientan a las marcas como algo propio, donde ya no se trata de “consumir” sino de “disfrutar”. Y donde un producto no “se usa”, sino que “se mantiene vivo”. (Fernandez.León, 2013)

Satisfacción de los clientes

Lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por ende, en el mercado meta. El objetivo de mantener ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas. (Jenny, 2015)

Por eso motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogo, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuales son los beneficios de satisfacción, como se forman las expectativas en los clientes y en que consiste el rendimiento percibido, para que, de esa manera, estén mejor capacitados para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

Calidad del producto: La característica de la calidad del producto o servicio deriva de la capacidad de la organización de dar una respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de los clientes (Freile, 2015).

Para lograr que la calidad de los productos sean las adecuadas, éstas recurren a la implantación de la norma ISO 9001. Un producto será de calidad siempre que cumpla con una serie de requerimientos, siempre orientados a alcanzar la satisfacción del cliente. (ISOTools, 2015)

Calidad del Servicio:

El servicio no se puede evaluar o demostrar con anterioridad a la compra o uso del mismo. Por ejemplo, el cliente no puede evaluar un destino turístico hasta llegar a él.

Elementos para la Satisfacción del Cliente

El Rendimiento Percibido: Se refiere a la entrega de valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Es decir es el resultado que el cliente percibe y obtuvo en el producto o servicio que adquirió. (Promonegocios, 2006)

Las Expectativas: Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones.

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

Niveles de satisfacción

Los niveles de satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiara de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). (Zagal, 2010)

2.5.-HIPOTESIS

El proceso de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración incidirá en la satisfacción de los clientes que visitan el cantón Pelileo.

2.6.- SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

Variable independiente: Manipulación de alimentos

Variable dependiente: Satisfacción del cliente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

ENFOQUE MODALIDADES TIPOS TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es de carácter cuali-cuantitativo, siendo cualitativo en cuanto se analizó la satisfacción de los clientes que visitan el cantón Pelileo, basándose en registros obtenidos de las encuestas realizadas a los manipuladores y clientes, que proporcionaron los resultados deseados de las variables a desarrollar.

El enfoque cuantitativo estuvo presente al momento de la recolección, tabulación y análisis de los datos obtenidos por las encuestas, para comprobar la validez de la hipótesis planteada

3.2 Modalidad básica de la investigación.

La presente investigación se aplicó en las modalidades de campo y bibliográfica;

De campo

La investigación de campo fue realizada, mediante un estudio, en el cual se procedió a efectuar en lugar donde se produjo los hechos, que a su vez permitió obtener contactos con los individuos relacionados con el objeto de estudio que son los actores principales.

Documental -Bibliográfica

La modalidad bibliográfica se utilizó pues mediante esta se obtuvo antecedentes investigativos y permitió la obtención de información relacionada con el tema de investigación planteada.

3.3 Niveles o tipos de investigación

Nivel exploratorio

El tema de investigación tuvo como finalidad, analizar detalladamente un problema que aún se ha investigado dentro del cantón, de esta manera conocer la importancia de los procesos de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración y la satisfacción de los clientes, mediante la obtención de información que se recolecto a los involucrados y dar la mejor solución al problema planteado.

Nivel descriptivo

Se lo utilizo al momento de detallar las características del problema de igual forma permitió describir el problema, por medio de las fuentes de investigación a las que se acudió, se pudo realizar un análisis más profundo y específico de las variables planteadas, hasta el desarrollo actual de la investigación existe el fundamento básico en la contextualización del tema, y el marco teórico.

Nivel explicativo

Mediante el desarrollo de la investigación y de la posterior comprobación de la hipótesis, fue posible establecer una propuesta oportuna que ayude a la solución del problema existente.

3.4 MUESTRA

Para el tema de investigación se trabajó con la siguiente población restaurantes 15 en la que participaron 55 trabajadores como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1: Catastro de restaurantes

Restaurantes del cantón Pelileo		
Restaurante	Nombre restaurante	Personas
1	Márceles Jr. Cafetería	3
2	Montana café	3
3	Turismo Restaurante los Cuyes de Pelileo	6
4	Broster y miel	5
5	Pollos de campo # 7	5
6	Pollos de campo #6	4
7	Chifa Hong Kong	3
8	Rico pollo	3
9	Asadero Jr.texa's	4
10	Rincón Suizo	3
11	B.S.B(Bueno ,Sabroso y Barato)	3
12	Tejanos Chicken	3

13	Fast Chicken(Pelileo)	4
14	Manabí Turis	3
15	Pollo Brosterizado El Ranchero de Pelileo	3
Total		55

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Para medir la satisfacción del cliente se aplicó una muestra al azar no probabilística.

3.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Tabla 2: Operacionalización de la variable Independiente (Procesos de manipulación de alimentos)

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
La manipulación de alimentos es cualquier actividad empresarial en la que personas interviene en aspectos como la preparación, transformación, elaboración,, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro o servicio de productos alimenticios destinados al consumidor de manera salubre ,con el fin de no afectar su salud .	Técnicas Culinarias salubridad	Preparación Distribución almacenamiento Productos alimenticios Salud	¿Cree usted que la preparación de alimentos en el establecimiento de restauración son las adecuadas? ¿Los utensilios de trabajo (mesas, bandejas) son de material resistentes a la corrosión? ¿Conoce usted sobre las normas de higiene dentro de cocina? ¿El establecimiento de restauración cumple con los estándares de salubridad y seguridad alimentaria?	Encuesta	Cuestionario

Tabla 3: Operacionalización de la variable Dependiente (Satisfacción de los clientes)

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
La satisfacción del cliente un término propio del marketing que hace referencia a los niveles de satisfacción y que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuando este ha cumplido o sobrepasado sus expectativas del tal manera beneficiando al cliente dependiendo la calidad del mismo.	Niveles de satisfacción Servicio o producto. Beneficio del producto	Insatisfacción satisfacción complacencia Calidad Expectativa valor percibido	¿Considera usted que los productos a utilizar son de calidad? ¿Cree usted que el valor percibido por el cliente ha sido satisfactorio?	Encuestas	Cuestionario

3.5 Plan de recolección de información

Tabla 4: Plan de recopilación de información

Numero	Preguntas básicas	Explicación
1	¿Para qué?	Para lograr los objetivos de la investigación y proponer alternativas de solución.
2	¿De qué personas recopilaremos?	De los clientes que visitan los establecimientos de restauración del cantón Pelileo
3	¿Sobre qué aspectos?	Procesos manipulación de alimentos y la importancia en la satisfacción de los clientes.
4	¿Quién lo hará?	La recopilación de información estar a cargo de Mónica Fabiola Shaca Chifla
5	¿Cuándo?	Periodo marzo-agosto 2017
6	¿En dónde se recopilara?	En el cantón Pelileo ,provincia Tungurahua
7	¿Cuántas veces?	Una vez
8	¿Mediante qué técnica?	Encuestas
9	¿Con qué instrumento?	Cuestionario estructurado
10	¿En qué situación?	Los días de mayor afluencia de una manera objetiva

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

3.6. Procedimientos y análisis

Con la respectiva información recogida de acuerdo a la aplicación de las respectivas encuestas, se procede a realizar el siguiente trabajo.

- Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de información defectuosa, contraria, incompleta, no pertinente.
- Tabulación y ordenamiento de la información a través de gráficos.
- Estudio estadístico, análisis e interpretación, objetiva, verificación de hipótesis.
- Presentación de datos e interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de los restaurantes

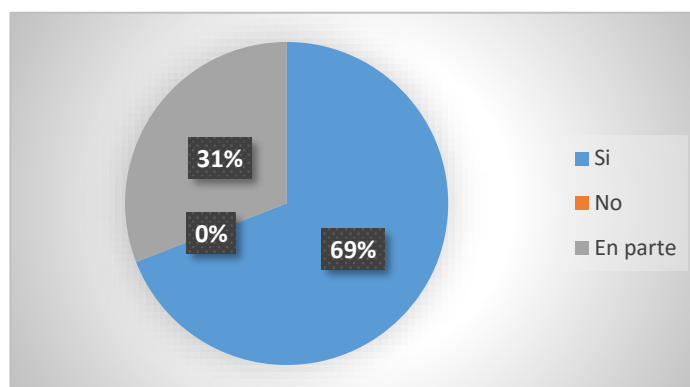
1.- ¿Cree usted que la preparación de alimentos en el establecimiento de restauración son las adecuadas?

Tabla 5: Tabulación pregunta N° 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	69 %
No	0	0%
En parte	17	31%
Total	55	1005

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Gráfico 5: Representación gráfica pregunta N° 1



Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Análisis

El 69 % de las personas encuestas, mencionan que la preparación de alimentos en el establecimiento donde laboran son las apropiadas, mientras que el 31 por ciento señala que en parte lo realizan.

Interpretación

La preparación de alimentos es un proceso de vital importancia dentro del establecimiento de restauración, puesto que, si se lo realiza de la mejor manera posible, el producto final será bueno. En el cantón Pelileo aún se debe dar a conocer sobre lo importante de preparar los alimentos.

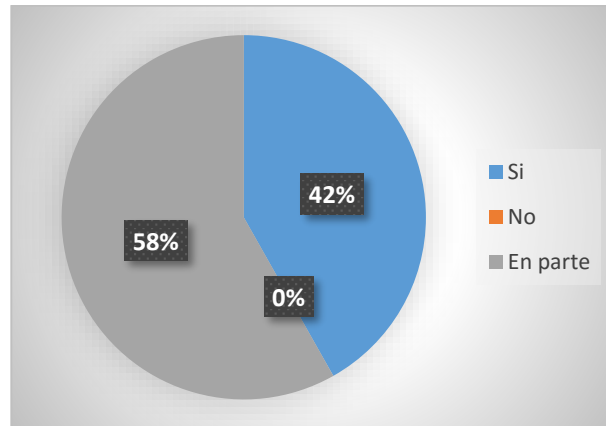
2.- ¿Conoce usted sobre las normas estandarizadas de salubridad y seguridad alimentaria que se debe utilizar en un restaurante?

Tabla 6: Tabulación pregunta N° 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	42 %
No	0	0%
En parte	32	58%
Total	55	100%

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Gráfico 6 : Representación gráfica pregunta N° 2



Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Análisis

El 42% tiene conocimiento sobre las normas de estandarización y seguridad alimentaria, sin embargo la respuesta NO tiene un resultado del 0%, mientras que en parte el 58 % sabe sobre estas normas que se emplean en los establecimientos de restauración.

Interpretación

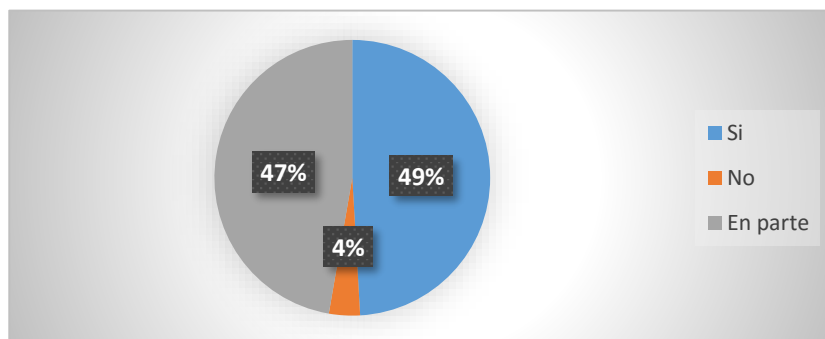
Mediante la ayuda de los datos obtenidos se logró conocer el nivel de conocimiento de las personas encuestadas sobre las normas de estandarización y seguridad alimentaria, cuyo enfoque es bajo dado que es primordial saber sobre las reglas de salubridad alimentaria., pero al mismo tiempo es satisfactorio puesto que en parte si conocen del tema indagado.

3.- ¿Tiene conocimientos sobre cómo debe ser la manipulación de alimentos dentro la cocina?

Tabla 7: Tabulación pregunta N° 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	49%
No	2	4%
En parte	26	47%
Total	55	100%

Gráfico 7: Representación gráfica pregunta N° 3



Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

El 49 % conoce sobre la manipulación de alimentos, el 47% en parte posee noción sobre el tema, mientras que el 4 % no tiene conocimiento sobre el buen manejo alimentario.

Interpretación

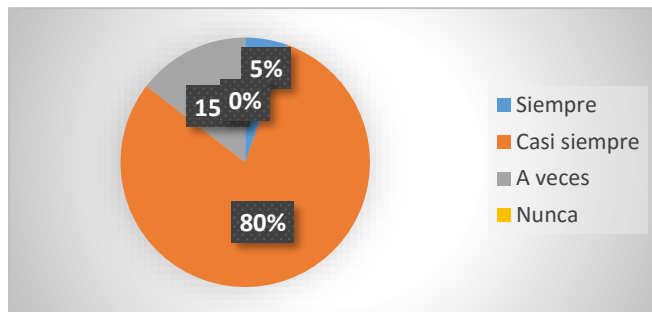
Con los datos obtenidos se puede constatar que existe falencias con respecto a la manipulación de alimentos, el cual puede causar problemas de salud a los comensales que visiten los diferentes establecimientos de restauración del cantón Pelileo.

4. ¿Con que frecuencia desinfecta su lugar de trabajo?

Tabla 8: Tabulación pregunta N° 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	5,5%
Casi siempre	44	80,5%
A veces	8	14,5%
Nunca	0	0%
Total	55	100%

Gráfico 8: Representación gráfica pregunta N° 4



Elaborado por:

Mónica Shaca Chifla (2018)

Análisis: El 5 % siempre desinfecta su lugar de trabajo, un 80 % casi siempre lo realizan, el 15 % a veces y el 0 % nunca.

Interpretación

En los restaurantes antes y después de preparar los alimentos existen bacterias que pueden perjudicar la salud de los consumidores, por lo cual es necesario que cada

empleado se encargue de desinfectar su lugar de trabajo para evitar que se propague enfermedades dañinas para la salud.

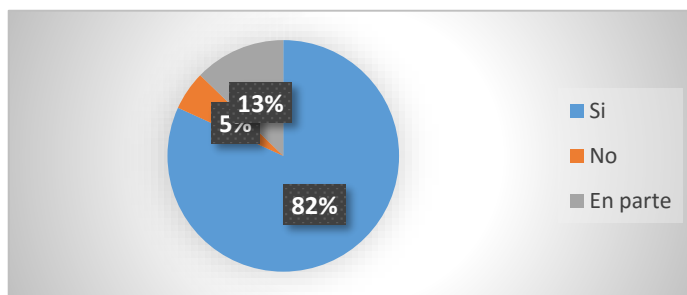
5.- ¿Los utensilios de trabajo (mesas, bandejas) son de material resistentes a la corrosión?

Tabla 9 Tabulación pregunta N °5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	82%
No	3	5%
En parte	7	13%
Total	55	100%

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Gráfico 9: Representación gráfica pregunta N° 5



El 82 % de las personas encuestas mencionan que, si utilizan utensilios de resistencia de corrosión, un 5 % indican que no y el 13 % en parte.

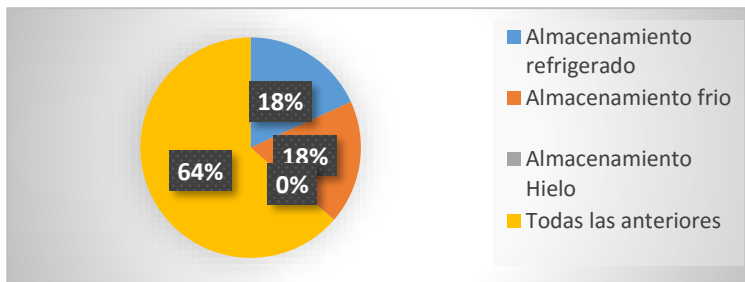
Interpretación: Es importante utilizar utensilios de corrosión en los establecimientos de restauración, para evitar catástrofes, como se puede observar los resultados muestran, que un su gran parte si se utilizan este tipo de material, el cual beneficia al empleado y restaurante, por lo tanto, aporta a la investigación de manera positiva.

6.- ¿Qué tipo de almacenamiento utiliza para conservar los alimentos?

Tabla 9: Tabulación pregunta N° 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Almacenamiento refrigeración	10	18,2%
Almacenamiento en congelación	10	18,2%
Almacenamiento Seco	0	0%
Todas las anteriores	35	63,6%
Total	55	100%

Gráfico 10: Representación gráfica pregunta N° 6



Análisis

Entre el 100 % de los empleados encuestados, manifiesta que en los diferentes establecimientos de restauración el 18 % utiliza el almacenamiento refrigerado, en almacenamiento frío también lo utilizan en un 18 %, un 0 % no utiliza el almacenamiento en hielo y por último el 64 % todos los tipos de almacenamiento.

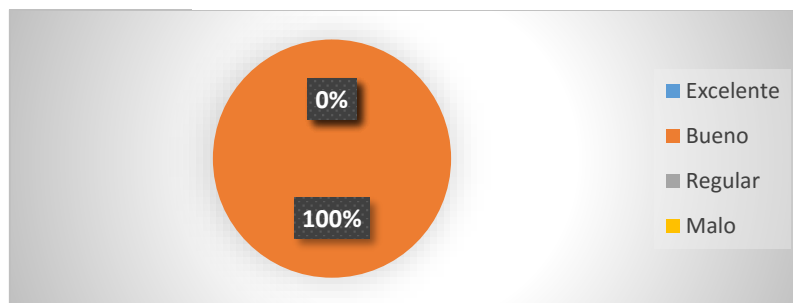
Interpretación: Los almacenamientos más utilizados en los establecimientos de restauración del cantón Pelileo es el frio, puesto que es el mejor método de almacenar sus productos, con el fin de evitar que se dañen y el otro tipo de almacenamiento es el de refrigerado frio y hielo.

7.- ¿Según su percepción la organización interna que maneja el establecimiento para la prestación de servicio es?

Tabla 10: Tabulación pregunta N° 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0 %
Bueno	55	100%
Regular	0	0 %
Malo	0	0 %
Total	55	100 %

Gráfico 11: Representación gráfica pregunta N° 7



Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Análisis :Según el análisis de las encuestas empleadas a los 55 empleados, coinciden que la percepción interna que maneja el establecimiento para la prestación del servicio es buena en un 100 %, un 0 % excelente, y por ende un 0 % regular y malo.

Interpretación

Es muy claro que las personas encuestadas, consideran que la organización interna que maneja el establecimiento para la prestación del servicio es buena, dado que aún hay que mejorar ciertos puntos para llegar a la excelencia.

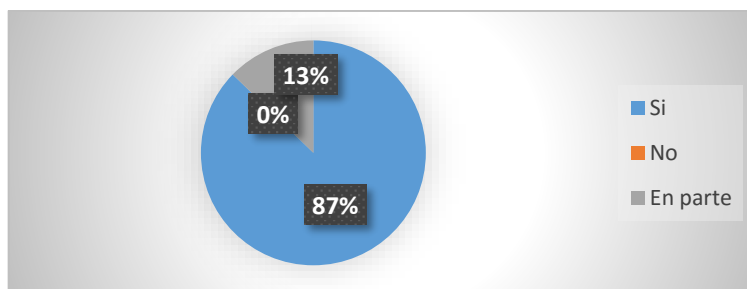
8. ¿Considera usted que los productos alimentarios a utilizar son de calidad?

Tabla 11: Tabulación pregunta N° 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	87%
No	0	0 %
En parte	7	13%
Total	55	100%

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Gráfico 12: Representación gráfica pregunta N° 8



Análisis

Considerando al 100 % de las personas encuestadas, el 87 % concurren que los productos a alimentarios a utilizar son de calidad, y en parte un 13 %, mientras que el 0 % NULO.

Interpretación

Las personas encuestadas opinan que los productos alimentarios a utilizar en el establecimiento donde laboran son de calidad y aptas para el consumo humano.

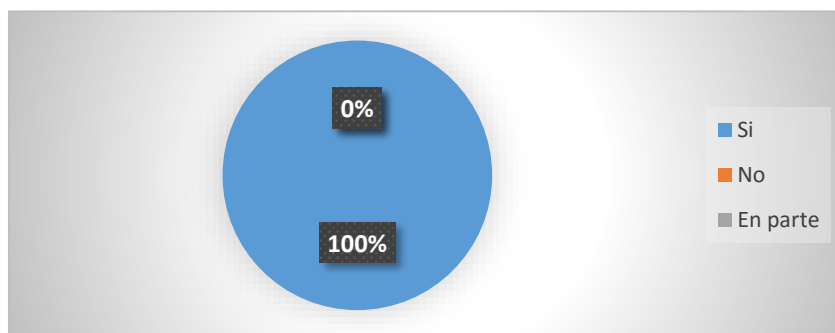
9. ¿Cree usted que el valor recibido (percibido) por el cliente ha sido satisfactorio?

Tabla 12: Tabulación pregunta N° 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	100%
No	0	0%
En parte	0	0%
Total	55	100%

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Gráfico 13: Representación gráfica pregunta N° 9



Considerando las 55 personas encuestadas, expresan que el valor percibido por el cliente ha sido satisfactorio a la opción Si en un 100 %, entretanto las casillas No y En parte conciernen al 0 %.

Interpretación

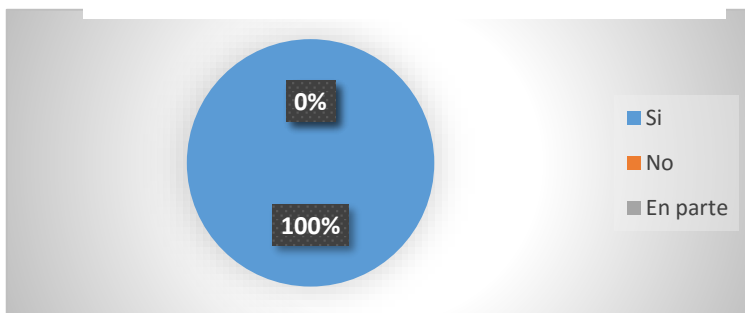
La satisfacción del cliente es un valor esencial dentro de los restaurantes, por lo cual en los establecimientos de restauración del cantón Pelileo, los empleados han percibido que el servicio brindado ha sido satisfactorio para los consumidores.

10. ¿Cree usted que la calidad del producto define la fidelización del cliente?

Tabla 13: Tabulación pregunta N° 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	100%
No	0	0%
En parte	0	0%
Total	55	100%

Gráfico 14: Representación gráfica pregunta N° 10



Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Considerando las 55 personas encuestadas, expresan que la calidad del producto define la fidelización del cliente a la opción Si en un 100 %, entretanto las casillas No y En parte concierne al 0 %.

Interpretación: Los empleados consideran que sin duda la calidad del producto si define la fidelización del cliente, para lo cual da un punto de vista positivo para el proyecto investigado.

TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS A LOS CLIENTES.

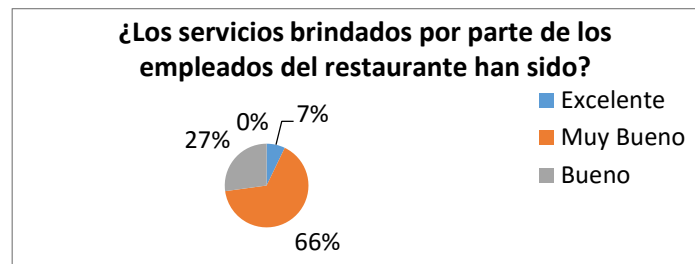
1.- ¿Los servicios brindados por parte de los empleados del restaurante han sido?

Tabla 14: Tabulación pregunta 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	6,7 %
Muy Bueno	46	61,3 %
Bueno	19	25,3 %
Deficiente	0	0%
TOTAL	75	100 %

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Gráfico 15: Representación gráfica pregunta 1



El 7 % de los clientes mencionan que el servicio brindado ha sido excelente, el 66 % muy bueno la respuesta Bueno en un 27 % y por ultimo Deficiente en un cero %.

Interpretación

Mediante la ayuda de los datos obtenidos se puede decir que la atención percibida por los clientes referente a la pregunta 1 dio como resultado muy buena, por ende hay que mejorar para alcanzar la excelencia referente a la atención a los clientes.

2.- ¿Indique el nivel de satisfacción que usted tuvo al momento de consumir el producto?

Tabla 15: Tabulación pregunta 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	5	6,7 %
Nivel Medio	70	93,3 %
Nivel Bajo	0	0%
TOTAL	75	100%

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Gráfico 16: Representación gráfica pregunta 2



Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

De acuerdo a las personas encuestadas, la respuesta nivel alto dio como resultado 7 %, nivel medio 93 % y por ultimo nivel bajo 0 %.

Interpretación

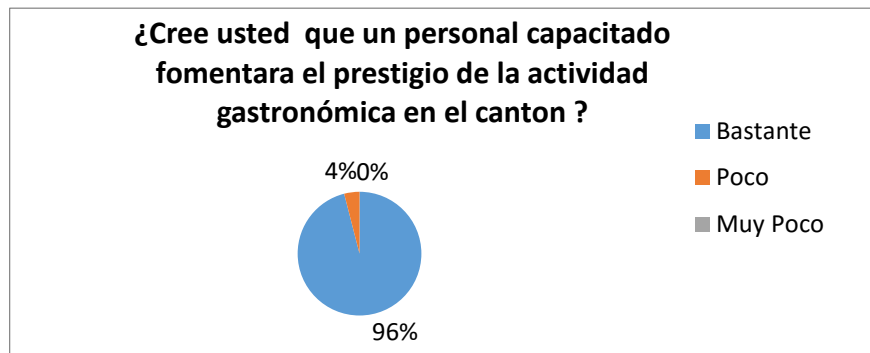
Los clientes hoy en día son más exigentes por lo cual es necesario implementar nuevas técnicas de atención y servicio al cliente, con el fin de cubrir sus expectativas.

3.- ¿Cree usted que un personal capacitado fomentara el prestigio de la actividad gastronómica en el cantón?

Tabla 16: Tabulación pregunta 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	72	96 %
Poco	3	4,0 %
Muy Poco	0	0%
TOTAL	75	100%

Gráfico 17: Representación gráfica pregunta 3



El 96 % de los encuestados dijeron que influye bastante, el 4 % poco mientras que el 0% muy poco.

Interpretación

El turismo gastronómico es sin duda una fuente de ingreso económico para cada ciudad, por lo que el personal debe capacitarse constantemente para lograr que el cantón Pelileo sea conocido por su gastronomía y sus servicios excelentes.

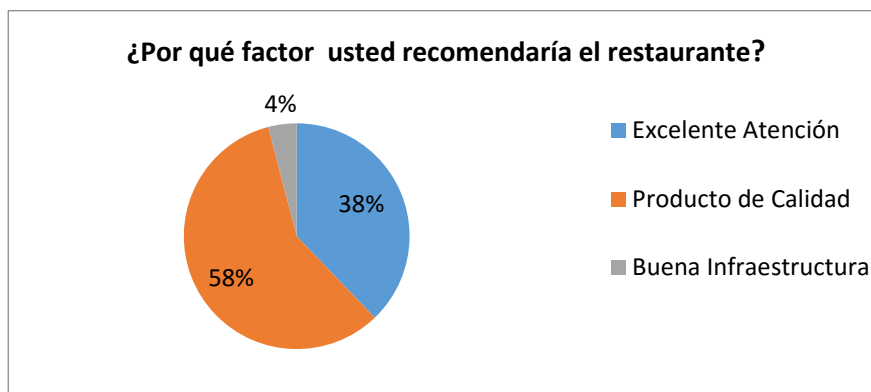
4.-¿Por qué factor usted recomendaría el restaurante?

Tabla 17. Tabulación pregunta 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente Atención	28	37,3 %
Producto de Calidad	43	57,3 %
Buena Infraestructura	3	4,0 %
TOTAL	75	100%

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Gráfico 18: Representación gráfica pregunta 4



Referente a la última pregunta planteada el 38 % señaló que la excelente atención es un factor importante para visitar un restaurante, el 58 % depende del producto de calidad y el 4 % de una buena infraestructura.

Interpretación

Sin duda para que los clientes estén satisfechos es necesario que los productos y servicios sean de calidad, al mismo tiempo cabe recalcar que la infraestructura de los locales son importantes puesto que es la imagen representativa del mismo, por lo cual en el cantón es de vital importancia mejorar cada uno de estos factores.

4.3. Verificación de la hipótesis

En el presente trabajo investigado, para la verificación de la hipótesis se utilizara el método, conocido como chi-cuadrado (χ^2).

4.2.1. Planteamiento de la hipótesis.

HO: Hipótesis nula.

Los procesos de manipulación de alimentos NO inciden en la satisfacción de los clientes que visitan el cantón Pelileo.

H1 (Hipótesis alternativa)

Los procesos de manipulación de alimentos SI incide en la satisfacción de los clientes que visitan el cantón Pelileo.

4.2.2. Selección del nivel de satisfacción

Se utilizará el nivel de α (= 0,05 para la verificación de la presente hipótesis)

4.2.3. Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la presente investigación de campo, el total del universo de la investigación.

Tabla 18: Población para la verificación de hipótesis

Población	Personas	Porcentajes
Personal de los restaurantes	55	100%
Total	55	100%

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

4.2.4 Especificación de lo Estadístico

En un cuadro de contingencia de 4 filas y 3 columnas se determina las frecuencias observadas.

Tabla 19: Especificación de lo estadístico (Frecuencia observada)

FRECUENCIA OBSERVADA				
PREGUNTAS	Si	No	En parte	TOTAL
1	38	0	17	55

2	21	2	32	55
9	55	0	0	55
10	55	0	0	55
TOTAL	169	2	49	220

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Una vez establecida las frecuencias observadas y con los resultados obtenidos, se procede a establecer las frecuencias esperadas.

Tabla 20: Especificación de lo estadístico (Frecuencia esperada)

FRECUENCIA ESPERADA				
PREGUNTAS	MUY BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
1	42,25	0,5	12,25	55
5	42,25	0,5	12,25	55
3	42,25	0,5	12,25	55
7	42,25	0,5	12,25	55
TOTAL	169	2	49	220

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

4.2.5. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro consta de 4 filas y 2 columnas.

χ^2_T = Chi cuadrado tabular

Tabla 21: Grados de libertad

GRADOS DE LIBERTAD
$GI=(r-1)(k-1)$
$GI=(4-1) (3-1)$
$GI= (3) (2)$
$GI=6$

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

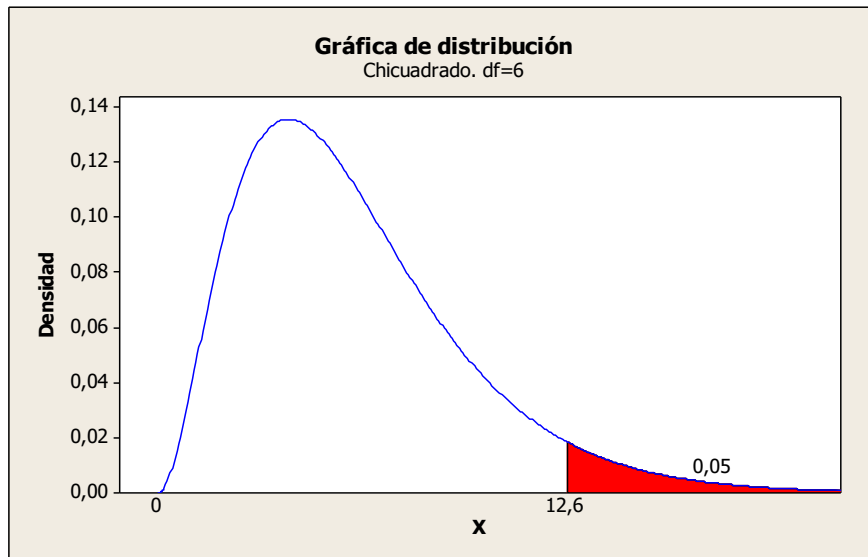
Tabla 22: Nivel de satisfacción

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN
$\chi^2_T=12.59$

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Por lo tanto con 3 grados de libertad y a nivel 0.05 de significación de la libertad de la tabla de $\chi^2_T=12.59$ por tanto si $\chi^2_C = \chi^2_T$ se aceptara la H0 caso contrario se la rechazara y se aceptara la hipótesis alternativa. La representación gráfica seria:

Gráfico 19: Curva estadística de aceptación y rechazo



Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

4.2.6. Recolección de datos y cálculo de lo estadístico

Para el efecto se utilizará la siguiente formula:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

x^2 =Chi Cuadrado

\sum =Sumatoria

O= Frecuencias observadas

E= Frecuencia esperada

CHI CUADRADO CALCULADO

Tabla 23: Recolección de datos Chi Cuadrado

FRECUENCIA OBSERVADA	FRECUENCIA ESPERADA	O-E	(O-E)²	(O-E)²/E
38	42,25	-4,25	18,0625	0,428
21	42,25	-21,25	451,5625	10,688
55	42,25	12,75	162,5625	3,848
55	42,25	12,75	162,5625	3,848
0	0,5	-0,5	0,25	0,500
2	0,5	1,5	2,25	4,500
0	0,5	-0,5	0,25	0,500
0	0,5	-0,5	0,25	0,500
17	12,25	4,75	22,5625	1,842
32	12,25	19,75	390,0625	31,842
0	12,25	-12,25	150,0625	12,250
0	12,25	-12,25	150,0625	12,250
CHI CUADRADO CALCULADO				82,994

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Como se puede observar $\chi^2_c = (82,994)$ es mayor que $\chi^2_T = 12,59$; se acepta la hipótesis alternativa H1 Los procesos de manipulación de alimentos SI incide en la satisfacción de los clientes que visitan el cantón Pelileo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Mediante la finalización del análisis e interpretación de resultados se ha considerado las siguientes conclusiones.

- Después de haber realizado el análisis conceptual de las variables de estudio se concluye, que los procesos de manipulación de alimentos son esenciales para los clientes, el cual se ve reflejado en la complacencia y fidelización de los consumidores.
- Posterior al estudio de campo, en torno a los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas a los empleados de los establecimientos de restauración, se observa que casi la mayoría tienen un nivel alto de conocimiento sobre salubridad, seguridad alimentaria.
- Asimismo los clientes a través de las encuestas dan a conocer que es importante que los empleados se capaciten constantemente puesto que se busca la calidad del servicio y del producto.
- Luego de haber aplicado y analizado las encuestas se ha visto que es necesario la elaboración de un manual de sobre los correctos procesos de manipulación, con el objetivo de proveer información a los empleados que están inmersos en la cocina.

5.2. Recomendaciones

- Es necesario que las autoridades muestren más interés en controlar las normas de salubridad que utilizan en los establecimientos.
- Es necesario que a todos los establecimientos de restauración se les apliquen encuestas de manipulación de alimentos, puesto que todos los empleados de los diferentes locales de alimentos deben conocer las normas sanitarias y atención al cliente.
- Capacitar a los empleados sobre técnicas de cocina y atención al cliente, para mejorar el servicio y el producto.
- Es imprescindible la creación de un manual sobre los procesos de manipulación de alimentos, el cual sea compartido a todos los establecimientos de restauración del cantón Pelileo.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Título: Elaboración de una manual para las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

Área: Gastronomía.

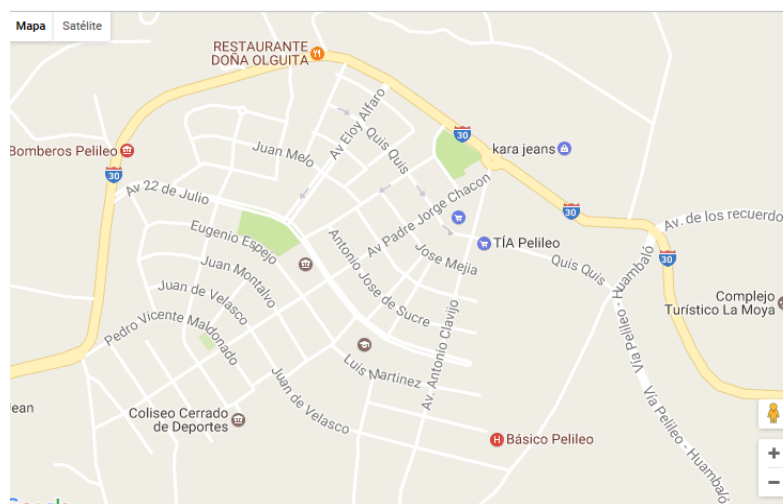
Provincia: Tungurahua.

Cantón: Pelileo

Parroquia: La Matriz

Ubicación: Latitud 1.31667 y longitud 78.53333

Gráfico 20: Ubicación del cantón



Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

6.2. Antecedentes de la propuesta

Para el desarrollo del estudio es necesario, mencionar que en varios restaurantes del Ecuador existen manuales de manipulación de alimentos, pero en el cantón Pelileo desde hace un tiempo los procesos de manipulación de alimentos han venido siendo un problema, al no poseer una manual, instrucciones sobre higiene en la cocción de los alimentos.

El ministerio de salud, ha realizado capacitaciones a todos los empleados y propietarios a nivel nacional, dando a conocer las normas de seguridad alimentaria y lo importante para la satisfacción del cliente, dado que con estos los comensales se sentirán a gusto y satisfechos por el producto y servicio recibido.

Por esta razón todos los establecimientos de restauración buscan diferentes métodos de capacitarse en referencia a lo mencionado.

6.3. Justificación

A través de la creación de un manual de manipulación de alimentos, se observa la necesidad de los empleados sobre conocer las buenas técnicas de manufactura alimentaria, en vista que en el cantón Pelileo existe falencias sobre la buena elaboración de alimentos, siendo esto un aspecto negativo para el progreso de los restaurantes.

Por lo siguiente es importante, desarrollar alternativas que permitan motivar a los empleados y propietarios a utilizar productos que no sean perjudiciales para la salud, con el fin de mejorar los servicios, y con ello la fidelización de los clientes. Por lo tanto, se pretende que los trabajadores conozcan y pongan en práctica lo impartido a través de la guía a realizar, para lograr la excelencia en el producto final.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

- Mejorar los procesos de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración del cantón Pelileo.

6.4.2. Objetivos específicos.

- Dar a conocer la importancia de la manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración.
- Brindar información específica y detallada de las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

6.5.5 Análisis de factibilidad

Factibilidad social.

Según el análisis de la factibilidad social, se menciona que los empleados están interesados en tener más información sobre la adecuada manipulación de alimentos y su importancia para la salud.

Factibilidad económica

Tabla 24: Descripción económica para la elaboración de la guía

DETALLE	RESPONSABLE	COSTO UNITARIO	TOTAL
Investigación de campo	Mónica Shaca	8,00	8,00
Promana para diseñar la guía de manipulación de alimentos	Mónica Shaca	90,00	90,00
Impresiones de la guía	Mónica Shaca	50,00	50,00
Copias del guía	Mónica Shaca	15,00	15,00
TOTAL			163,00

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Factibilidad técnica

Es factible porque la ciudad de Pelileo, cuenta con buenos restaurantes y es apta para recibir a los clientes que visiten el cantón Pelileo, además los establecimientos cuentan con servicios idóneos para los mismos.

6.6. Fundamentación Teórica

Manual

Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

La palabra manual también funciona como adjetivo para designar aquello que es manejable o que se ejecuta con las manos, que exige habilidad con las manos o que es fácil de hacer o de entender, entre otras cosas.

La palabra, como tal, proviene del latín manuālis, que significa ‘que se puede tomar con la mano’, o ‘que se lleva con la mano’.

Manipulación

Operar con las manos o con cualquier instrumento los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

La adecuada manipulación de los alimentos, desde que se proceden hasta que se consumen, inciden directamente sobre la salud de la población.

Está demostrada la relación existente entre una adecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de estos. Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las higiénicas.

Concepto de higiene

Se refiere al conjunto de prácticas y comportamientos orientados a mantener condiciones de limpieza y aseo.

La higiene comprende la limpieza y la desinfección:

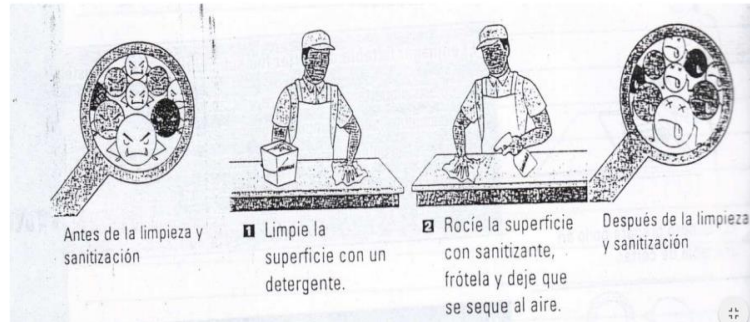
La limpieza elimina alimentos y otros tipos de suciedades de una superficie, por ejemplo, una mesa o plato.

La desinfección reduce el número de microorganismos sobre esa superficie hasta niveles seguros. La desinfección se encarga de lo que usted no puede ver.

Para que sean efectivas, la limpieza y la desinfección deben seguir un proceso de dos pasos.

Primero hay que limpiar las superficies y enjuagarlas, antes de desinfectar.

Mantenga separados los paños para la limpieza de los paños usados para el desinfectante. Si los mezcla, el desinfectante no será efectivo y la superficie no se limpiará y desinfectaría correctamente.



Importancia higiene personal

Para evitar la contaminación, los manipuladores de alimentos deben cumplir con las siguientes reglas básicas de higiene personal.

Baño o ducha antes de la jornada laboral.

Lavarse las manos después de manipular los alimentos crudos para evitar la contaminación cruzada, ir al baño, tocar dinero, cabello o cualquier parte del cuerpo.

Evitar mezclar alimentos de diferentes géneros.

Pasos para lavarse las manos:

Mojarse las manos con agua caliente.

Aplicar jabón.

Frótese las manos y los brazos por lo menos veinte segundos.

Limpiar debajo de las uñas y entre los dedos.

Enjuagarse completamente las manos bajo el chorro de agua.

Secarse las manos y los brazos con una toalla de papel o secadora de aire caliente.

Higiene de la cocina y métodos de limpieza.

Realice tareas de limpieza y desinfección diariamente para asegurar que todas las partes del local (pisos, paredes, techos, mesones) estén apropiadamente limpias, incluyendo los equipos y utensilios que se utilizan para esta tarea.

Higiene de los utensilios de cocina y menaje

La higiene de los utensilios que se utilizan para la elaboración y servicio de los alimentos exige al cumplimiento de las siguientes normas:

Ningún utensilio que haya caído al piso será utilizado sin antes lavar.

Hacer hervir los cubiertos y vajillas por lo menos una vez a la semana.

Si no dispone de agua en chorro, cambiar frecuentemente el agua de lavado y desinfectar después de cada uno.

6.7. Metodología

6.7.1. Modelo Operativo

Tabla 25: Modelo operativo para la propuesta

Fases	Objetivos	Actividades	Responsables	Tiempo
Socialización	Socializar la propuesta con los beneficiarios del proyecto	Realizar una convocatoria mediante las autoridades del cantón.	Autor Técnico de turismo	1 semana
Planificación	Planificar cronológicamente las actividades	Reuniones y talleres dirigidos por expertos.	Autor Técnico de turismo	1 semana
Ejecución	Ejecutar las actividades	Impresiones del manual Entrega de ejemplares a autoridades para generar interés.	Autor Técnico de turismo Imprenta	1 semana
Diseñar	Diseñar el manual de manipulación de alimentos para mejorar los procesos.	Establecer los elementos que se incluirá en la guía.	Autor	1 semana

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

6.8. Descripción de la propuesta

Manual de manipulación de alimentos dirigido a los empleados y propietarios de los establecimientos de restauración del cantón Pelileo.

Nombre del manual: Correcta manipulación de los alimentos.

En el manual de manipulación de alimentos se investigará las normas de sanidad más comunes e importantes dentro de la cocina, y luego se detallará las técnicas más habituales, con el fin de conseguir la comprensión y entendimiento rápido de las personas al cual está dirigida la propuesta.

6.9 Elaboración de la propuesta.



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE AMBATO



Correcta

Manipulación de los Alimentos

2017 - 2018



CREDITOS

MÓNICA FABIOLA SHACA CHIFLA
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA.
FECHA DE NACIMIENTO: 3 DE JULIO DE 1993
EMAIL: msmoniluz441@gmail.com
TELF: 09595665251
DISEÑO GRÁFICO:
ING. ANDRÉS OÑATE
TUTOR INSTITUCIONAL
ING.: CAMILO FRANCISCO TORRES OÑATE

ALIMENTOS.....	4
1. TRANSMISIÓN DE ENFERMEDADES POR LOS ALIMENTOS.....	4
2. CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS DURANTE LA PREPARACIÓN.....	5
2.1 Contaminación física.....	7
2.2 Contaminación química.....	7
2.3 Contaminación biológica.....	8
2.4 Contaminación cruzada.....	9
2.5 Contaminación primaria o de origen.....	11
2.6 Contaminación directa.....	11
3. VÍAS DE CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS.....	12
4. AUTORIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	14
5. MEDIDAS HIGIÉNICAS PARA PREVENIR LA CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS.....	14
5.1 Condiciones del personal que manipula alimentos.....	15
5.2 Limpieza de piel y manos.....	17
5.3 Vestimenta.....	19
5.4 Para los alimentos crudos y cocinados.....	20
6. LA HIGIENE DE SUPERFICIES.....	21
7. LA HIGIENE DE LOS UTENSILIOS.....	22
8. CONTROL DE INSECTOS, ROEDORES Y OTROS ANIMALES.....	24
9. ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS.....	25
9.1 Almacenamiento en Seco o ambiente.....	16
9.2 Almacenamiento de productos químicos.....	16
9.3 Refrigeración de alimentos.....	27
9.4 Congelación de alimentos.....	29
PREPARACIÓN Y COCCIÓN DE LOS ALIMENTOS.....	31
10. IMPORTANCIA DE LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS.....	33

Introducción

Este manual tiene el propósito de llevar a las personas que manipulan alimentos, pero en especial a los entrenadores de manipuladores de alimentos, el conocimiento necesario que les facilite la enseñanza de las pautas correctas a los trabajadores de este rubro. Junto con lo anterior, se busca ofrecer la información base en materia de inocuidad de los alimentos, para que los empleados de los establecimientos de restauración adapten los conocimientos expresados en el manual a las necesidades particulares de cada país.

Las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAs) son uno de los problemas de salud pública que se presentaron con más frecuencia en la vida cotidiana de la población.

Los peligros causales de las ETAs, pueden provenir de las diferentes etapas que existen a lo largo de la cadena alimentaria (desde la producción primaria hasta la mesa). Independientemente del origen de la contaminación, una vez que este alimento llega al consumidor puede ocurrir un impacto en la salud pública y un severo daño económico a los establecimientos dedicados a su preparación y venta. Ambos eventos, pueden provocar la pérdida de confianza y el cierre del negocio.

I

ALIMENTOS



Los alimentos son productos orgánicos de origen agrícola, ganadero, o industrial cuyo consumo sirve para cubrir las necesidades nutritivas y proporcionar al organismo los nutrientes necesarios que, una vez digeridas, aportan al organismo.

Desde el punto de vista sanitario se define alimento como toda sustancia elaborada, semi-elaborada o natural que se destina al consumo humano incluyendo las bebidas, el chicle y cualquiera otra sustancias que se utilicen en la fabricación, preparación o tratamiento de los alimentos.

1. TRANSMISIÓN DE ENFERMEDADES POR LOS ALIMENTOS

Por medio de los alimentos se pueden transmitir enfermedades que afectan la salud del consumidor, inclusive en algunos casos pueden llevar a la hospitalización o la muerte. Las diarreas, el parasitismo alergias y las intoxicaciones son algunos ejemplos de enfermedades.



1.1 Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs)

Los alimentos pueden causar y transmitir múltiples enfermedades y afecciones a sus consumidores, producidas por el propio alimento, por productos de crecimiento microbiano, o por microorganismos.

Intoxicación alimentaria:

Intoxicación alimentaria : Son las ETAs producidas por la ingestación de toxinas formadas en tejidos de plantas , animales, por sustancias químicas o sustancias radiactivas que se incorporan a los alimentos o al agua de modo accidental o intencional , desde su producción hasta su consumo humano.



5

Infecciones alimentarias :

Son las ETAs producidas por la ingestación de alimentos y/o agua contaminados con agentes infecciosos tales como bacterias , virus hongos parásitos , que en el intestino pueden multiplicarse o invadir la pared intestinal y desde allí alcanzar otros organismos o sistemas.



2. CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS DURANTE LA PREPARACIÓN

Para garantizar la seguridad alimentaria y prevenir las posibles enfermedades transmitidas por alimentos, las personas manipuladoras deben prestar máxima atención a los siguientes puntos:

- > Mantener la cadena de frío y el control de las temperaturas de los productos.
- > La protección de los alimentos en toda la cadena productiva.
- > La higiene personal y los hábitos higiénicos en la manipulación de alimentos.
- > La limpieza y desinfección de la cocina, las instalaciones y los utensilios.

6

2.3 Contaminación biológica

Son las más importantes y a su vez la podemos dividir en tres grupos:



Enzimáticas:

Por acción de las enzimas del propio alimento, ejemplo; ablandamiento de las carnes, pescados, frutas y verduras.

Parasitarias:

Debidas a las infecciones por insectos, roedores, pájaros, etc. Importantes tanto por las pérdidas económicas que suponen como por el daño que producen sobre el alimento, poniéndolo a disposición de infecciones provocadas por microorganismos. Ejemplos; gorgojos en las legumbres, larvas (gusanos) en quesos y jamones, ratas y ratones.

8

2.1 Contaminación física

Se producen cuando cae algún elemento u objeto en el alimento durante su preparación o distribución y se corre el riesgo de ingerirlo (ejemplo: anillos, cadenas y cabellos, entre otros).



2.2 Contaminación química

Estos peligros pueden ocurrir a lo largo de toda la cadena alimentaria. Por ejemplo: residuos de productos químicos utilizados en los cultivos para el control de plagas, durante las etapas de transporte, almacenado y elaboración de alimentos que tengan contacto directo con sustancias tóxicas, como por ejemplo: plaguicidas, combustibles, lubricantes, pinturas, detergentes, desinfectantes, entre otros.



7

2.3 Contaminación biológica

Son las más importantes y a su vez la podemos dividir en tres grupos:



Enzimáticas:

Por acción de las enzimas del propio alimento, ejemplo; ablandamiento de las carnes, pescados, frutas y verduras.

Parasitarias:

Debidas a las infecciones por insectos, roedores, pájaros, etc. Importantes tanto por las pérdidas económicas que suponen como por el daño que producen sobre el alimento, poniéndolo a disposición de infecciones provocadas por microorganismos. Ejemplos; gorgojos en las legumbres, larvas (gusanos) en quesos y jamones, ratas y ratones.

8

Para prevenir la contaminación cruzada, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- > Mantener siempre una estricta separación entre los alimentos crudos y los ya cocinados o dispuestos para ser consumidos.
- > Lavarse bien las manos antes de tocar cualquier alimento y siempre después de tocar productos frescos como huevos, carne de pollo, pescado.
- > Cuidar la higiene de todas las superficies y utensilios que entren en contacto con los alimentos (tablas de corte, platos, cuchillos, estantes, entre otros).
- > Antes de manipular los alimentos se debe limpiar y desinfectar todas las superficies, utensilios, maquinaria y enseres.



10

2.5 Contaminación primaria o de origen:

Ocurre en el proceso mismo de producción primaria de alimentos. Por ejemplo: Cosecha, faena, ordeño, pesca.

Un típico ejemplo es cuando el huevo se contamina por las heces de la gallina.



2.6 Contaminación directa:

Los contaminantes llegan al alimento por medio de la persona que los manipula. Este tipo de contaminación posiblemente es la forma más simple y común de contaminación de los alimentos. Un típico ejemplo es cuando estornudamos sobre la comida.



3. VÍAS DE CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Vectores:

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

Basura:

La basura en el lugar de preparación o almacenamiento de los alimentos representa un medio de cultivo ideal para el desarrollo de los microorganismos y la presencia de plagas



12

El manipulador:

Es considerado como la principal fuente de contaminación de los alimentos si sus hábitos higiénicos son deficientes, por su contacto directo y permanente con ellos en casi todos los eslabones de la cadena alimentaria, así como con los utensilios, superficies y equipos utilizados para su transformación.

El riesgo de contaminación es mayor si la persona padece infecciones de la piel, respiratorias o del tracto gastrointestinal, toda vez que pueden ser portadores de microorganismos patógenos; si a ello se suman los malos hábitos de higiene personal y del manejo de productos, se confirma que la contaminación de los alimentos, es un problema en lo fundamental de personas.



13

4. AUTORIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

El Ministerio de salud exige la autorización sanitaria del establecimiento alimentario y de la unidad de transporte de alimentos; además exige que los manipuladores de alimentos reciban el curso de manipulación de alimentos y que presenten exámenes de salud. En el mismo orden, los manipuladores deben consultar al médico y acatar las recomendaciones del médico y otro personal de salud.



5. MEDIDAS HIGIÉNICAS PARA PREVENIR LA CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS

La limpieza de una fábrica depende en gran medida de la higiene de los que trabajan en ella. Por tanto los empleados de una fábrica del sector alimentario deben ser conscientes de la necesidad de observar unas correctas prácticas higiénicas y se les han de proporcionar las condiciones materiales para que la lleven a cabo.

5.1 Condiciones del personal que manipula alimentos

El manipulador de alimentos cumple un rol fundamental para reducir la probabilidad de contaminación en los productos que elabora.

Optimo estado de salud:

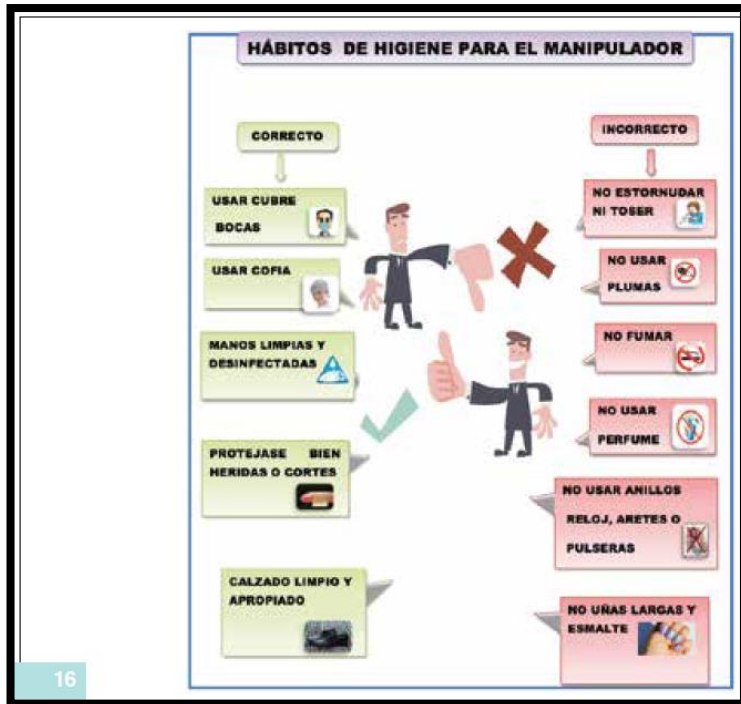


Sin enfermedades respiratorias, de estómago, heridas o infecciones.

Higiene personal:



Antes de manipular los alimentos se debe realizar un correcto lavado de manos con agua potable caliente y jabón. Realizamos el mismo procedimiento después de ejecutar algún tipo de actividad donde se puedan haber contaminado las manos.



5.2 Limpieza de piel y manos:

En la piel y en las manos existen dos tipos de gérmenes:

Los residentes, que permanecen en la piel y glándulas sebáceas y cutáneas de forma constante, no eliminándose con facilidad mediante el lavado.

Los transitorios; gérmenes que la piel adquiere de todo aquello con lo que entra en contacto, siendo eliminados eficazmente por el lavado.

PASOS PARA LAVARSE LAS MANOS

1 HUMEDezca LAS MANOS
CON AGUA



2 APLICAR JABÓN



3 PRÓTESE LAS MANOS Y
LOS BRAZOS POR LO MENOS
VEINTE SEGUNDOS.



4 LIMPIAR DEBAJO DE LAS UÑAS
Y ENTRE LOS DEDOS.



5 ENJUAGARSE
COMPLETAMENTE LAS MANOS
BAJO EL CHORRO DE AGUA



6 SECAR LAS MANOS CON
PAPEL DESCARTABLE



17

¿Cuándo hay que lavarse las manos?

Antes de empezar el trabajo y al término del mismo, incluyendo los brazos y antebrazos.

Después de una pausa en el trabajo.

- > Cuando se cambia de tarea.
- > Después de tocar alimentos crudos.
- > Después de realizar tareas de limpieza de utensilios y/o superficies.
- > Después de tocar algún animal.
- > Después de todas las visitas al servicio.
- > Después de tocar dinero. Tantas veces como sea necesario.
- > Después de sonarse la nariz, estornudar y toser, tapándose la boca con las manos.



El uso de guantes es necesario sobre todo para la manipulación de materias primas muy contaminadas. Estos guantes deben ser de un solo uso, y si no, deben ser lavados con la misma frecuencia que las manos.

18

5.4 Contaminación en los alimentos crudos y cocinados.

- > No recalentar en más de una ocasión, ni almacenar alimentos recalentados (ni en el frigorífico).
- > No usar nunca los mismos utensilios para alimentos crudos y alimentos cocinados.
- > Lavar bien las frutas, ya que en su superficie pueden quedar restos de pesticidas que si se ingieren pueden ocasionar trastornos.
- > Por último ante el hecho consumado de una infección o intoxicación alimentaria, se debe proceder de la siguiente manera: Comunicarlo de inmediato a la autoridad sanitaria competente. Tratar de recordar y anotar la relación de menús y alimentos consumidos por el grupo de personas afectadas, así como la fecha y el lugar donde lo adquirieron.
- > Conservar aislados y refrigerados el resto de alimentos, ya que su análisis puede ser decisivo a la hora de encontrar la causa del problema.
- > Colaborar con el personal sanitario en todo tipo de medidas que haya que adoptar.



20

6. LA HIGIENE DE SUPERFICIES

Es muy importante lavar la mesa o las superficies de trabajo después de manipular cada alimento.

No basta con pasar un sacudidor, ya que ello puede constituir un foco de proliferación de microorganismos, por la suciedad y la humedad del mismo.

Por lo tanto, se debe desinfectar regularmente con lejía u otro desinfectante.

La técnica para la limpieza de superficies debe seguir los siguientes pasos: La técnica para la limpieza de superficies debe seguir los siguientes pasos:

- > Eliminar la suciedad, los residuos y restos de comidas.
- > Ello requiere de sacudir y barrer todas las superficies, incluyendo paredes y cielo raso.
- > Lavar con agua caliente o agua a temperatura ambiente y detergente. Ello requiere de despegar la suciedad adherida.
- > Desinfectar: para una desinfección adecuada se utiliza un desinfectante o agua con lejía. Se debe utilizar la dosis recomendada por el fabricante.
- > Secar la superficie: para ello se utiliza un paño limpio.



21



7. LA HIGIENE DE LOS UTENSILIOS

Es recomendable lavar y desinfectar las tablas de corte, los aparatos y los utensilios después de preparar cada alimento.

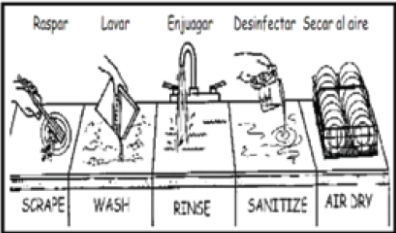
Para la higiene de los utensilios es recomendable el uso de lavavajillas, ya que el agua alcanza una temperatura de desinfección. En caso de no utilizar lavavajillas se recomienda practicar los siguientes pasos:

22

- > Eliminar los restos de alimento.
- > Limpiar con detergente.
- > Inmersión en agua caliente y/o con desinfectante.
- > Aclarado con agua abundante.
- > Secado al aire.

> Hay que poner las tablas para cortar, los cuchillos, en remojo, en un recipiente con agua, al que se agrega 100cc de lejía o hipoclorito, por cada 5 litros de agua. Se dejan en remojo durante 15 minutos por lo menos. Luego se enjuagan con agua limpia y por último se dejan secar.

> Los cubiertos, vasos, tazas, platos, y otros utensilios deben manipularse de manera que los dedos no toquen las partes que estarán en contacto con los alimentos o con la boca del comensal.



23

8. CONTROL DE INSECTOS, ROEDORES Y OTROS ANIMALES



Se aplicarán medidas de control de insectos y roedores mediante barreras y métodos físicos, entre ellos cortinas de aire, cedazos, lámparas contra insectos y trampas para roedores.

Las medidas han de dirigirse para cucarachas, moscas, palomas de castilla, murciélagos, ratas y ratones. Además es muy importante el control de zancudos. Si la infestación de insectos y roedores es muy compleja, el propietario del establecimiento debe acudir a la contratación de una empresa controladora de plagas. Todas las acciones anteriores estarán escritas en un plan permanente de control de plagas.

24

9. ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS

Almacenamiento

Almacenar todos los alimentos en lugares limpios y ordenados. Se deben leer las etiquetas, en el caso de alimentos envasados, donde se indican las condiciones especiales de conservación de los mismos. Los alimentos no perecederos se deben almacenar en bodegas o anaqueles protegiéndolos de contaminación o deterioro.

9.1 Almacenamiento en Seco o ambiente

Allí se almacenan alimentos secos y enlatados, por lo cual ésta área necesita que las materias primas se conserven en condiciones de temperatura y humedad adecuadas, ya que el calor y la humedad son los problemas más frecuentes en este tipo de almacenamiento.

Las temperaturas ambientales, deben estar entre 10 y 21 grados centígrados y la humedad del ambiente debe estar entre 50 y 60 por ciento.



25

9.3 Refrigeración de alimentos

Los yogures y postres lácteos frescos y los quesos deben conservarse igualmente en refrigeración. Los quesos curados es conveniente resguardarlos en la parte menos fría de la nevera, muy bien protegidos para evitar su desecación y contaminación. Hay que guardar los huevos siempre en la nevera, alejados de los alimentos sin envases que transmitan olores y sabores. Controlar la fecha de consumo.



27

9.2 Almacenamiento de productos químicos

Esta área debe destinarse al almacenamiento de los productos químicos utilizados para la limpieza y desinfección de los equipos y utensilios de trabajo, así como para guardar los elementos para la higiene del establecimiento. Por lo tanto, este sector debe estar separado del área de almacenamiento de alimentos, y tendrá que ser mantenido en condiciones de buena limpieza, ordenado, con los productos etiquetados, y en algunos casos, guardados en lugares bajo llave.



Nunca se deberán usar embalajes vacíos de alimentos para almacenar productos químicos así como tampoco nunca se almacenarán alimentos en envases vacíos de productos químicos. Una confusión en este sentido, puede ocasionar fácilmente una grave intoxicación.



26

Alimento-tiempo	Alimento-tiempo	Alimento-tiempo
Huevos Huevos frescos:4 semanas desde la puesta. Cocidos:1 semana	Pescados Pescado fresco :2 días Pescado cocinado:2-3 días	Carne Carne fresca:3-4 días Carne cocida:2-3 días Carne picada: 2 días
Productos elaborados Fiambres(carne rellena ,picada):1 semana Ensalada de vegetales: 1 día	Frutas y verduras Hortalizas(lechugas, tomate):1 semana Verduras:2-3 semanas Frutas: 2 semanas Verdura cocida: 2-3 días	Lácteos Leche abierta: 3-4 días Postres lácteos 2-3 días

28

9.4 Congelación de alimentos

Los alimentos perecederos se deben almacenar en el congelador. Se debe colocar la fruta y la verdura en los cajones en la parte más baja de la refrigeradora. El resto de alimentos (huevos, lácteos, pasteles, embutidos) en la zona intermedia y superior de la refrigeradora.

El tiempo de conservación en carnes y pescados depende de su frescura inicial.

Las piezas enteras de carne se conservan más tiempo que los filetes o las carnes troceadas y picadas, porque la mayor superficie de contacto con el ambiente aumenta la oxidación y la posibilidad de contaminación. Por esta razón, la carne picada debe consumirse cuanto antes.



29

La capacidad de congelación nos la marca el número de estrellas del equipo. Cada estrella indica la capacidad del congelador de llegar a -6°C . Como la congelación ha de mantenerse a temperaturas inferiores a -18°C , es necesario que el equipo tenga como mínimo 3 estrellas. Según el tipo de alimento, el tiempo que va a conservarse correctamente un alimento congelado es diferente. En líneas generales los alimentos congelados se deben ubicar en equipos que puedan mantenerlos -18°C durante el siguiente tiempo:

Alimento-tiempo	Alimento-tiempo	Alimento-tiempo
Pescado	Carne	Productos elaborados.
Pescado fresco: 3 meses Pescado cocinado: 6 meses	Carne fresca: 6 meses Carne cocinada: 6 meses Carne picada: 3 meses	Fiambres: 2 meses Ensaladas de pasta: 2 meses Ensalada de vegetales: 2 meses Pizza fresca 2 meses

30

PREPARACIÓN Y COCCIÓN DE LOS ALIMENTOS

Para descongelar un alimento antes de su manipulación o tratamiento se deben aplicar las siguientes recomendaciones:

- > Nunca descongelar a temperatura ambiente ya que con ello se facilita el crecimiento de microorganismos, y aumentan las pérdidas de agua y de nutrientes.
- > Los alimentos se descongelan en el frigorífico o en el microondas. Es decir unas horas antes, hay que trasladar el alimento congelado a la zona de enfriamiento.
- > Si se trata de alimentos envasados, también se pueden descongelar (sin abrir el envase) bajo el grifo abierto con agua corriente fría..



31

Preparación y cocción de carnes



Se debe limpiar la carne de restos de grasa o tendones. En la carne de ave hay que eliminar los restos de las plumas que puedan quedar y luego se lava bajo el grifo.

Las carnes deben tener buena presentación, sobre todo las aves y los productos a base de carne picada.

Al cocinar se debe asegurar que la parte central de estos productos esté bien cocinada.

Para saber si el calor ha llegado al interior de la pieza, se hace un pequeño corte, si el color ha pasado del rosa característico de la carne cruda a gris es que la temperatura ha llegado en el interior a 65°C.

En las carnes blancas es más difícil observar el color, pero se puede observar la textura y si es posible también se puede probar su sabor. Es conveniente tener un termómetro de pincho para medir de forma habitual la temperatura de cocción de las carnes.

32

Cocción de huevos

Al preparar huevos fritos se recomienda cuajar totalmente la clara. Los recipientes y utensilios donde se han batido los huevos deben limpiarse inmediatamente.

Se debe evitar separar las claras de las yemas de huevo utilizando las propias cáscaras. Para ello se debe utilizar un separador de claras o una taza.



10. IMPORTANCIA DE LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

Si se quieren conseguir alimentos realmente higiénicos, todo el personal involucrado en su producción y comercialización ha de guardar unas buenas prácticas higiénicas.

33

CLAUSURADO

Los costes de una práctica higiénica deficiente son:

- > El cierre de un negocio
 - > La pérdida de su empleo.
 - > Cuantiosas multas y costes legales, y posible encarcelamiento.
 - > La pérdida de su reputación.
 - > El pago de indemnizaciones a las víctimas de intoxicación alimentaria.
 - > La destrucción de todas y cada una de las bacterias perjudiciales del alimento por medio del cocinado u otras prácticas de procesado.
 - > La protección del alimento frente a la contaminación: incluyendo a bacterias perjudiciales, cuerpos extraños y tóxicos.
 - > La prevención de la multiplicación de las bacterias perjudiciales por debajo del umbral en el que producen enfermedad en el consumidor, y el control de la alteración prematura del alimento.
 - > La aparición de brotes de intoxicación alimentaria, pudiendo causar incluso la muerte de personas.
 - > La contaminación de los alimentos, y las quejas de los consumidores y del personal. La devolución de artículos alterados.
 - > La pérdida de la moral en el personal, una menor motivación en el trabajo, peores rendimientos, una mayor movilidad de plantilla, y menores beneficios (lo que supone menores salarios y primas).
- No sólo el empresario es el responsable de la ocurrencia de un brote de intoxicación alimentaria.
- > También usted podría ser procesado y le sería muy difícil encontrar otro trabajo en la industria alimentaria.

34



Los beneficios de una buena práctica higiénica son:

- > Una mejora en los rendimientos, mayores beneficios y salarios.
- > Una mejor motivación del personal, que promueve un ambiente de trabajo más seguro y agradable.
- > La satisfacción del cliente.
- > Unas buenas condiciones laborales con menor frecuencia de recambio de plantilla.
- > La adecuación a la ley y la satisfacción de las Autoridades Sanitarias (la vigilancia demasiado estrecha del Inspector de sanidad, puede llegar a ser muy estresante).
- > La satisfacción personal y laboral.

17v



Bibliografía

ALSA. (19 de 08 de 2017). *Todo lo que debes saber sobre la caducidad de los alimentos*. Recuperado el 07 de 12 de 2017, de <http://www.diarioinformacion.com/vida-y-estilo/salud/2017/08/19/debes-caducidad-alimentos/1927872.html>

Alzate.J. (2000). Guia profesional de cocina. En Alzate.J, *Guia profesional de cocina* (pág. 20). Barcelona: Primera edición.

Ana, R. M. (2013). *repo.uta.edu.ec*. Obtenido de repo.uta.edu.ec: http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5211/1/Tth_2013_139.pdf

ANMAT. (2012). *Enfermedades transmitidas por alimentos*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de Enfermedades transmitidas por alimentos: <http://www.anmat.gov.ar/Alimentos/Enfermedades%20transmitidas%20por%20alimentos.pdf>

Bastos.Boubeta. (2006). *Fidelización del cliente*. Madrid: Idaspropia vigo.

Boada, A. (02 de 2008). <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/404/1/CD-0791.pdf>. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/404/1/CD-0791.pdf>

- Bómbon, S. (2017). *LA GASTRONOMÍA TÍPICA COMO FACTOR DE DESARROLLO TURÍSTICO*. Recuperado el 23 de 11 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26020/1/BOMB%C3%93N%20TUB%C3%93N%20SANDRA%20IRENE%201804562310.pdf>
- Burgos.E. (2007). *Marketing Relacional*. España: Gesbiblo S.L.
- Carolina. (23 de 05 de 2014). *Programas Pre-requisitos para la Implementación de HACCP*. Recuperado el 06 de 12 de 2017, de <https://sanidadealimentos.com/tag/haccp/>
- Carrascal.Daniela. (116 de 12 de 2016). *Definicion de gastronomia*. Obtenido de <http://culturizando.com/breve-definicion-de-la-palabra-gastronomia/>
- Chaves, P. (2010). *condiciones Higienicos sanitarias*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1684/1/84T00049.pdf>
- Ciencia.H. (16 de 06 de 2015). *conceptodefinicion*. Obtenido de [conceptodefinicion: http://conceptodefinicion.de/higiene/](http://conceptodefinicion.de/higiene/)
- Cocina Hogar. (2009). *técnicas básicas de cocina*. Obtenido de <http://cocinadehogar.webcindario.com/tips-de-cocina/tecnicas-basicas-de-cocina.html>
- Coformación. (2011). *Conservación y almacenamiento de los alimentos*. Recuperado el 06 de 12 de 2017, de <https://manipulador-de->

alimentos.com/carnet-curso-conservacion-y-almacenamiento-de-los-alimentos/

Colectivo docente. (26 de 12 de 2013). *Marco legal para la manipulacion de los alimentos*. Obtenido de <https://colectivodocenteinn.wordpress.com/2013/12/26/marco-legal-para-la-manipulacion-higienica-de-los-alimentos/>

Consumoteca. (05 de 11 de 2009). Recuperado el 16 de 11 de 2017, de <https://www.consumoteca.com/alimentacion/seguridad-alimentaria/manipulacion-de-alimentos/>

Consumoteca. (17 de 04 de 2012). *Manipulación de Alimentos*. Recuperado el 24 de 10 de 2017, de <http://www.consumoteca.com/alimentacion/seguridad-alimentaria/manipulacion-de-alimentos/>

CPE. (2015). *cilec.ups.edu.ec*. Obtenido de cilec.ups.edu.ec: <http://cilec.ups.edu.ec/documents/4578433/4594388/C%C3%B3digo+de+pr%C3%A1cticas+para+manipulaci%C3%B2n+de+alimentos.pdf>

Diario la Hora. (05 de 12 de 2007). *Manejo de alimentos es responsabilidad de todos*. Recuperado el 16 de 11 de 2017, de Manejo de alimentos es responsabilidad de todos: <https://lahora.com.ec/noticia/651439/manejo-de-alimentos-es-responsabilidad-de-todos>

Diario, Hora. (1 de Diciembre de 2007). *Manejo de alimentos*. Obtenido de <http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/651439/>

1/Manejo_de_alimentos_es_responsabilidad_de_todos.html#.V2szQ7jh
DIU

Días, L. (2015). *Las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en el hospital*. Recuperado el 07 de 12 de 2017, de
<http://www.revalnutricion.sld.cu/index.php/rcan/article/view/92>

ELIKA. (2009). *ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS MÁS*.
Recuperado el 13 de 11 de 2017, de
http://www.elika.eus/datos/formacion_documentos/Archivo12/9.ETAs%20m%C3%A1s%20frecuentes.pdf

Escuela Administración Regional. (2010). *Limpieza de los comedores y cocinas*. Recuperado el 06 de 12 de 2017, de
<https://catedraalimentacioninstitucional.files.wordpress.com/2014/09/9-g-tema6-plsd-15-05-2010.pdf>

Eumed.net. (2013). *www.eumed.net*. Obtenido de www.eumed.net:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>

Evelyn.Tenemaza. (Agosto de 2014). *Desertacion de grado*. Recuperado el 01 de Octure de 2017, de
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7539/8.29.000807.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Fernandez.León. (2013). *Captacion y fidelización del cliente*. Aranzadi S.A.

- Flota. (03 de 01 de 2017). *Cocinar más sano*. Recuperado el 06 de 12 de 2017, de <http://blog.flota.es/hogar-y-ahorro/diez-trucos-para-cocinar-mas-sano/#.WiibqIXibIV>
- Fuentes, M. (07 de 2014). *Antecedentes del éxito de la relación entre restaurantes y sus clientes*. Recuperado el 07 de 12 de 2017, de <http://www.redalyc.org/html/818/81831420008/>
- García, A. (2012). *Caracterización epidemiológica de las*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/44104/1/41782292.2014.pdf>
- García.Esther. (2001). Calidad del servicio . En García.Esther, *Calidad del servicio en hoteles de Sol y playa* (pág. 22). Madrid: Vallehermoso, 34. 28015 Madrid.
- Gil.de.Antuño. (2002). Métodos de cocción . En Gil.de.Antuño., *Métodos de cocción* (pág. 48). León España: Grupo Santillana.
- Gómez, B. (2014). *La Satisfacción del Cliente*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2200/1/T-UCSG-POS-MAE-42.pdf>
- Gonzalez, M. (2012). *Higiene alimentaria*. Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/003/y0600m/y0600m04.htm>
- Gourmet. (07 de 08 de 2014). *Métodos de cocción* . Recuperado el 06 de 12 de 2017, de http://www.elgourmet.cl/datos/metodos_de_coccion.php

Hora, L. (18 de junio de 2009). *Higiene Municipal controla a restaurantes*.

Recuperado el 01 de octubre de 2017, de

<https://lahora.com.ec/noticia/892110/higiene-municipal-controla-a-restaurantes>

Infoautónomos. (28 de 10 de 2014). *Calidad y satisfacción del Cliente*.

Recuperado el 16 de 11 de 2017, de

<https://infoautonomos.eleconomista.es/marketing-y-ventas/calidad-y-satisfaccion-del-cliente/>

Infoautonomos. (10 de 28 de 2014). *el economista .es*. Recuperado el 23 de 10

de 2017, de <http://infoautonomos.eleconomista.es/marketing-y-ventas/calidad-y-satisfaccion-del-cliente/>

Ivan.Tompson. (Agosto de 2006). *www.promonegocios.net*. Obtenido de

www.promonegocios.net:

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Ivan.Tompson. (2010). *www.promonegocios.net*. Obtenido de

www.promonegocios.net:

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Jenny, C. (04 de 2015). *La Calidad del Servicio y la Satisfacción*. Recuperado

el 07 de 12 de 2017, de

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/10085/1/269%20MKT.pdf>

- Lapipadelindio.com. (13 de 03 de 2009). *Métodos de cocción empleados en cocina*. Recuperado el 06 de 12 de 2017, de <http://cocina.lapipadelindio.com/general/metodos-de-coccion-empleados-en-cocina>
- Latzako, L. (2010). *Tipos de enfermedades transmitidas por los alimentos*. Recuperado el 14 de 10 de 2017, de https://muyfitness.com/tipos-de-enfermedades-transmitidas-por-los-alimentos_13175772/
- Latzko, L. (2015). *Muy Fitness*. Recuperado el 02 de octubre de 2017, de https://muyfitness.com/tipos-de-enfermedades-transmitidas-por-los-alimentos_13175772/
- León. (04 de 2005). *Detección de las enterotoxinas de Staphylococcus aureus en alimentos*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2313.pdf
- León, A. I. (04 de 2005). *Detección de las enterotoxinas de Staphylococcus aureus en alimentos* . Recuperado el 13 de 11 de 2017, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2313.pdf
- M.S.P. (2014). *NORMATIVA TECNICA SANITARIA PARA ALIMENTOS*. Recuperado el 22 de 11 de 2017, de <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/Resolucio%CC%81n-ARCSA-DE-067-2015-GGG-Normativa-unificada-de-Alimentos-1.pdf>

M.S.P. (06 de 05 de 2016). *Décimo primerboletin epidemiologico*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/11_Boletin-DNVE-del-06-05-2016-1.pdf

Manuel.Rey. (2004). *Fundamentos de marketing turístico* . Madrid: vallehermoso,34.28015 Madrid.

Maria, E. (5 de noviembre de 2009). *consumoteca.com*. Obtenido de [consumoteca.com](http://www.consumoteca.com):
<http://www.consumoteca.com/alimentacion/seguridad-alimentaria/manipulacion-de-alimentos/>

Martin.A, B. &. (1999). *Marketing Relacional*. Madrid: Gráficas Dehon.

Martínez.Adriana. (2011). Cultura de la calidad. En Martínez.Adriana, *Cultura de la calidad* (pág. 41). Buenos Aires: Ladevi.

MSP. (6 de mayo de 2016). *Décimo primero boletin epidemiológico*. Obtenido de http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/11_Boletin-DNVE-del-06-05-2016-1.pdf

Norma.Sanidad.Restaurante. (22 de julio de 2005). *Norma Sanitaria para el funcionamiento*. Recuperado el 01 de octubre de 2017, de http://www.munives.gob.pe/WebSite/informeta20NORMA%20SANITARIA%20PARA%20EL%20FUNCIONAMIENTO%20DE%20RESTAURANTES%20Y%20SERVICIOS%20A%20FINES%20%20RESOLUCION%20MINISTERIAL%20363-2005%20MINSAfunc_restaurantes.pdf

O.M.S. (8 de Agosto de 2016). *www.paho.org/hq/index.php?option=com*.

Obtenido de *www.paho.org/hq/index.php?option=com*:

*http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article
&id=10822:2015-establecimiento-mantenimiento-limpieza-
desinfeccion&Itemid=42210&lang=es*

Panalimentos. (julio de 2009). *panalimentos.org*. Obtenido de

panalimentos.org:

*http://www.panalimentos.org/comunidad/educacion1.asp?cd=287&id=9
6*

Peñaherrera, A. .. (210). *dspace.esPOCH.edu.ec*. Obtenido de

dspace.esPOCH.edu.ec:

http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2317/1/84T00067.pdf

Reglamento.Control.Sanitario. (21 de 02 de 2013). *Reglamento*. Obtenido de

*http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-
content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-DE-REGISTRO-
Y-CONTROL-SANITARIO-DE-ALIMENTOS.pdf*

Restauración Colectiva . (20 de 03 de 2016). *La responsabilidad del*

manipulador de alimentos respecto a la seguridad. Recuperado el 01 de
11 de 2017, de *http://www.restauracioncolectiva.com/n/la-
responsabilidad-del-manipulador-de-alimentos-respecto-a-la-seguridad-
parte-i*

Restauración Colectiva. (20 de 03 de 2016). *La responsabilidad del manipulador de alimentos respecto a la seguridad*. Recuperado el 15 de 11 de 2017, de <http://www.restauracioncolectiva.com/n/la-responsabilidad-del-manipulador-de-alimentos-respecto-a-la-seguridad-parte-i>

Revista Alimentary. (17 de noviembre de 2015). *Enfermedades de transmisión alimentaria*. Obtenido de <http://www.alimentosecuador.com/2015/11/17/enfermedades-de-transmision-alimentaria/>

Revista Alimentarya. (2016). *ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN ALIMENTARIA*. Recuperado el 13 de 10 de 2017, de <http://www.alimentosecuador.com/2015/11/17/enfermedades-de-transmision-alimentaria/>

Revuelta, J. (09 de 06 de 2010). *La calidad en el servicio turístico*. Obtenido de <http://valderrediblesostenible.squarespace.com/blog/2010/6/9/la-calidad-en-el-servicio-turistico.html>

Revuelta, J. (09 de 06 de 2010). *LA CALIDAD EN EL SERVICIO TURISTICO*. Recuperado el 15 de 11 de 2017, de <http://valderrediblesostenible.squarespace.com/blog/2010/6/9/la-calidad-en-el-servicio-turistico.html>

- Romero, J. (15 de 11 de 2017). *Diversidad gastronómica y su aporte a la identidad cultura*. Recuperado el 23 de 11 de 2017, de <http://dx.doi.org/10.15198/seeci.2017.44.01-13>
- Sala, C. (13 de 08 de 2015). *Métodos de cocción*. Recuperado el 06 de 12 de 2017, de <http://afuegolento.com.ar/2015/08/13/metodos-de-coccion-cual-es-cual/>
- Sciarroni, D. R. (2010). *calidad-gestion.com.ar*. Obtenido de [calidad-gestion.com.ar: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html)
- SECAP. (2010). *Alimentación y gastronomía*. Obtenido de http://www.secap.gob.ec/oferta/archivos/corta_modulos/alimentacion_gastronomia_turismo/manipulacion_e_higiene_de_alimentos.pdf
- Sendon, I. (2004). *Higiene y manipulación de alimentos*. Argentina: primera edición.
- Strauch, D. (1991). Limpieza y desinfección de áreas. En D. Strauch, *Limpieza y desinfección de áreas* (pág. 70). México: cuarta edición.
- Tamayo, M. J. (04 de 2014). “*El Marketing relacional y su incidencia en*”. Recuperado el 07 de 12 de 2017, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7722/1/149%20MKT.pdf>

- Tecninorte s.L . (08 de 2010). *MANIPULADORES DE ALIMENTOS*.
Recuperado el 15 de 10 de 2017, de
<https://saludcantabria.es/index.php?page=manipuladores-de-alimentos>
- Técninorte,S.L. (2012). *Manipuladores de Alimentos*. Recuperado el 01 de 11 de 2017, de <https://saludcantabria.es/index.php?page=manipuladores-de-alimentos>
- Tenemaza, E. (8 de 2014). *EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DEL MANIPULADOR DE ALIMENTOS*. Recuperado el 16 de 11 de 2017, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7539/8.29.000807.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Tibanquiza, A. C. (2015). *repo.uta.edu.ec*. Obtenido de repo.uta.edu.ec:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22784/1/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Tompson, I. (diciembre de 2005). *mercado tecnia*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/producto-definicion-concepto.html>
- Torres, F. (15 de 11 de 2017). *Diversidad gastronómica y su aporte a la identidad cultura*. Recuperado el 23 de 11 de 2017, de <http://dx.doi.org/10.15198/seeci.2017.44.01-13>
- USDA . (2013). *Almacenar y consevar los alimentos*. Recuperado el 06 de 12 de 2017, de

<http://www.yoursforchildren.com/quiz/Spanish%20Food%20Storage%20Safety%20Text.pdf>

Villacis, M. (06 de 2012). “*LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2179/1/590%20ING.pdf>

Villacis, M. (06 de 2012). “*LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2179/1/590%20ING.pdf>

Yacult. (06 de 06 de 2014). *Medidas higienicas* . Recuperado el 06 de 12 de 2017, de <http://www.yakult.com.mx/cuales-son-las-medidas-de-higiene-en-la-preparacion-de-alimentos/>

Zagal, P. M. (06 de 01 de 2010). *MEDICIÓN Y CONTROL DEL NIVEL DE LOS CLIENTES*. Recuperado el 12 de 12 de 2017, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf

Zavala, M. (21 de 02 de 2015). *Inocuidad alimentaria en restaurantes de hoteles Acapulco Guerrero: franja de playa de la zona Dorada*. Recuperado el 07 de 12 de 2017, de <http://www.redalyc.org/html/2631/263139243070/>

Anexos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTADA DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA



Objetivo: Recopilar información que permita sustentar el desarrollo de la investigación titulada. El proceso de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración y su importancia en la satisfacción de los clientes que visitan el cantón Pelileo provincia Tungurahua, como requisito previo para la obtención del Título de licenciado en Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato.

1. ¿Cree usted que la preparación de alimentos en el establecimiento de restauración son las adecuadas?

Si

No

En parte

2. ¿Conoce usted sobre las normas estandarizadas de salubridad y seguridad alimentaria que se debe utilizar en un restaurante?

Si

No

En parte

3. **¿Tiene conocimientos sobre cómo debe ser la manipulación de alimentos dentro la cocina?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
En parte	<input type="checkbox"/>
Anexos	<input type="checkbox"/>

4. **¿Con que frecuencia desinfecta su lugar de trabajo?**

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

5. **¿Los utensilios de trabajo (mesas, bandejas) son de material resistentes a la corrosión?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
En parte	<input type="checkbox"/>

6. **¿Qué tipo de almacenamiento utiliza para conservar los alimentos?**

Almacenamiento refrigerado	<input type="checkbox"/>
Almacenamiento frio	<input type="checkbox"/>
Almacenamiento hielo	<input type="checkbox"/>
Almacenamiento seco	<input type="checkbox"/>

7. **¿Según su percepción la organización interna que maneja el establecimiento para la prestación de servicio es?**

Excelente	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

8. ¿Considera usted que los productos alimentarios a utilizar son de calidad?

Si

No

En parte

9. ¿Cree usted que el valor recibido (percibido) por el cliente ha sido satisfactorio?

Si

No

En parte

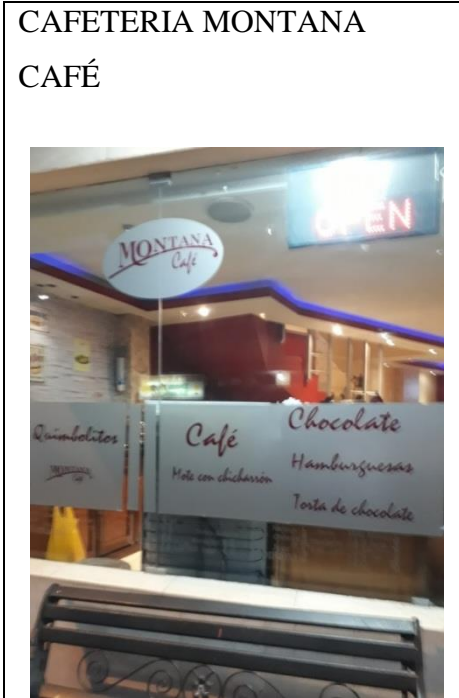
10. ¿Cree usted que la calidad del producto define la fidelización del cliente?

Si

No

En parte

Aplicación de las encuestas



RESTAURANTE LOS CUYES



RESTAURANTE TEXAS





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

Presentación de un artículo académico dentro del proyecto de investigación

(Paper)

TEMA:

**LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LA SATISFACCIÓN DE
LOS CLIENTES: CASO DE ESTUDIO CANTÓN PELILEO.**

AUTOR: Shaca Chifla Mónica Fabiola

TUTOR: Lcdo. Mg. Camilo Francisco Torres Oñate

AMBATO – ECUADOR

2018

ARTICULO ACADÉMICO
LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LA SATISFACCIÓN DE
LOS CLIENTES: CASO DE ESTUDIO CANTÓN PELILEO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
AV. LOS CHASQUIS, CAMPUS HUACHI, ECUADOR
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
CARRERA TURISMO Y HOTELERIA
mshaca3810@uta.edu.ec

Resumen:

El presente artículo tiene como objetivo determinar los procesos de manipulación de alimentos en los establecimientos de restauración y su importancia en la satisfacción de los clientes que visitan el cantón Pelileo. La información para la investigación se obtuvo por medio de encuestas la cual se aplicó a los empleados y propietarios de los locales, con el fin de determinar el nivel de conocimiento sobre la higiene, manipulación, seguridad alimentaria y como esto incide en la satisfacción y fidelización de los clientes influyendo la calidad del producto y servicio, para conseguir clientes externos e internos satisfechos.

Palabras claves; manipulación de los alimentos, higiene, seguridad alimentaria, satisfacción, calidad.

ABSTRACT: The present article has objective identify the processes of food manipulation in the establishments of restoration and his importance in the satisfaction of the clients who visit to Pelileo. The information for the investigation was obtained by means of surveys which applied to the employees and owners of the places, in order to determine the level of knowledge on the hygiene, manipulation, food safety and as this it affects in the satisfaction and loyalty of clients, Influencing the quality of the product and service, to obtain external clients and satisfied boarders.

KEYWORDS : Food handling, hygiene, food safety, satisfaction, quality.

1.INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue desarrollada con el fin de determinar si los manipuladores de alimentos conocen y tienen bases sobre las buenas practicas de manufactura alimentaria y como esto incide en la satisfacción de los clientes que visitan el cantón.

Cuando se habla de gastronomía, no se entiende únicamente el conjunto de alimentos o platos típicos de una localidad, sino que se abarca un concepto mucho más amplio que incluye las bebidas, costumbres alimentarias, tradiciones, los procesos, las personas y los estilos de vida que se definen alrededor de la misma. (Romero, 2017)

Uno de los segmentos que ha tomado fuerza en los últimos años es el turismo gastronómico a nivel mundial y nacional. Ecuador se ha caracterizado por la diversa gastronomía de cada una de sus cuatro regiones caracterizada por su cocina autóctona , por su sabor y preparación única, convirtiéndose para muchas personas en un motivo principal para visitar este país. (Bómbon, 2017)

La manipulación de alimentos es cualquier actividad empresarial en la que personas intervengan en aspectos como la preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte etc, los cuales son destinados al consumidor. (Consumoteca, 2009)

Seguridad Alimentaria es un estado en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente, de acceso físico, económico y social a los alimentos que necesitan, en cantidad y calidad, para su adecuado consumo y utilización biológica, garantizándoles un estado de bienestar general que coadyuve al logro de su desarrollo. (Bermeo, 2014)

Todas las personas que trabajen en una zona de manipulación de productos alimenticios deberán mantener un elevado grado de limpieza y deberán llevar una vestimenta adecuada, limpia y, en su caso, protectora. (Tecninorte s.L , 2010)

Existen algunos síntomas de intoxicación como son los vómitos , calambres abdominales y la diarrea, aunque afecta de manera diferente a cada persona. (Latzako, 2010)

La diarrea es el síntoma agudo más frecuente de las enfermedades de transmisión alimentaria. (Revista Alimentaria, 2016)

Clasificación de enfermedades

Infecciones alimentarias. Son aquellas causadas por el crecimiento de microorganismos patógenos en el cuerpo humano, después de haber ingerido el alimento contaminado. (León A. I., 2005)

Intoxicación causada por alimentos: Se produce por la ingestión de toxinas o venenos que se encuentran presentes en el alimento ingerido, y que han sido producidas por hongos o bacterias, aunque éstos ya no se hallen en el alimento (ejemplo: toxina botulínica, enterotoxina de *Staphylococcus*). (ANMAT, 2012)

Agente etiológico: Microorganismos patógenos o toxinas provenientes de microorganismos, sustancias químicas o sustancias radioactivas presentes en los alimentos o agua. (García, 2012)

La mayor parte de la enfermedad en los seres humanos es ocasionada por la especie *Campylobacter jejuni*, pero el 1% de los casos humanos de *Campylobacter* son ocasionados por otras especies. (ELIKA, 2009)

La organización mundial de la salud miles de personas mueren a causa de ETAs tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo, afectando principalmente a grupos nutricionalmente vulnerables. (Tenemaza, 2014)

En Ecuador el Ministerio de Salud Pública según la Norma Sanitaria para Restaurante menciona en el capítulo II los manipuladores de alimentos, artículo 11 estado del personal manipulador de los alimentos debe cumplir varios requisitos como: el cuidado de higiene personal, limpieza y desinfección del lugar de trabajo, portar la vestimenta y dotación adecuada, la cual debe ser suministrada por la empresa. (M.S.P, 2014)

El desastre presentado el día 16 de abril 2016 ha provocado enfermedades transmisibles por el agua y alimentos como es la shigelosis, salmonelosis, escherichia coli e intoxicación alimentaria aguda. (M.S.P, 2016)

Satisfacción se produce cuando el desempeño percibido, por el cliente, del producto o servicio, brindado por la empresa. (Boada, 2008)

El servicio y la satisfacción al cliente son indicadores significativos dentro de medición del nivel de la calidad de atención y respuesta ante la provisión de los productos y el impacto de la gestión de los colaboradores de una empresa. (Gómez, 2014)

La **Calidad del Servicio** y la **Satisfacción al Cliente** puede verse afectado por la poca capacitación del personal, esto incide en el mal servicio al cliente. (Villacis, 2012)

La calidad en el servicio turístico es uno de los aspectos más importantes en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes. Nuestra apuesta en el territorio debe ir por la vía de la calidad y no por la vía de los precios. (Revuelta, 2010)

El Cliente es el que define la calidad, no tú, ni ninguno de tus empleados. Debes conocer lo que opina del producto o servicio que le ofreces y si ha cubierto sus necesidades y expectativas. (Infoautónomos, 2014)

El objetivo es que los clientes se sientan seguros al consumir o adquirir los servicios alimentarios y lo más esencial que los manipuladores de alimentos acaten las normas de sanidad estipulada por el ministerio de salud pública.

2.MÉTODO

Para el efecto de la investigación se realizó un trabajo de campo dentro del cantón Pelileo, mediante la aplicación de encuestas, dicha investigación permite determinar el conocimiento que tienen cada uno de los involucrados. Este método se aplicó en los establecimientos de restauración del cantón Pelileo, su población son los empleados y empleadores cuyo número es de 55 personas encuestadas.

El trabajo tiene un enfoque cualitativo, ya que se conoce el nivel de conocimiento de la población encuestada y como esto genera beneficios al turismo local, mismos que se analizarán más adelante. Por otra parte la aplicación de encuestas, el trabajo de campo y la intervención con la población, fueron herramientas dentro del proceso investigativo. De igual manera la información bibliográfica relacionada con el tema de estudio permitió desarrollar de mejor manera este proceso, a través de documentos, artículos científicos y sitios web.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dentro del presente artículo se preguntó ¿Conoce usted sobre las normas estandarizadas de salubridad y seguridad alimentaria que se debe utilizar en un restaurante? En donde se obtuvieron como resultados. (Ver tabla 1)

TABLA 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	42 %
No	0	0 %
En parte	32	58 %
Total	55	100 %

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Fuente: Encuesta

Una vez realizada la encuesta se pudo constatar que la mayoría de los empleados de los establecimientos de restauración conocen sobre las normas de sanidad, pero es necesario aun dar a conocer las diferentes cuidados de alimentación y la importancia de conocer la seguridad alimentaria, con el fin de evitar que se propague enfermedades. Así también (Dunet, 2015) muchos gobiernos han optado por la aplicación de políticas para garantizar la sostenibilidad del sistema alimentario, problema que involucra a todos los actores de la cadena alimentaria y así evitar que algún alimento afecte a la salud del consumidor.

Además se planteó la pregunta ¿Según su percepción la organización interna que maneja el establecimiento para la prestación de servicio es? (Ver tabla 2)

TABLA 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0 %
Bueno	55	100 %
Regular	0	0 %
Malo	0	0 %
Total	55	100 %

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Fuente: Encuesta

Como se pudo constatar que todos los encuestados mencionan que la organización interna que lleva en cada uno de los establecimientos los servicios que prestan son buenos hacia los clientes, pero es importante que los clientes estén totalmente satisfechos, es decir se busca la excelencia en los productos y servicios. Para (Grupo Romero, 2012) un restaurante exitoso necesita más que buenos cocineros. Además podemos encontrar a los mozos, sus ayudantes, el cajero, la recepcionista y todo el personal administrativo que se encarga de conducir el negocio. Todos ellos deben trabajar en equipo para brindarles a los clientes el mejor servicio.

Finalmente en el presente artículo se preguntó ¿Cree usted que la calidad del producto define la fidelización del cliente? Concluyendo con la siguiente información (ver tabla 3)

Tabla 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	82 %
No	0	0 %
En parte	10	18 %
Total	55	100 %

Elaborado por: Mónica Shaca Chifla (2018)

Fuente: encuesta

Mediante la información alcanzada se puede concluir que la calidad del producto define la fidelización del cliente, para lo cual imprescindible motivar y capacitar a los empleados con el objetivo de conseguir la fidelización. Según (Leaf Group, 2018) los clientes que están satisfechos con su compra inicial tendrán en cuenta los productos de calidad como elemento y estarán felices de volver a comprarlos en una fecha posterior. Sobre esta base, la calidad de los productos tiene una importante influencia en la satisfacción del cliente y la lealtad.

Conclusion

- Mediante la investigación realizadas se puede concluir que los empleados y empleadores poseen conocimientos básicos de manipulación de alimentos y seguridad alimentaria, por lo cual es necesario realizar capacitaciones para reforzar y actualizar conocimientos.
- En el cantón Pelileo la organización interna que lleva cada uno de los establecimientos de restauración es excelente, por ende se puede decir que los dueños de los locales llevan una relación de trabajo.
- La calidad del producto y de los servicios brindados a los comensales sin duda es un valor primordial que influye de manera directa en la satisfacción y fidelización del cliente y por ende en la satisfacción interna de la empresa.

Bibliografía

ANMAT. (2012). *Enfermedades transmitidas por alimentos*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de Enfermedades transmitidas por alimentos:

<http://www.anmat.gov.ar/Alimentos/Enfermedades%20transmitidas%20por%20alimentos.pdf>

Boada, A. (02 de 2008). <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/404/1/CD-0791.pdf>. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de

<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/404/1/CD-0791.pdf>

Bómbon, S. (2017). *LA GASTRONOMÍA TÍPICA COMO FACTOR DE DESARROLLO TURÍSTICO*. Recuperado el 23 de 11 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26020/1/BOMB%C3%93N%20TUB%C3%93N%20SANDRA%20IRENE%201804562310.pdf>

Colectivo docente. (26 de 12 de 2013). *Marco legal para la manipulacion de los alimentos*. Obtenido de

<https://colectivodocenteinn.wordpress.com/2013/12/26/marco-legal-para-la-manipulacion-higienica-de-los-alimentos/>

Consumoteca. (05 de 11 de 2009). Recuperado el 16 de 11 de 2017, de

<https://www.consumoteca.com/alimentacion/seguridad-alimentaria/manipulacion-de-alimentos/>

- ELIKA. (2009). *ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS MÁS*.
Recuperado el 13 de 11 de 2017, de
http://www.elika.eus/datos/formacion_documentos/Archivo12/9.ETAs%20m%C3%A1s%20frecuentes.pdf
- García, A. (2012). *Caracterización epidemiológica de las*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/44104/1/41782292.2014.pdf>
- Infoautónomos. (28 de 10 de 2014). *Calidad y satisfacción del Cliente*. Recuperado el 16 de 11 de 2017, de <https://infoautonomos.eleconomista.es/marketing-y-ventas/calidad-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Latzako, L. (2010). *Tipos de enfermedades transmitidas por los alimentos*.
Recuperado el 14 de 10 de 2017, de https://muyfitness.com/tipos-de-enfermedades-transmitidas-por-los-alimentos_13175772/
- Latzko, L. (2015). *Muy Fitness*. Recuperado el 02 de octubre de 2017, de https://muyfitness.com/tipos-de-enfermedades-transmitidas-por-los-alimentos_13175772/
- León, A. I. (04 de 2005). *Detección de las enterotoxinas de Staphylococcus aureus en alimentos* . Recuperado el 13 de 11 de 2017, de
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2313.pdf
- M.S.P. (2014). *NORMATIVA TECNICA SANITARIA PARA ALIMENTOS*.
Recuperado el 22 de 11 de 2017, de <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2016/12/Resolucio%CC%81n-ARCSA-DE-067-2015-GGG-Normativa-unificada-de-Alimentos-1.pdf

MSP. (6 de mayo de 2016). *Décimo primero boletín epidemiológico*. Obtenido de http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/11_Boletin-DNVE-del-06-05-2016-1.pdf

Norma.Sanidad.Restaurante. (22 de julio de 2005). *Norma Sanitaria para el funcionamiento*. Recuperado el 01 de octubre de 2017, de http://www.munives.gob.pe/WebSite/informeta20/NORMA%20SANITARIA%20PARA%20EL%20FUNCIONAMIENTO%20DE%20RESTAURANTES%20Y%20SERVICIOS%20AFINES%20%20RESOLUCION%20MINISTERIAL%20363-2005%20MINSAsfunc_restaurantes.pdf

Restauración Colectiva . (20 de 03 de 2016). *La responsabilidad del manipulador de alimentos respecto a la seguridad*. Recuperado el 01 de 11 de 2017, de <http://www.restauracioncolectiva.com/n/la-responsabilidad-del-manipulador-de-alimentos-respecto-a-la-seguridad-parte-i>

Restauración Colectiva. (20 de 03 de 2016). *La responsabilidad del manipulador de alimentos respecto a la seguridad*. Recuperado el 15 de 11 de 2017, de <http://www.restauracioncolectiva.com/n/la-responsabilidad-del-manipulador-de-alimentos-respecto-a-la-seguridad-parte-i>

- Revista Alimentary. (17 de noviembre de 2015). *Enfermedades de transmisión alimentaria*. Obtenido de <http://www.alimentosecuador.com/2015/11/17/enfermedades-de-transmision-alimentaria/>
- Revuelta, J. (09 de 06 de 2010). *La calidad en el servicio turístico*. Obtenido de <http://valderrediblesostenible.squarespace.com/blog/2010/6/9/la-calidad-en-el-servicio-turistico.html>
- Tecinorte s.L . (08 de 2010). *MANIPULADORES DE ALIMENTOS*. Recuperado el 15 de 10 de 2017, de <https://saludcantabria.es/index.php?page=manipuladores-de-alimentos>
- Tenemaza, E. (8 de 2014). *EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DEL MANIPULADOR DE ALIMENTOS*. Recuperado el 16 de 11 de 2017, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7539/8.29.000807.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Villacis, M. (06 de 2012). *“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2179/1/590%20ING.p>

