



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

TEMA:

**APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN
EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA ASOCIACIÓN DE
EXPENDEDORES DE COMIDAS PREPARADAS “2 DE MAYO”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTORA:

Katherine Gabriela Guaranda López

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018



**APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN
EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA ASOCIACIÓN DE
EXPENDEDORES DE COMIDAS PREPARADAS “2 DE MAYO”**

AUTORA:

Guaranda López Katherine Gabriela

TUTOR:

Ing. Castro Loor Divar Sebastian, Msc.

Resumen

La presente investigación se realizó en la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo”, ubicada en el Malecón del cantón Playas; dentro de este marco se expone la deficiencia de las buenas prácticas de manufactura en el servicio de alimentos y bebidas, procesos que conllevan a la higiene e inocuidad alimentaria puesto que esto incide en la calidad de servicio de la oferta gastronómica, con ello se plantea el objetivo: realizar una guía de buenas prácticas de manufactura en el servicio de alimentos y bebidas para su aplicación y mejoramiento de la calidad en los puestos de comidas preparadas “2 de Mayo”; no cabe duda que no solo los servidores turísticos podrán aplicar normalización y gestión en las PYMES, a su vez todas las comunidades de emprendedores del cantón podrán en marcha procesos que aseguren la eficacia y posicionamiento de sus establecimientos en el mercado logrando consolidar la cartera de clientes. La metodología utilizada es descriptiva equivalente a una idea a defender, mediante los instrumentos como la encuesta, entrevista y ficha de observación se determinaron los resultados que permitieron conocer la insatisfacción del turista/consumidor. Visto de esta forma se propone una guía de aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura en la mencionada asociación, finalizando con las conclusiones y recomendaciones en pro del desarrollo sustentable y sostenible de los servidores turísticos y el cantón Playas.

Palabras Clave: Buenas Prácticas de Manufactura – calidad de servicio – Servicio de Alimentos y Bebidas – guía de aplicación – Satisfacción del cliente.



**APPLICATION OF THE GOOD PRACTICES OF MANUFACTURING IN
THE FOOD AND BEVERAGE SERVICE OF THE ASSOCIATION OF
PREPARED MEALS DISTRIBUTORS "MAY 2"**

AUTORA:

Katherine Gabriela Guaranda López

TUTOR:

Ing. Castro Loor Divar Sebastian, Msc.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Association of prepared food vendors "2 de Mayo", in the Malecón of the city Playas; Within this framework, the deficiency of good manufacturing practices in the food and beverage service, processes that lead to hygiene and food safety, which affect the quality of the service of the gastronomic offer, is exposed the objective: to carry out a guide of good manufacturing practices in the food and beverage service for its application and improvement of quality in the prepared food stalls "2 de Mayo". ; There is no doubt that not only tour operators can apply normalization and management in SMEs, in turn all communities of entrepreneurs in the canton can underway processes that ensure the effectiveness and positioning of their establishments in the market, thus consolidating the customer portfolio. The methodology used is descriptive equivalent to an idea of an advocate, through instruments such as the survey, interview and observation file the results were determined that allowed to know the tourist's dissatisfaction. Seen in this way, an application guide for Good Manufacturing Practices in the Active Association is proposed, finalizing with the conclusions and recommendations in favor of the sustainable and sustainable development of the tourist servers and the canton of Playas.

Key Words: Good Manufacturing Practices - quality of service - Food and Beverage Service - application guide - Customer satisfaction.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del Trabajo de Titulación **APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS PREPARADAS “2 DE MAYO”**, elaborado por KATHERINE GABRIELA GUARANDA LÓPEZ, egresada de la Carrera de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración de Turismo, me permito declarar que luego haber dirigido científicamente y técnicamente en su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todos sus partes.



ING. DIVAR CASTRO LOOR, MSC
PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación con el título de **APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS PREPARADAS “2 DE MAYO”**, elaborado por **Guaranda López Katherine Gabriela** declara que la concepción, análisis y resultado son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, carrera de **Hotelería y Turismo**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



GUARANDA LÓPEZ KATHERINE GABRIELA
C.C. N° 094061694 9

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su bondad y fortaleza para mantenerme con sabiduría y espíritu en la realización de este trabajo investigativo. A mis padres, quienes son el soporte incondicional en mi vida.

Agradezco también a mi tutor por la paciencia y don de guía durante todo el proceso a mi titulación.

Un agradecimiento grande a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por permitirme nutrir de conocimientos y llegar a convertirme en una profesional de la República del Ecuador.

Katherine Guaranda López

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres Rosa López y Gabriel Guaranda, por sus sabios consejos, apoyo incondicional durante mi vida y por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

A mi esposo José Luis Criollo, quien ha sido parte de este proceso estudiantil apoyándome emocional y moralmente en todo momento. Por último, a todas las personas cercanas que manifestaron el interés y consideración para la culminación de este trabajo de investigación.

Katherine Guaranda López

TRIBUNAL DE GRADO



Econ. Margarita Panchana., Msc.
DECANA DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



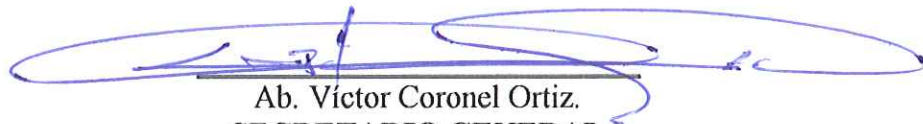
Lcda. Paola Peralta Mendoza, MSc.
DIRECTORA DE CARRERA
HOTELERÍA Y TURISMO



Ing. Divar Castro Llor, MSc.
PROFESOR TUTOR



Ing. Joel Fortis Suárez, MSc.
PROFESOR DE ÁREA



Ab. Víctor Coronel Ortiz.
SECRETARIO GENERAL

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
Introducción	1
Capítulo I	9
Marco Teórico.....	9
Revisión De La Literatura.....	9
Normas.....	12
Bpm'S	13
Ambiente De Trabajo.....	17
Seguridad Y Salud En El Trabajo.....	18
Servicio De Alimentos Y Bebidas	18
Producción Del Servicio Del Alimentos Y Bebidas	19
Administración Del Servicio Del Alimentos Y Bebidas	20
Operación Del Servicio Del Alimentos Y Bebidas.....	20
Fundamentos Sociales Y Legales.	20
Fundamentos Sociales.....	21
Fundamentos Legales.....	22
Capítulo II.....	25
Materiales Y Métodos.....	25
Tipos De Investigación:	25
Métodos De La Investigación:	25
Método Deductivo:	25
Método Inductivo:.....	26

Población Y Muestra:	26
Diseño De Recolección De Datos:.....	28
Capítulo III.....	30
Resultados Y Discusión	30
Análisis De Datos:	30
Análisis De La Observación (Ficha De Observación, Ver Anexo Pág.):	30
Análisis De La Entrevista Al Director De La Cámara De Turismo Playas:	33
Análisis De La Encuesta A Turistas:	36
Limitaciones:.....	51
Resultados:.....	51
Propuesta:.....	52
Guía de Aplicación	55
1.- Introducción.....	56
2.- Objetivos.....	58
3.- Definiciones.....	58
4.- Calidad De Los Alimentos:	64
5.- Métodos De Protección De Los Alimentos	66
6.- Inocuidad De Los Alimentos:.....	68
7.-Infraestructura:.....	69

9.- Manipulador De Alimentos:	70
10.- Requisitos Higiénicos De Fabricación:	71
11.-Pasos para Implementar Las Buenas Prácticas De Manufactura:.....	72
Conclusiones:	75
Recomendaciones	76
Bibliografía	77
Anexos.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad de los turistas	36
Tabla 2: Género de los turistas.....	37
Tabla 3: Procedencia.....	38
Tabla 4: Nivel de ingreso.....	39
Tabla 5: Trato y servicio en los patios de comidas del malecón de playas	40
Tabla 6: Tiempo para ser atendido.....	41
Tabla 7: Información recibida del servicio	42
Tabla 8: Calidad del servicio cumple sus expectativas y satisface sus necesidades	43
Tabla 9: Oferta gastronómica de la Asoc. “2 de mayo”	44
Tabla 10: Presentación del producto.....	45
Tabla 11: Precio relacionado con el servicio	46
Tabla 12: Ambiente del establecimiento de alimentos y bebidas	47
Tabla 13: El personal de servicio utiliza protección adecuada.	48
Tabla 14: Limpieza e higiene de los establecimientos de a&b pertenecientes a la asoc. “2 de mayo”	49
Tabla 15: Mejorar servicio e infraestructura de la asociación “2 de mayo”	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad de los turistas.....	36
Gráfico 2: Género de los turistas	37
Gráfico 3: Su procedencia es:	38
Gráfico 4: Nivel de ingreso.....	39
Gráfico 5: Trato y servicio en los patios de comidas del malecón de playas	40
Gráfico 6: Tiempo para ser atendido	41
Gráfico 7: Información recibida del servicio	42
Gráfico 8: Calidad del servicio cumple sus expectativas y satisface sus necesidades.	43
Gráfico 9: Oferta gastronómica de la asoci. “2 de mayo”	44
Gráfico 10: Presentación del producto.....	45
Gráfico 11: Precio relacionado con el servicio	46
Gráfico 12: Ambiente del establecimiento de a&b.....	47
Gráfico 13: El personal de servicio utiliza protección adecuada.....	48
Gráfico 14: Limpieza e higiene de los establecimientos de a&b pertenecientes a la asoc. “2 de mayo”	49
Gráfico 15: Mejorar servicio e infraestructura de la asociación “2 de mayo”	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	82
Anexo 2: Formato de ficha de observación	83
Anexo 3: Formato de encuesta.....	84
Anexo 4: Aspectos legales.....	86
Anexo 5: Patios de comidas del malecón de playas	89
Anexo 6: Infraestructura de la asoc. “2 de mayo”	89
Anexo 7: Parte interna de los patios de comidas del malecón de playas.....	90
Anexo 8: Área de cocina del establecimiento de alimentos y bebidas	90
Anexo 9: Entrevista al director de la cámara de turismo – playas.....	91
Anexo 10: Entrevista al presidente de la asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de mayo”	92
Anexo 11: Encuesta a turistas.....	93
Anexo 12: Cronograma de trabajo.....	94
Anexo 13: Presupuesto	95

INTRODUCCIÓN

Las buenas prácticas de manufactura, conocidas por la abreviatura BPM, son los principios básicos y generales de higiene en los procesos de elaboración, manipulación, conservación, envasado, transporte y distribución de los alimentos aptos para el consumo humano, esto garantiza la calidad del servicio en el área de alimentos y bebidas.

Según (Organización Mundial de la Salud, 2011), es consciente desde hace tiempo de la necesidad de sensibilizar a los manipuladores de alimentos sobre sus responsabilidades respecto a la inocuidad de éstos. Para esta investigación, las Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM'S) constituyen una variable imprescindible porque serán el referente y garantía inherente a la calidad que debe brindar un establecimiento de servicios alimentarios.

Sin embargo, las nuevas tendencias en el consumo de alimentos a nivel mundial, regional y nacional se sitúan en la demanda de productos o servicios que cumplan con normas de inocuidad y calidad.

Es por esto que Ecuador emitió el Registro Oficial de la ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, 2015), dónde expide la Norma Técnica Sustitutiva de Buenas Prácticas de Manufactura para alimentos procesados. En relación a la actividad turística las buenas prácticas de manufactura están siendo implementadas en la

actualidad en distintos sectores: privados y públicos generando grandes beneficios y alcance de una buena oferta gastronómica.

Entonces, si la aplicación de estas normas bpm, en los diferentes productos y servicios turísticos que complementan la oferta gastronómica del cantón Playas garantizará la calidad e inocuidad gracias a la certificación que éstos obtendrán; uno de los principales puntos que justificó la realización del presente trabajo investigativo es el análisis de la demanda turística, la misma que está determinada por los bienes y servicios puestos al mercado, para satisfacer las necesidades de los turistas.

Se plantea entonces el Problema: En el cantón Playas con su cabecera cantonal, General Villamil (Censos, 2010) teniendo una población de 41.935 habitantes en la zona urbana y rural, actualmente Playas de Villamil es considerado como un destino turístico tradicional de sol y playa, siendo catalogado nacional e internacionalmente como el segundo mejor clima del mundo de acuerdo con (Municipio de Playas , 2011)

General Villamil cuenta con 14 Km de playa siendo Área Nacional de Recreación Playas de Villamil, según el (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2015) contando con atractivos turísticos naturales y culturales entre ellos los más destacados son: Playa Paraíso, El Faro, Puerto Engabao, Bellavista, Mirador Virgen de la Merced a lo largo de su majestuosa naturaleza, se manifiesta con una gastronomía singular pero no fuera de lo común de lo que se puede encontrar en las costas ecuatorianas (Municipio de Playas , 2011).

Cuenta con una planta turística básica, como establecimientos de alojamiento, restauración y otros servicios complementarios para el disfrute de los turistas, los mismos que provienen de la serranía ecuatoriana y en su gran mayoría de la ciudad de Guayaquil quienes frecuentan por la proximidad al Cantón Playas.

Según el departamento de Turismo del GAD Municipal de este cantón, existen Asociaciones Turísticas con aproximadamente 500 comedores, restaurantes y cabañas que brindan el Servicio de Alimentos y bebidas a lo largo del Malecón de Playas ubicados en la Av. Jambellí, entre estos se encuentra la Asociación de Expendedores de Comidas preparadas “2 de mayo” que cuenta con 24 socios que se dedican a esta actividad y que frecuentemente están en contacto con el turista ofreciéndoles servicios de alimentos y bebidas, contando con la experiencia adquirida por los años que transitan en el sector turístico. (Municipio de Playas , 2011)

A pesar de contar la asociación con esta amplia oferta gastronómica, aún no se logra satisfacer o sobrepasar las expectativas y necesidades de los clientes / turistas, puesto que su manufactura y procesos en la elaboración y presentación de su oferta gastronómica son basados a través de la teoría empírica, por lo tanto, esto afecta a no surgir como entidad empresarial dedicada al sector turístico. (Presidente Asociación 2 de Mayo, 2016)

Adicionalmente, otra de las problemáticas son las quejas de los visitantes por el deficiente servicio, debido a la despreocupación de la manufactura y producción al

momento de elaborar y servir el producto final todo esto conlleva a no obtener la calidad deseada en cada establecimiento de Alimentos y Bebidas.

De la misma forma, la inconformidad e insatisfacción de las necesidades y preferencias que tienen los clientes es notoria al momento que el prestador de servicios emite su rol. Las medidas de control sanitario, servicio al cliente, imagen del establecimiento, personal capacitado y otros criterios que gestionan el sistema de restauración son escasos en los diferentes módulos de gastronomía de la asociación, generando con ello la disminución del consumo y por ende de los ingresos de los socios.

En conversación sostenida con el presidente de la Asociación, este menciona que actualmente todos los socios son conscientes que no utilizan técnicas o procedimientos basados en una inocuidad alimentaria y calidad del servicio, pero por otra parte, en relación a la competencia desleal son obligados a aplicar molestosas e incómodas “estrategias” llamadas así por los socios, dando como resultado ahuyentar a los clientes y estos no llegan a convertirse en consumidores habituales.

En cuanto al proceso de manipulación y producción de las comidas preparadas que se efectúa en los patios de comidas del Malecón de Playas, el productor ya sea este el cocinero(a), cajero o mesero conocen muy poco sobre cómo aplicar normas y buenas prácticas de manufactura de los alimentos, los malos hábitos y costumbres se apoderan de cada negocio e impide que estos cambien sus estrategias, generando que los establecimientos pierdan competitividad frente al visitante.

Otra situación, es el desinterés de los entes reguladores que exigen calidad a cada establecimiento turístico, debido a que no aplican correctamente la normalización que asegure mediante sus funciones de cuantificar y evaluar con criterios y procesos, los mismos que no conlleven a un éxito empresarial personal de los socios de la Asociación “2 de mayo”.

Entonces se considera que el sistema de restauración en la zona que limita el malecón mejore la gestión organizacional del servicio de Alimentos y Bebidas en pro de aumentar la calidad de la Asociación “2 de Mayo”, a efectos de plantear un desarrollo empresarial.

De acuerdo a esta problemática se formula la siguiente pregunta:

¿Mediante la aplicación de Buenas prácticas de manufacturas (BPM’S) mejorará el servicio de Alimentos y Bebidas de la Asociación de Comidas Preparadas “2 de Mayo”?

El presente trabajo tiene un enfoque de investigación descriptiva con idea a defender, se pretende demostrar si la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM’S) mejorará el servicio de Alimentos y Bebidas de la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo”

Al referirse a la justificación; el trabajo de investigación enmarca la importancia que se asigna a los servicios turísticos en relación al área de Alimentos y Bebidas en el Cantón Playas, por consiguiente el control y gestión que requieren los establecimientos turísticos de la Asociación de comidas preparadas “2 de Mayo”

que reside en el Malecón, para asegurar la calidad como medio de acreditación, fidelización de clientes internos y externos en el mercado para lograr el éxito que requieren las PYMES turísticas en el sector de la Playa.

El sistema de calidad para los servicios turísticos de estos establecimientos constituye una serie de lineamientos de trabajos desarrollados por el sector y enfocados a optimizar la oferta de los servicios turísticos mediante la ejecución de estándares de calidad establecidos con normas técnicas y Buenas prácticas de manufactura para cada establecimiento.

La calidad como concepto busca mejorar la satisfacción de los clientes que consumen los servicios de Alimentos y Bebidas, entonces, quiere decir que el perfeccionamiento de los procesos de manipulación y elaboración de los productos del mar en los diferentes patios de comidas está destinado a proveer los mejores recursos para llegar a tener una rentabilidad y alcance viable orientado a la provisión de nuevos estigmas en cuanto a ofertar un servicio de tal manera que el cliente logrará encontrar más de lo que requería.

Los criterios y procesos de calidad cumplen un rol importante al momento de efectuar la manipulación de la variedad gastronómica que se ofertan en los patios de comida de la zona turística del Malecón en el cantón Playas (ver anexo 5)

Los actores inmersos en el proceso y seguimiento para lograr ejecutar el trabajo final serán los entes gubernamentales pertenecientes al GAD MUNICIPAL DE PLAYAS junto a la Cámara de Turismo, el Ministerio del Ambiente y la Asociación

turística “2 de Mayo” que ayudarán a sustentar la información y realización del proyecto en beneficio de la comunidad turística y habitantes en general.

Se busca tomar decisiones viables para mejorar y fortalecer los servicios turísticos de Alimentos y Bebidas en el cantón Playas; es así, que no cabe duda que no solo los servidores turísticos podrán aplicar normalización y gestión en las pequeñas y medianas empresas, sino todas las colectividades de emprendedores del cantón podrán en marcha procesos que aseguren la calidad y posicionamiento de sus establecimientos en el mercado, logrando afianzar la cartera de clientes.

Se propone una guía de aplicación de Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM’S) en el servicio de alimentos y bebidas en la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo” lo cual permite que el manipulador de alimentos conozca y aplique correctamente las BPM’S obteniendo calidad y seguridad alimentaria que da como resultado la satisfacción del cliente y crecimiento en ventas de los locales de comidas.

El objetivo general de la investigación se fundamenta en realizar una guía de aplicación de Buenas prácticas de manufactura en el servicio de alimentos y bebidas para su ejecución y mejoramiento de la calidad en los puestos de comidas preparadas “2 de Mayo”. De tal forma se orienta las tareas científicas a:

- Análisis de la fundamentación teórica sobre la importancia de las buenas prácticas de manufactura garantizando la calidad en el Servicio de Alimentos y Bebidas.

- Diagnóstico de la situación actual del servicio de Alimentos y Bebidas que ofertan los servidores turísticos de la Asociación “2 de Mayo”
- Determinación de la satisfacción del cliente mediante el diseño de recolección de datos.
- Elaboración de una guía de aplicación de buenas prácticas de manufacturas en el servicio de Alimentos y Bebidas.

En el capítulo I, se lleva a cabo la revisión de la literatura en estudios científicos realizados en relación con las BPM'S y Servicio de Alimentos y Bebidas, así mismo el desarrollo de las teorías y conceptos de diferentes autores, referente al tema propuesto con su respectivo análisis, además de los aspectos sociales y legales que sustentan el proyecto de investigación.

En el capítulo II, se establecen los materiales y métodos asociados al tipo de investigación que se utilizó, mediante el análisis de la información obtenida; luego se realiza el respectivo diseño del muestro para la aplicación de las técnicas e instrumentos, así también se realiza un diseño para la recolección de datos relevantes en los cuales se soporta la investigación.

En el capítulo III, se establecen los resultados procediendo al análisis de los instrumentos aplicados en la investigación, se describen las limitaciones que hubo dentro del transcurso de la misma, posteriormente elaborar la propuesta (plan estratégico) en respuesta al tema de estudio y finalmente, redactar las conclusiones de acuerdo a las tareas científicas; por consiguiente, las recomendaciones sugeridas a la comunidad científica.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Revisión de la literatura.

Se ha considerado la revisión de algunas investigaciones efectuadas en relación a la variable normas BPM'S las cuales han sido realizadas en varios países lo que va a permitir ampliar información relativa al tema de estudio.

Con respecto a este variable los autores Ango y Grijalva (2015), en su tema Análisis económico de la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las queserías artesanales del cantón Cayambe, el mismo que tuvo como objetivo realizar dicho análisis, utilizando como metodología la investigación descriptiva y explicativa, entre los principales resultados encontrados se estableció que al aplicar la evaluación técnica de las buenas prácticas de manufacturas, pudieron observar cambios en la calidad de sus productos, obteniendo una ventaja competitiva dentro del mercado, logrando obtener mejores ingresos. Asimismo, los autores Salgado y Castro (2007), en su estudio sobre la importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes de la ciudad de Manizales - Colombia, que tuvo como propósito la aplicación de buenas prácticas de manufactura (BPM) para garantizar la calidad e inocuidad que redunda en beneficio del empresario y del consumidor, para aquello se utiliza un diagnóstico visual, con formato de evaluación INMIVA, como metodología, entre los principales resultados se determinó que la implementación, seguimiento y control de las BPM, ha demostrado la efectividad en cuanto a higiene personal, utilización de implementos

como gorro, tapabocas, guantes, calzado antideslizante, indumentaria aseada, ausencia de joyas y uñas pintadas.

El autor Salazar (2004), realizó un estudio de documentación de buenas prácticas de manufactura en una empresa comercializadora de materias primas para el sector de alimentos de la ciudad de El Salvador, el mismo que tuvo como objetivo determinar el nivel alcanzado en la implementación de las buenas prácticas de manufactura, para aquello se utiliza en estudio descriptivo, aplicado y evaluativo el cual tuvo como resultado que, la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura le ha permitido a la empresa comercializadora de materias primas para alimentos, garantizar a sus clientes el mantenimiento de las condiciones sanitarias durante las actividades de recepción, manipulación, almacenamiento y distribución de materias primas.

Con respecto a la variable servicio de alimentos y bebidas, se han considerado varios estudios relacionados que se han realizado hasta la presente y hacen mención a esta temática.

Gonzáles y Palomino (2012), en su trabajo Acciones para la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio bufet, tuvo como propósito gestionar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante servicio bufet de la ciudad de La Habana, Cuba. Para ello, se evaluó el cumplimiento de las buenas prácticas de elaboración de alimentos mediante la aplicación de varias herramientas, como la Guía para la Evaluación Sanitaria de Establecimientos de Alojamiento Turístico y el perfil sanitario. Además, se

determinó, por medio de encuestas, el grado de conocimiento de los manipuladores y miembros de la brigada de limpieza y desinfección en las temáticas de higiene y manipulación de alimentos. A partir del diagnóstico desarrollado, se obtuvo como resultado que el 55% de las deficiencias encontradas fueron solucionadas y se logró una evolución en el conocimiento sobre higiene y manipulación de alimentos, del personal.

Paulino, Lucena, Madruga, Menezes & Sousa (2012) en su trabajo Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas, el mismo que tuvo como objetivo analizar la importancia de la preparación de comida en el proceso de fabricación y manipulación de alimentos en los hoteles de João Pessoa, Brasil, teniendo en cuenta que la gestión de esos colaboradores determina la calidad del servicio de alimentos y bebidas. La metodología utilizada fue una observación en el sitio, realizado en siete hoteles del municipio.

Los resultados obtenidos sobre la evaluación de los manipuladores de los establecimientos visitados, presentó un resultado general satisfactorio. Los establecimientos mostraron un porcentaje medio del 73,73% de adecuación, revelando que los manipuladores de alimentos no conocen todas las normas de cuidado con los alimentos para garantizar la seguridad alimentaria.

En otro estudio realizado por Vilar, Wolfgang y Nuñez (2004), con el tema Sistemas de gestión de la calidad en el sector agroalimentario, el cual tuvo como propósito determinar la incidencia de la calidad en el sector agroalimentario, en el cual se utilizó una metodología descriptiva aplicada, entre los resultados más importantes

se destacó que como condición necesaria para lograr el éxito en un mercado agroalimentario, es necesario que el empresario use los procedimientos de normalización y control de la misma.

Normas

Una norma es un documento técnico de aplicación voluntaria, fruto del consenso, basado en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico y aprobado por un organismo de normalización reconocido. Las normas garantizan unos niveles de calidad y seguridad que permiten a cualquier empresa posicionarse mejor en el mercado y constituyen una importante fuente de información para los profesionales de cualquier actividad económica. (AENOR, 2016)

Otro autor, (Montes, 2018), señala que las normas son documentos técnicos y tienen las siguientes características:

- ✓ Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria.
- ✓ Son elaborados por consenso de las partes interesadas, por ejemplo: fabricantes, administraciones, usuarios y consumidores, centros de investigación y laboratorios, asociaciones y Colegios Profesionales agentes Sociales, etc.
- ✓ Están basados en los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico.
- ✓ Son aprobados por un Organismo Nacional/Regional/Internacional de Normalización reconocido, están disponibles al público.

Este mismo autor menciona que además las normas ofrecen un lenguaje común de comunicación entre las empresas, la administración y los usuarios y consumidores, establecen un equilibrio socioeconómico entre los distintos agentes que participan

en las transacciones comerciales, que son base de cualquier economía de mercado, y son un patrón necesario de confianza entre cliente y proveedor.

De acuerdo a lo expresado por los autores, las normas calidad son documentos técnicos, de aplicación voluntaria, consensuados por un sector o área específica con el objeto de garantizar unos niveles de la calidad y seguridad de algún producto o servicio que pretende buscar un posicionamiento en el mercado, estableciendo un equilibrio entre la oferta y la demanda y están regulados por algún organismo de origen nacional o internacional.

BPM'S:

Las Buenas Prácticas de Manufactura han sido establecidas por diferentes autores, INTEDYA. (2017) lo define como una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y la forma de manipulación y menciona también que: son útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos, y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación; contribuyen al aseguramiento de una producción de alimentos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano; son indispensable para la aplicación del Sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), de un programa de Gestión de Calidad Total (TQM) o de un Sistema de Calidad como ISO 9001; se asocian con el Control a través de inspecciones del establecimiento. Este mismo autor INTEDYA. (2017), menciona que Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) se aplican en todos los procesos de elaboración y manipulación de alimentos y son una herramienta fundamental

para la obtención de productos inocuos y constituyen un conjunto de principios básicos con el objetivo de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción y distribución.

Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.): son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción. (Noboa, 2002)

Algunos investigadores como Paulino, Lucena, Madruga, Menezes y Sousa (2012) plantean; las principales etapas de las Buenas Prácticas de Fabricación incluyen adecuación y mantenimiento de las instalaciones, prevención de la contaminación a través de los utensilios, equipamientos y ambientes, prevención de la contaminación a través de los empleados, prevención de la contaminación a través del aire del ambiente (aire acondicionado, condensación, etc.), prevención de la contaminación a través de los productos químicos, control de plagas, garantía de la calidad del agua (ej. Limpieza del tanque de agua), y cuidado con el destino de la basura.

En este sentido, los autores antes mencionados, aseguran que estas fases involucran a los servidores turísticos a implementar las buenas prácticas de manufactura en el servicio de Alimentos y Bebidas.

Estos mismos autores Paulino, Lucena, Madruga, Menezes & Sousa (2012), puntualizan que es de suma importancia la aplicación de normas considerando los siguientes pasos:

1. Presentar las ventajas de implementación de las Buenas Prácticas de Fabricación a los empleados;
2. Ofrecer entrenamiento y capacitación a los manipuladores haciendo que los mismos se comprometan con sus acciones;
3. Respetar los límites de capacidad de los fabricantes o empresas que adopten esas medidas;
4. Organizar y plantear la producción diariamente, evitando improvisaciones y violación de las normas de las Buenas Prácticas de Fabricación;
5. Establecer líderes para que realicen las evaluaciones periódicas acompañando la evolución de la aplicación de las normas en los procesos de fabricación;
6. Buscar formas creativas y económicas para facilitar el desempeño del trabajo dentro de las condiciones mínimas exigidas por las BPF's en el lugar de trabajo, los equipamientos, los procesos, los procedimientos, el almacenaje y la limpieza manual, describiéndolos con claridad para que sean entendidos por todos;
7. Hacer auditorías periódicas internas y externas, para evaluar los cumplimientos de las instrucciones de las BPF y su evolución en la empresa, las sugerencias y su validez técnica científica, el costo de implementación de las modificaciones y el impacto en los negocios.

Gestión para la calidad

Los sistemas de gestión de la calidad son considerados como un conjunto de normas y estándares internacionales que están interrelacionados entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa necesita para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. (Hugo Ortiz Herrera, 2011)

De la misma forma un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios. (Universidad Cooperativa de Colombia, 2015)

En relación a lo que expresan los autores sobre la gestión de la calidad, se puede mencionar que es una herramienta con normas y estándares internacionales que permite a cualquier empresa cumplir los procesos administrativos obteniendo el logro definido en las metas propuestas y mejoramiento continuo de la misma, así como también genera beneficios para el cliente recibiendo servicios oportunos, eficientes y de calidad.

Según el punto de vista de Campos, 1999:2; un producto o servicio de calidad es aquel que atiende correctamente de forma confiable, accesible, segura y a tiempo a las necesidades del cliente. De acuerdo a lo expresado por el autor mencionado, hace énfasis en la importancia a la gestión de los procesos de Buenas Prácticas de

manufactura, puesto que la calidad de los servicios prestados incide en la aplicación de las mismas.

Otro autor Crosby (1993, citado por Castelli, 2000b:19), señala que la calidad debe coincidir con los requisitos, en este aspecto el alusivo autor señala que los requisitos son los cuestionamientos hechos por los clientes/consumidores y corresponde a la gerencia realizar las tres tareas básicas para obtener calidad:

- a. Establecer los requisitos que los empleados deben cumplir;
- b. Proveer el material que necesitan para dichos requisitos. En el caso de la calidad en servicios sería la capacitación, invertir en calificación profesional;
- c. Continuar el incentivo y la ayuda a los empleados para que éstos continúen cumpliendo los requisitos.

Ambiente de trabajo

Es el conjunto de factores que actúan sobre el individuo en situación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias tanto para el propio trabajador como para la empresa. (Arias, 2016)

Otro autor, Nicolaci (2008), lo define como “el conjunto de variables que intervienen para determinar el estado interno y la salud de la organización. Estas variables son: beneficios, relación superior / supervisado, incentivos, participación, políticas, procedimientos, seguridad, servicios, salarios... las condiciones de trabajo en general” (p. 8)

De lo expresado por los autores, el ambiente de trabajo puede definirse como un conjunto de aspectos que están presentes en los individuos en el lugar de trabajo, determinando beneficios para esta y para la empresa

Seguridad y salud en el trabajo

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es una actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes, y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además, procura generar y promover el trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo; realzar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. (Cerrejón, 2017).

Se define la Seguridad y Salud en el Trabajo como la actividad orientada a crear las condiciones para que el trabajador pueda desarrollar su labor eficientemente y sin riesgos, evitando sucesos y daños que puedan afectar su salud o integridad, el patrimonio de la entidad y el medio ambiente. (EcuRed, 2017).

Servicio de alimentos y bebidas

Para el servicio de alimentos y bebidas se han establecido diferentes definiciones y teorías, la más clara y actual lo define como sector gastronómico de un establecimiento hotelero, al cual se le conoce como el Departamento de Alimentos

y Bebidas A&B, y abarca todo lo relacionado con el servicio gastronómico, desde su producción hasta el servicio o la venta. (I.C.T., 2017)

Otro autor Silva (2013), lo define como “todos aquellos lugares donde se ofrecen alimentos preparados en diversas presentaciones y bebidas alcohólicas y no alcohólicas, de tal manera ofrecer productos tangibles y servicio intangibles en el mercado turístico” (p. 27)

Entonces de lo que establecen estos autores, se define al servicio de alimentos y bebidas como el lugar que produce, ofrece y vende alimentos preparados y todo tipo de bebidas, a manera de productos basados en calidad y aceptación del cliente.

Producción del Servicio del Alimentos y Bebidas

La producción del servicio de A&B según el autor Castelli (2000), citado por Paulino, Lucena, Madruga, Menezes y Sousa (2012), menciona que este proceso consiste en una serie de actividades conectadas entre sí que buscan la consecución de resultados determinados que pueden ser: productos acabados o servicios prestados, o sea, actividades correlacionadas para la solución de problemas, alcanzando uno o más efectos.

Por otro lado, se establece que el sistema de producción, es la división de la operación de tu restaurante en diferentes actividades, que tiene como fin llevar un platillo al comensal; es decir, hacer la transformación de la materia prima o insumos, en alimento o bebida. (Business Chef, 2017).

Administración del Servicio del Alimentos y Bebidas

La administración es el proceso por el cual se podrá coordinar y optimizar los recursos de un determinado grupo de trabajo o entidad específica, en este caso, un restaurante, bar o cafetería, con el fin de lograr la eficiencia máxima y con ello el aumento de la productividad. (Gestiopolis, 2017).

Se mencionan que son medidas propuestas que se basan fundamentalmente en las acciones que se deben llevar a cabo por parte de los implicados (Dirección, Alimentos & Bebidas, Maître, Chef y personal de cocina) para aumentar la efectividad en el control de los recursos y el proceso de administración de alimentos y bebidas. (GestióndeRestaurantes.com, 2009).

Operación del Servicio del Alimentos y Bebidas

La operación del departamento de Alimentos y Bebidas se basa en verificar el rendimiento del personal en el área de A&B, al mismo tiempo se ocupa de realizar la carta con el maître, u otras operaciones del personal. (Silva, 2013).

Asimismo, la organización de la producción debe ser concebida de tal manera que el alimento fabricado cumpla con las normas establecidas en las especificaciones correspondientes; que el conjunto de técnicas y procedimientos previstos, se apliquen correctamente y que se evite toda omisión, contaminación, error o confusión en el transcurso de las diversas operaciones. (Noboa, 2002)

De acuerdo a los autores antes citados, el departamento de alimentos y bebidas está estructurado desde la producción hasta la atención del servicio, para satisfacer

las necesidades de los comensales en establecimientos de la industria de gastronomía.

Fundamentos sociales y legales.

Fundamentos sociales

Dentro de los fundamentos sociales considerados, está la adopción del conocimiento de las normativas nacionales e internacionales, ya sea que el profesional o una empresa se dedique en todo o en parte a tareas relacionadas con el servicio de Alimentos y Bebidas, por lo tanto, su aplicación permite tomar conciencia de la necesidad de la implicancia que tiene en el objetivo final, que es el de brindar un servicio de calidad, siendo el beneficio tanto del cliente como de la empresa y el destino.

La calidad se define como la diferencia entre los servicios esperados por el cliente antes de su prestación y los que realmente percibe haber obtenido. Es el nivel de excelencia que se ha establecido con la intención de satisfacer las expectativas de los clientes. Si bien la calidad del servicio puede ser medida, el servicio en sí tiene la particularidad de ser intangible; y es el cliente el único que establece la medida de la satisfacción, él es el que determina el nivel de excelencia en los servicios ofrecidos.

Otro de los fundamentos es la toma de conciencia de lo que significa la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura, ya que esto es válido en toda la cadena de valor del servicio gastronómico, desde su producción, desarrollo, preparación y

venta del mismo, para que su utilización garantice al cliente la uniformidad de cada unidad en conformidad con los estándares prefijados y los requisitos exigidos en cada caso.

Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 “Toda una vida”

Este documento público, en su objetivo 6, política 6.3 menciona, que impulsar la producción de alimentos suficientes y saludables, así como la existencia y acceso a mercados y sistemas productivos alternativos, que permitan satisfacer la demanda nacional con respeto a las formas de producción local y con pertinencia cultural. Entonces destaca que esta investigación forma parte del impulso que el Estado ecuatoriano proporciona a través de los diferentes estudios llevados a cabo por las instituciones públicas, fortaleciendo a través de la investigación la calidad y nuevos emprendimientos.

Fundamentos Legales.

Constitución de la República del Ecuador, 2008

El reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados. (2002) Art. 42.- de la Constitución Política, indica que es obligación del Estado garantizar el derecho a la salud, su promoción y protección mediante la seguridad alimentaria de los ciudadanos.

En este mismo reglamento en el Art. 15, numeral 4, establece que; como requisito para la obtención del Registro Sanitario, entre otros documentos, menciona que es significativo que el país cuente con una normativa actualizada para que la industria

alimenticia elabore alimentos sujetándose a normas de buenas prácticas de manufactura, las que facilitarán el control a lo largo de toda la cadena de producción, distribución y comercialización, así como el comercio internacional, acorde a los avances científicos y tecnológicos, a la integración de los mercados y a la globalización de la economía.

Ley de Turismo

Según el Congreso Nacional (2002) en la Ley de Turismo, Ley 97 del Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002 y en su última modificación realizada: 29-dic.-2014, en estado Vigente; considera en su Art. 4; que La política estatal con relación al sector turístico, debe cumplir objetivos en relación al desarrollo de la actividad turística del Ecuador, por lo tanto, los objetivos que engloban a esta investigación son:

El literal a) Menciona que el Estado debe reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo. En efecto a este literal la investigación a desarrollar plantea el fomento al desarrollo turístico ya que a través de sus resultados se pretende determinar cuáles son elementos necesarios para impulsar un turismo de calidad, por lo tanto, se sostiene este marco legal y se fundamenta el desarrollo de la investigación a raíz de este literal.

De acuerdo a la Norma técnica Sustitutiva de las Buenas Prácticas de Manufactura para alimentos procesados en el Artículo 1: Dentro del Ámbito de aplicación las

disposiciones contenidas en el presente reglamento son aplicables a: establecimientos que procesen, envasen, almacenen y distribuyan alimentos, donde también se expone mediante la normativa técnica de BPMS, los equipos, utensilios y personal que deberá cumplir con estas normas.

Según la Norma Técnica Ecuatoriana, 2015: **Sistema de gestión integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo alimentos y bebidas requisitos**; en el Anexo A indica un resumen de los requisitos sobre las BPM'S en Servicios de Alimentos y Bebidas, de tal manera estos requerimientos permitirán al servidor turístico alcanzara la excelencia y certificación de las normativas de calidad, vigente en el decreto antes mencionado; el Anexo B demuestra las prácticas ambientales generales en donde se detalla especificaciones de control de consumo de energía, control de consumo de agua, tratamiento de aguas residuales, gestión de residuos, utilización de productos químicos, políticas de compras, sensibilización y preservación de la biodiversidad esto permitirá optimizar el uso de los recursos cuidando y preservando el ambiente, así como la prevención de riesgos que podrían afectar a las personas involucradas.

En el Anexo C se menciona que la responsabilidad social son acciones que favorecen y respaldan activamente a las empresas o emprendimientos locales relacionadas con el turismo, otra responsabilidad que tienen los negocios de alimentos y bebidas es ejecutar programas de formación básica y de promoción para que puedan aspirar a puestos de responsabilidad en el futuro. En el Anexo D, se propician las acciones que permiten seguridad y salud en el trabajo.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipos de Investigación:

La investigación descriptiva permite especificar los aspectos a considerarse en el objeto de estudio, es decir la Asociación de Expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo”, obteniendo contacto directo con los servidores turísticos, mediante los instrumentos de recolección de datos, analizando las variables que intervienen como causas y efectos en la problemática con esto se logrará emitir criterios que ayuden a finalizar el trabajo de titulación.

Con relación al párrafo anterior mencionado, se analiza que, el presente trabajo se sostiene a una idea a defender, porque fue necesario inquirir la realidad de los hechos, de esta manera se logró observar si el servicio de alimentos y bebidas que brinda la Asociación “2 de Mayo” cumple con los procesos de las Buenas Prácticas de Manufactura: almacenamiento de la materia prima, producción y servicio al cliente, determinando las mayores falencias encontradas en la manipulación de alimentos.

Métodos de la Investigación:

Método Deductivo: Este método proporcionó una comprensión en cuanto a la fundamentación teórica, luego determinar los instrumentos necesarios que servirán

para detectar la problemática existente en la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo” finalizando con las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Método Inductivo:

A través de esta metodología, se estableció analizar conceptos de varios autores, aplicar ficha de observación para conocer el desenvolvimiento del personal de servicio en cada una de sus funciones. Por otra parte, también se llevó a cabo entrevista y encuesta para obtener los resultados necesarios que soporten la investigación.

Diseño de Muestreo:

De acuerdo a la investigación referida, la población que se extrajo de los consumidores de la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo” y los servidores turísticos de la misma para efectuar los instrumentos escogidos tales como encuesta, entrevista y ficha de observación durante la realización del trabajo investigativo.

Población y muestra:

Al considerarse que en una investigación es imprescindible la participación de un número determinado de personas, para la obtención de la información oportuna y precisa, la misma que está fundamentada en opiniones y aportes de los clientes consumidores de la Asociación “2 de Mayo”. Para este trabajo de investigación se consideró una población que ingresó durante el feriado de Semana Santa, aquellos

que consumieron y obtuvieron la percepción del servicio que se oferta en los locales de comidas de la Asociación “2 de Mayo”; los servidores turísticos también intervinieron para la obtención y recolección de datos utilizando los instrumentos necesarios para esta investigación.

CUADRO 1: Población

ESTRATOS	POBLACIÓN	FUENTE
Turistas/consumidores	245	Propia
Servidores turísticos (socios)	24	
Autoridades	1	

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia para la recolección de datos, cabe recalcar que se consideró una población consumidora escogida de un feriado para las encuestas con un valor razonable en relación a la demanda que visitó la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo” así mismo se efectuó la entrevista según el número de socios con la que cuenta la Asociación en mención.

CUADRO 2: Muestra a emplear.

DESCRIPCIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTO
Turistas que llegaron al cantón Playas /consumidores Asoc. “2 de Mayo”	150	ENCUESTA
Servidores Turísticos	5	FICHA DE OBSERVACIÓN
Total	155	

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Diseño de recolección de datos:

Las Técnicas que sirvieron para la recolección de datos se determinaron de acuerdo al tipo de estudio en donde permitieron identificar las variables teniendo como soporte los instrumentos necesarios, los mismos que fueron aplicados con fuentes primarias y secundarias.

Observación:

Antes de comenzar una observación, se debe analizar los focos temáticos en los que habría de centrarse y luego formular interrogantes que respondan las inquietudes del problema de la investigación, por ejemplo: ¿Cómo no ser arbitrarios en la selección y en la interpretación de la información recolectada?; otro cuestionamiento es ¿Observar la realidad sin alterar el comportamiento normal y espontáneo de las personas a las que se observa?; por ende mientras más transparencia exista en la investigación, mayor será el resultado que se busca en la misma.

La Técnica de Observación fue utilizada para convalidar los instrumentos aplicados en la búsqueda de información veraz y concisa, en la cual se observó las falencias que tenían los servidores turísticos de la Asociación de comidas preparadas “2 de Mayo” durante la preparación y manipulación de los alimentos que expenden en sus locales, de tal modo que la ficha de observación permitirá obtener datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico, lo que se ponderó con la calificación de: SI CUMPLE – NO CUMPLE, con resultados significativos en la investigación.

Entrevista:

Antes de obtener los resultados de la entrevista, se llevó a cabo una planificación previa del guión con preguntas realizadas de forma secuenciada y dirigida.

Esta técnica fue elaborada a través de un cuestionario semiestructurado de diez preguntas semi abiertas, la cual fue aplicada al Ing, William Apolinario, director de la cámara de Turismo del Cantón Playas con previa cita realizada en el G.A.D. municipal de Playas, dando lugar en la dirección de la cámara de turismo el segundo entrevistado fue el señor Jaime Avecilla, presidente de la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo” quien con su experiencia en el cargo asignado por el comité de la Asociación dio a conocer su opinión sobre el problema que mantienen en el área de alimentos y bebidas; de tal modo que se obtuvo favorable resultado en el proceso investigativo.

Encuesta:

La encuesta fue basada en un cuestionario estructurado de diez preguntas cerradas (dicotómicas y de opción Múltiple) este instrumento sirvió para el trabajo de investigación denominado “Aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura de la Asociación de comidas preparadas 2 de Mayo” adicionalmente, se pudo recabar información sobre la apreciación del turista al consumir el servicio de Alimentos y Bebidas que oferta la Asociación “2 de Mayo” durante su visita al cantón Playas. Cabe mencionar que las encuestas fueron validadas por docentes especialistas de la carrera de Hotelería y Turismo, así mismo se consigue un respaldo que permita ejecutar las preguntas elaboradas dentro de la mencionada encuesta.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de Datos:

Análisis de la Observación (Ficha de Observación, ver Anexo pág.):

La ficha de observación fue efectuada de forma aleatoria a cinco servidores turísticos de la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo” para obtener un diagnóstico sobre los elementos que implican la problemática del Trabajo de investigación. A continuación, se presentan los elementos a considerarse en la ficha:

Servicio:

Al ingresar a los establecimientos de alimentos y bebidas, se constató que el servicio es un elemento clave en la administración y gestión de los negocios turísticos.

Se observó durante la visita a cinco locales de comidas, de los cuales dos Sí cumplieron al dar un buen servicio mientras que los otros no cumplen en su totalidad. Siguiendo los enunciados del factor servicio, se pudo apreciar que los comedores que obtuvieron una mala calificación fueron en ambiente agradable y comodidad, rapidez del servicio y presentación del producto, de tal modo que en amabilidad al cliente los servidores turísticos mostraron capacidad para atender a los turistas.

Infraestructura:

La infraestructura de cada establecimiento observado cuenta con un aspecto rústico acorde a la localización donde se encuentra la Asociación “2 de Mayo”, el problema que afecta a cada comedor es que no cumplen con los requerimientos necesarios para brindar un lugar seguro y confortable, puesto que en su mayoría tienen el techo en pésimas condiciones con agujeros y parchados esto indica falencias en acondicionar el lugar donde expenden sus comidas al público.

Por otra parte, los servicios básicos tampoco cumplen las Buenas prácticas de manufactura y lo que respecta a la parte ambiental alrededor de cada patio de comida se observa poco aseo y mantenimiento del espacio. Una sugerencia adicional es que puedan adquirir tecnología como facturación electrónica utilizando tarjetas de crédito y otras alternativas que puedan facilitar la comunicación con el usuario consumidor.

Higiene del personal:

Al observar la presencia y pulcritud de los servidores turísticos de la Asoc. “2 de Mayo”, en el momento que atienden y prestan servicios de Alimentos y Bebidas en sus establecimientos, ésta no es la adecuada porque omiten el uso de uniforme y protección tales como mandil, guantes, tapaboca, mallas para el cabello e implementos de aseo en la manipulación y preparación de los alimentos es así que NO CUMPLEN con las BPM y esto genera mala calidad en el servicio. Cabe recalcar que el estado de salud de los manipuladores es importante es por ello que

se debe considerar si están aptos o no para el ejercicio de manipular el alimento sin contaminarlo.

Preparación y manipulación:

Los servidores turísticos no aplican correctamente el almacenamiento y preservación de los alimentos perecederos por lo tanto fue calificado como NO CUMPLEN. Las condiciones en la que son tratados los alimentos no perecederos y perecederos no son seguros para garantizar la calidad de los alimentos preparados. Para llevar a cabo el control y aseguramiento de la calidad de los alimentos los servidores turísticos no ejercen medidas y herramientas necesarias como un termómetro para comprobar que la materia prima no llegue a una contaminación en caso de no contar con congelador o refrigeración.

Equipos y utensilios:

En cuanto a la cocina, es lamentable observar una desorganización empezando desde los utensilios hasta los equipos eléctricos usados por los servidores turísticos, No existe una regulación por parte de las autoridades pertinentes al caso, sin embargo, aunque el espacio no sea amplio, esto no justifica que los recursos y utensilios sean utilizados de esta forma. Existe una contaminación directa con los alimentos al no llevar la adecuada limpieza. Los equipos y utensilios utilizados para la elaboración de los alimentos deben ser un material que no transfiera sustancias tóxicas, olores ni sabores mucho menos absorbente, resistentes a la corrosión y a las múltiples operaciones de limpieza y desinfección.

Análisis de la entrevista al director de la Cámara de Turismo Playas:

1. ¿De acuerdo a las siguientes problemáticas expuestas cuál considera usted como Autoridad de la Dirección de Turismo que afecta mayormente el servicio de Alimentos y Bebidas de los patios de comidas del Malecón de Playas? ¿Por qué?

- a) Inadecuada práctica de manufactura en el producto.
- b) Servicio al cliente
- c) Problemas ambientales

El director de la cámara de Turismo Ing. William Apolinario considera que los problemas ambientales impiden que los servidores turísticos trabajen con normalidad en sus establecimientos, porque esta causa conlleva a que los socios no cumplan con la certificación de normas de calidad y buenas prácticas de manufactura en el área de Alimentos y Bebidas.

2. ¿De qué manera controlan y miden la calidad que oferta el sistema de restauración de los patios de comidas del malecón de Playas?

Según el entrevistado, explica que la dirección de Turismo no se encarga de regular la calidad en el área de Alimentos y Bebidas, quien lo hace es el departamento de Salubridad del municipio de Playas. Al visitar el departamento de Salubridad no se puede obtener la información precisa por motivo de confidencialidad como institución pública, pero si se dio a conocer que mediante una inspección se otorga la patente de cada establecimiento si éste aplica todos los requerimientos.

3. ¿Aporta la dirección de Turismo al área de restauración en cuánto a mejorar la calidad de Alimentos y Bebidas en la Asociación “2 de Mayo”.

El Director de Turismo de Playas, menciona que este departamento tiene un proyecto piloto de regeneración aún no ejecutado, la cual explica que se necesita incrementar un mejoramiento en los servicios básicos y en efecto toda la infraestructura turística que se encuentra cerca del malecón, logrando la excelencia y calidad como eje de desarrollo para el cantón.

4. ¿Cada qué tiempo la dirección de Turismo visita los establecimientos de Alimentos y Bebidas del Malecón de Playas para medir la seguridad y ambiente de trabajo?

Los Inspectores de turismo del cantón Playas visitan los establecimientos de alimentos & bebidas cada tres meses y un año para renovar permiso de funcionamiento según el Director de Turismo William Apolinario.

5. ¿La Dirección de Turismo de Playas tiene un reglamento interno para regular y controlar que se cumpla las normas de calidad en el área de Alimentos y Bebidas?

De acuerdo con la información proporcionada por el director de la cámara de Turismo de Playas, no poseen un reglamento interno para asegurar la calidad en el Área de Alimentos y bebidas, entonces como sugerencia, el departamento de Turismo deberá establecer un reglamento interno o normas para mejorar la regulación y control de todos los establecimientos que expendan alimentos.

6. ¿Las Buenas prácticas de Manufactura son aplicadas en los establecimientos de Alimentos y Bebidas?

El Ing. William Apolinario asegura que los servidores turísticos son capacitados cada año de acuerdo a convenios y acuerdos que establece el Municipio de Playas con la prefectura del Guayas y entes gubernamentales, pero menciona que un 90% de los socios no aplican correctamente las buenas prácticas ambientales y manufactura en el área de A&B a pesar de ser capacitados. Esto quiere decir, que la regulación de los procesos de preparación, manipulación y entrega de productos o alimentos se encuentran afectados al no ser ejecutados según el decreto nacional del reglamento de alimentos y bebidas y la norma técnica sustitutiva del sistema de gestión de calidad para el servicio de comidas preparadas.

7. ¿Cuáles son las herramientas que utiliza la Dirección de Turismo para desarrollar la calidad turística en el cantón Playas?

El Departamento de Turismo del cantón Playas realiza inspecciones para certificar la calidad del servicio en los establecimientos turísticos considerando el factor precio en temporada alta y baja.

El Ing. William Apolinario menciona que cada año el servidor turístico tiene el deber de actualizar el permiso de operación, en donde es evaluado de acuerdo a fichas técnicas que permiten conocer si cumple o no los procesos de evaluación para poder adquirir nuevamente el permiso de operación para el expendio de alimentos inocuos.

Análisis de la Encuesta a Turistas

A. Indique su edad:

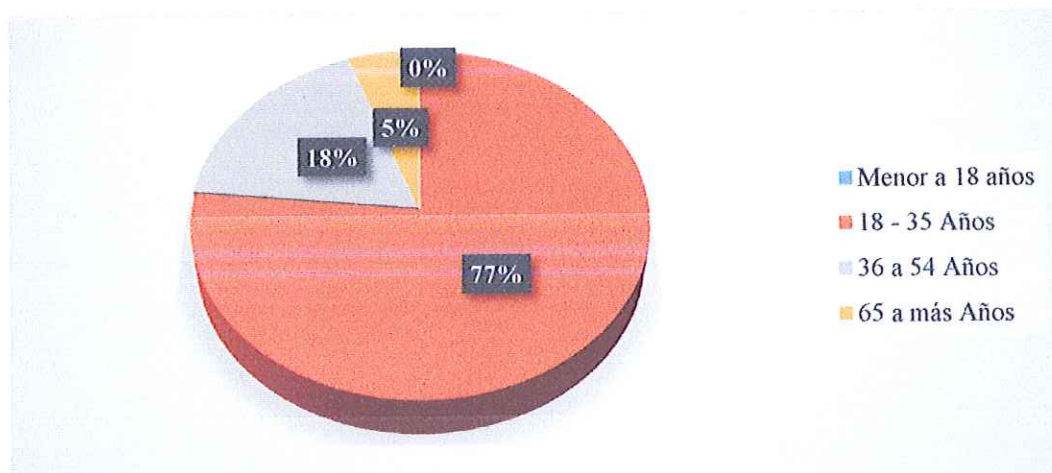
Tabla 1: EDAD DE LOS TURISTAS

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
1	Menor a 18 años	0	0,00
	18 – 35 Años	115	77,00
	36 a 64 Años	27	18,00
	65 a más años	8	5,00
	Total	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 1: EDAD DE LOS TURISTAS



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), estableció las edades de las etapas de la vida del ser humano, de acuerdo a esta perspectiva se obtuvieron los resultados mostrados en el pastel dónde 0% corresponde a adolescentes, 77% pertenecen a adultos y 5% a la tercera edad según la encuesta realizada a los consumidores de la Asociación “2 de Mayo”.

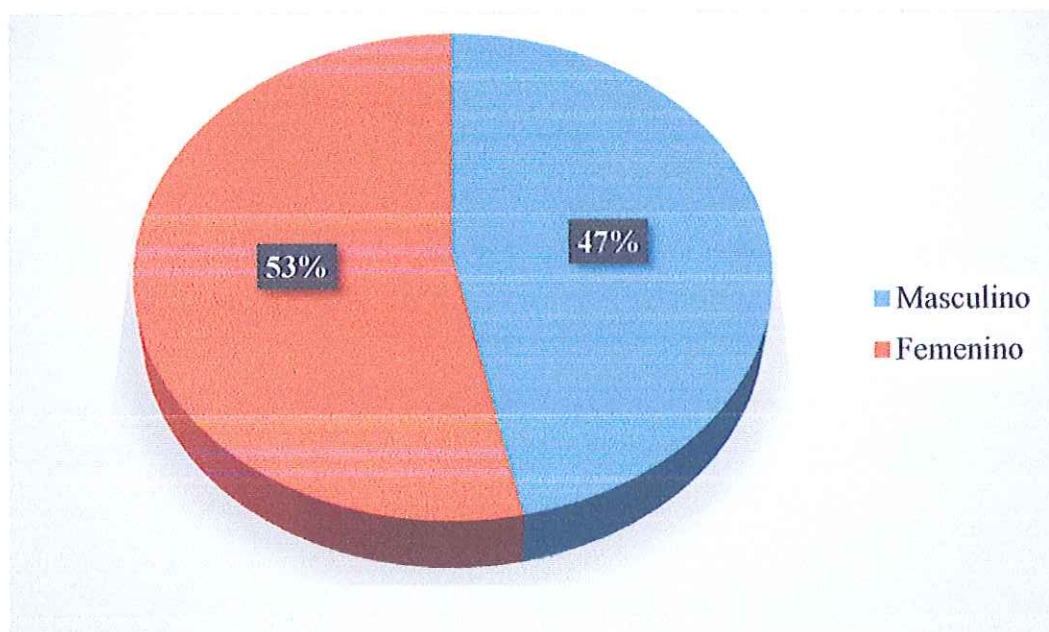
B. Su Género es:

Tabla 2: GÉNERO DE LOS TURISTAS

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
2	Masculino	70	47,00
	Femenino	80	53,00
	Total	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 2: GÉNERO DE LOS TURISTAS



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Al encuestar a los turistas comprobamos la tendencia que desde el 2010 el INEN reveló en el último censo nacional, donde la mayoría de la población del Ecuador es de Género Femenino. En esta muestra estadística se observa que el 47% es Masculino y el 53% es Femenino, confirmando el sesgo.

C. Su Procedencia es:

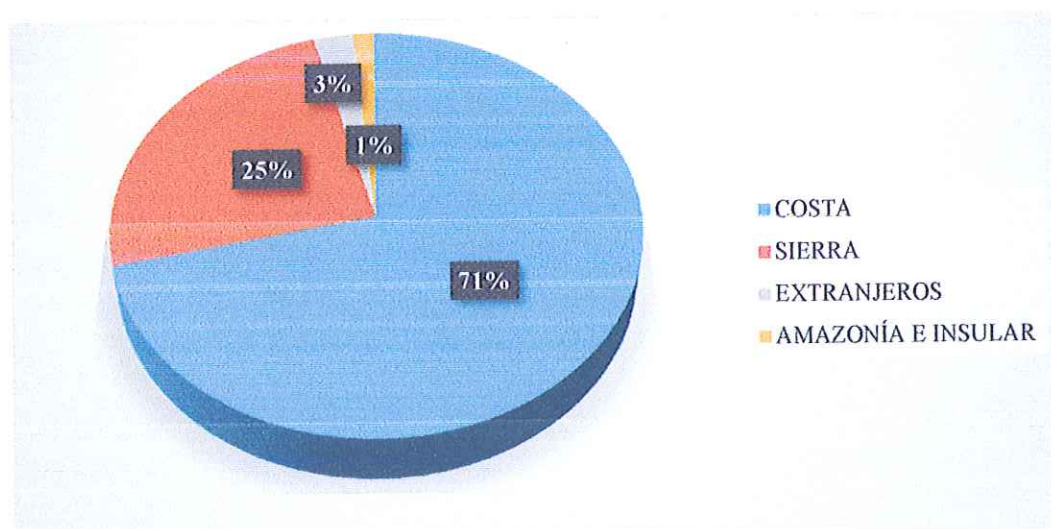
Tabla 3: PROCEDENCIA

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
3	Costa	107	71,33
	Sierra	37	25,00
	Amazónica e Insular	4	3,00
	Extranjeros	2	1,33
	Total	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 3: SU PROCEDENCIA ES:



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Los resultados que se pudieron identificar en la encuesta corresponden un 71% de los encuestados pertenecen a la Costa, predominando Guayaquil, Durán y Milagro durante todo el año; 25% pertenecen a la región Sierra dónde resalta la gente que proviene de Cuenca especialmente de julio a septiembre 3% son extranjeros y el 1,33% entre la región Amazónica e Insular.

D. Su nivel de ingreso es:

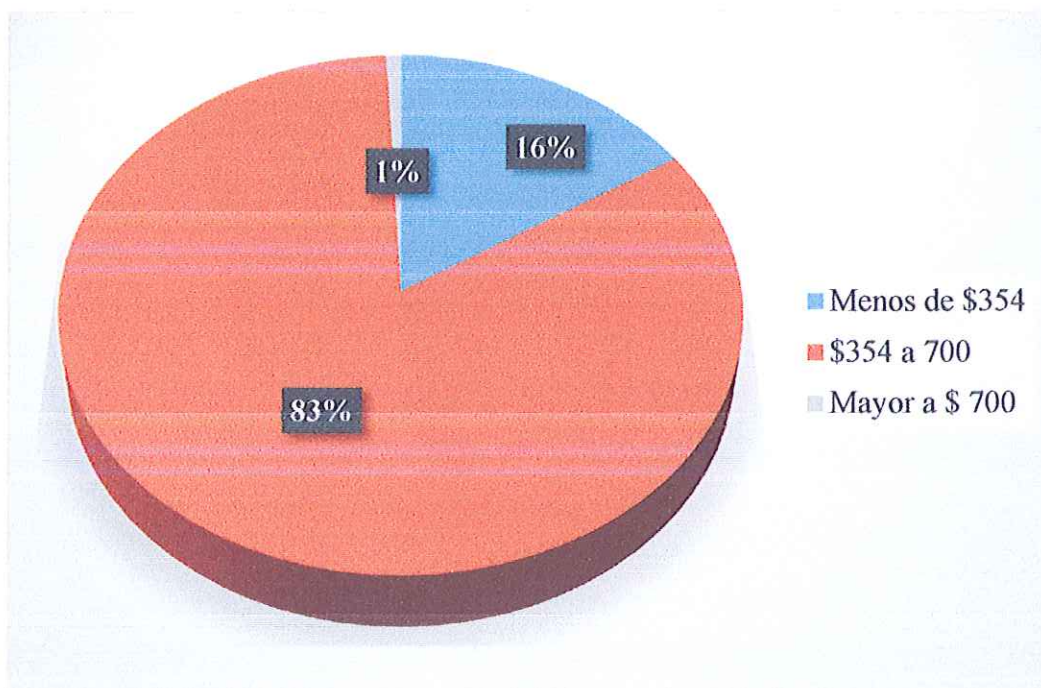
Tabla 4: NIVEL DE INGRESOS

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
4	Menos de \$354	24	16,00
	\$354 a 700	125	83,33
	Mayor a \$ 700	1	0,67
	Total	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 4: NIVEL DE INGRESOS



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

En la investigación que se realizó previo a las encuestas, se pudo constatar que el nivel de ingreso de la mayoría de turistas que consumieron en la Asociación de comidas preparadas "2 de Mayo" varía desde un sueldo básico unificado hasta un rango promedio de \$700 esto quiere decir que la actual demanda tiene la posibilidad de pagar por un excelente servicio.

1. El trato y servicio prestado por el personal de los comedores de la Asociación

“2 de Mayo”:

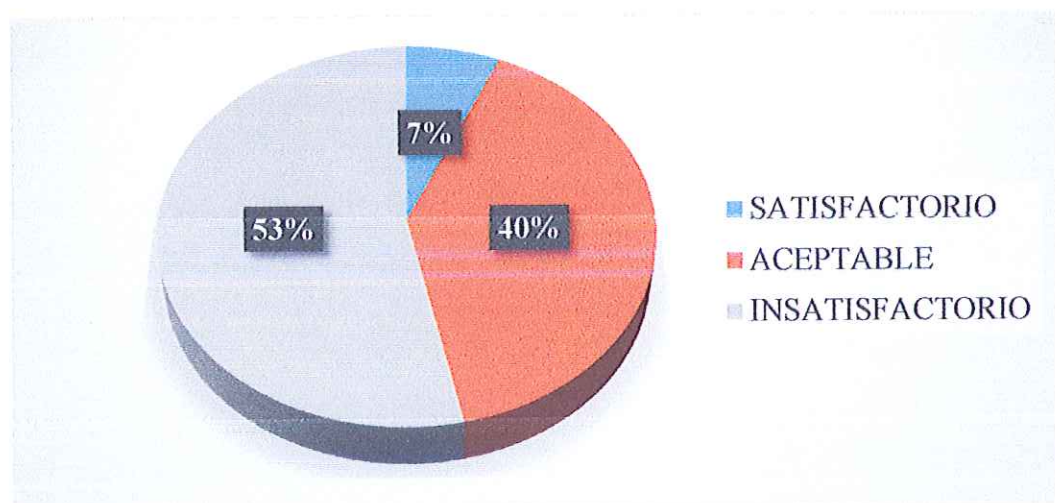
Tabla 5: TRATO Y SERVICIO EN LOS PATIOS DE COMIDAS DEL MALECÓN DE PLAYAS

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
5	SATISFACTORIO	10	6,67
	ACEPTABLE	60	40,00
	INSATISFACTORIO	80	53,3
	Total	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo”

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 5: TRATO Y SERVICIO EN LOS PATIOS DE COMIDAS DEL MALECÓN DE PLAYAS



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo”

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Los resultados que se pudieron identificar en las encuestas realizadas, dan la conclusión que existe un mayor porcentaje de insatisfacción por el trato y servicio recibido por parte de los servidores turísticos esto demuestra que los locales poseen una mala atención por lo cual se considera que el presente proyecto es totalmente viable.

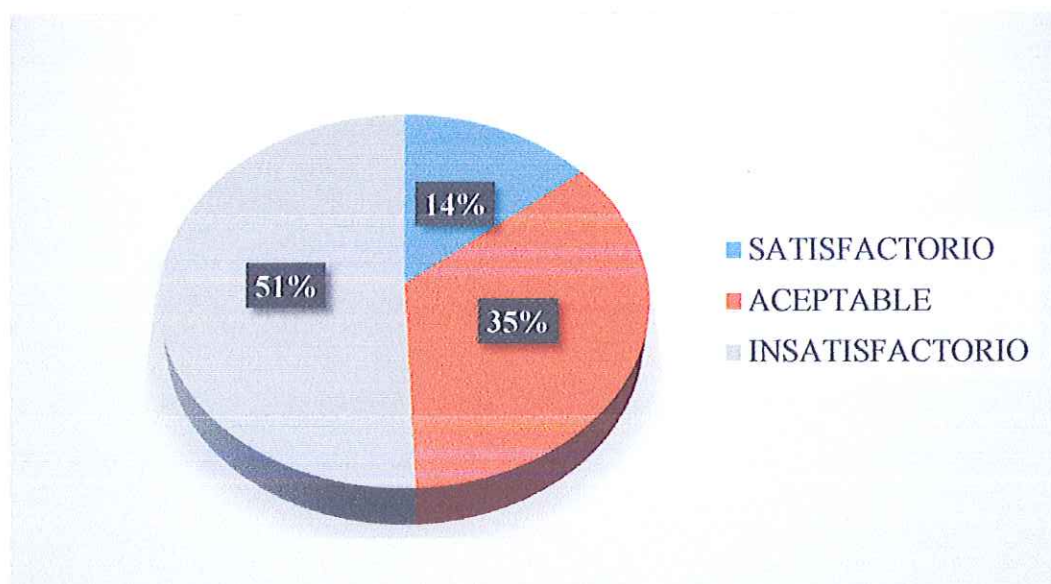
2. El tiempo de espera para ser atendido en la Asociación “2 de Mayo “fue:

Tabla 6: TIEMPO PARA SER ATENDIDO

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
6	SATISFACTORIO	21	14,00
	ACEPTABLE	53	35,00
	INSATISFACTORIO	76	51,00
	Total	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 6: TIEMPO PARA SER ATENDIDO



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Según el estudio realizado, lamentablemente los servidores turísticos de la Asoc. “2 de Mayo” no tienen establecido un esquema de cómo dar la atención oportuna, eficaz y eficiente al turista. Es decir, el tiempo de captar el pedido y de despacho son demasiados extensos, causando malestar en propios y extraños.

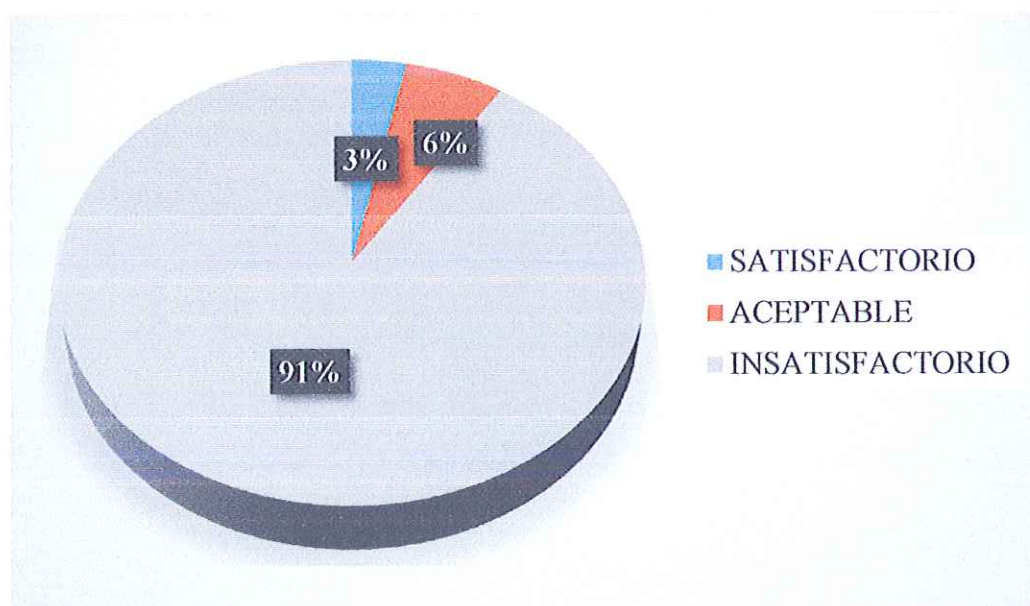
3. La información recibida del producto o servicio que le ofrecen es:

Tabla 7: INFORMACIÓN RECIBIDA DEL SERVICIO

Ítem	Detalle	Frecuencia	%
7	SATISFACTORIO	5	3,33
	ACEPTABLE	9	6,00
	INSATISFACTORIO	136	90,67
	Total	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 7: INFORMACIÓN RECIBIDA DEL SERVICIO



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

De acuerdo a la encuesta realizada la información que el turista recibe acerca del servicio es insatisfactoria porque los servidores turísticos no se toman tiempo para los requerimientos del visitante, esto conlleva a la falta de comunicación entre servidor turístico y consumidor.

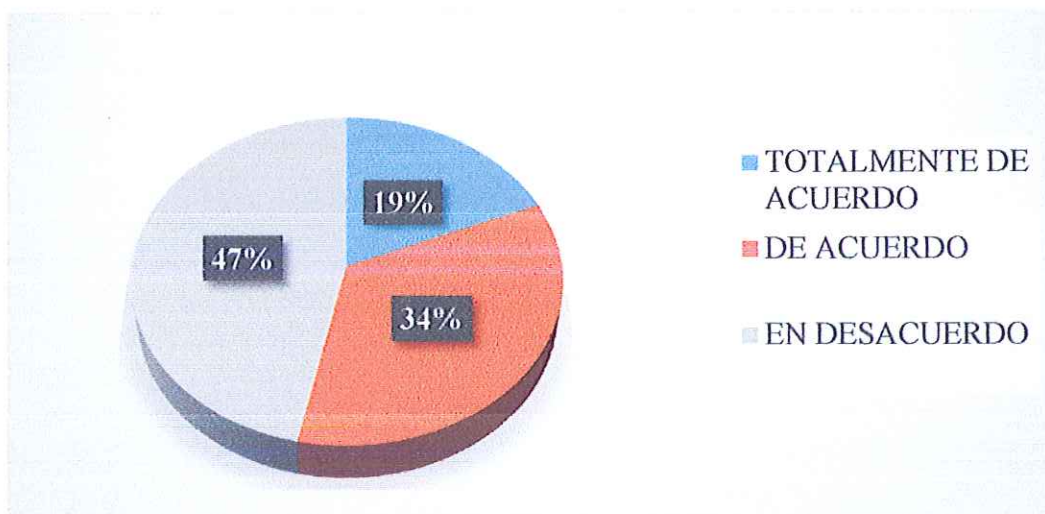
4. Considera Ud. que la calidad del servicio cumple sus expectativas y satisface sus necesidades.

Tabla 8: CALIDAD DEL SERVICIO CUMPLE SUS EXPECTATIVAS Y SATISFACE SUS NECESIDADES.

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
8	TOTALMENTE DE ACUERDO	28	19,00
	DEACUERDO	52	34,00
	EN DESACUERDO	70	47,00
	Total	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 8: CALIDAD DEL SERVICIO CUMPLE SUS EXPECTATIVAS Y SATISFACE SUS NECESIDADES.



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

El servicio prestado por los servidores turísticos no cumple ni satisface las necesidades que el turista requiere al momento de consumir en los locales de Alimentos y bebidas que pertenecen a la Asociación.

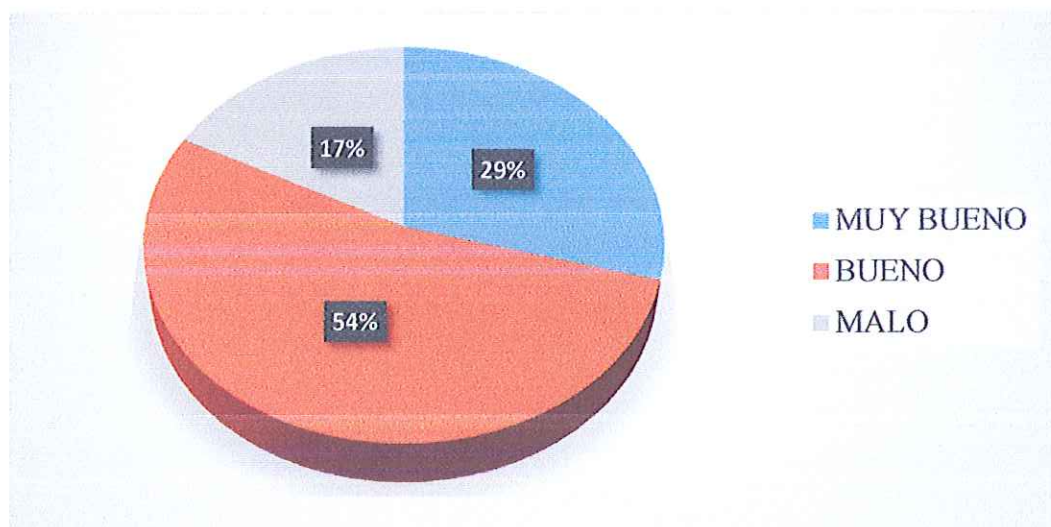
5. ¿Qué opinión le merece la comida que se oferta en la Asociación “2 de Mayo” que se encuentran en los patios de comidas del Malecón de Playas?

Tabla 9: OFERTA GASTRONÓMICA DE LA ASOC. “2 DE MAYO”

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
9	MUY BUENO	44	29,00
	BUENO	80	54,00
	MALO	26	17,00
	TOTAL	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo”
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 9: OFERTA GASTRONÓMICA DE LA ASOC. “2 DE MAYO”



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo”
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

La Asociación “2 de Mayo” es conocida por su rica sazón entre sus clientes y esto es un denominador común al realizar la encuesta, mientras que un 17% consideran como malos los platos que degustan en los establecimientos de Alimentos y Bebidas de la antes mencionada asociación, esto quiere decir que se deberá mejorar el proceso y manipulación de los alimentos.

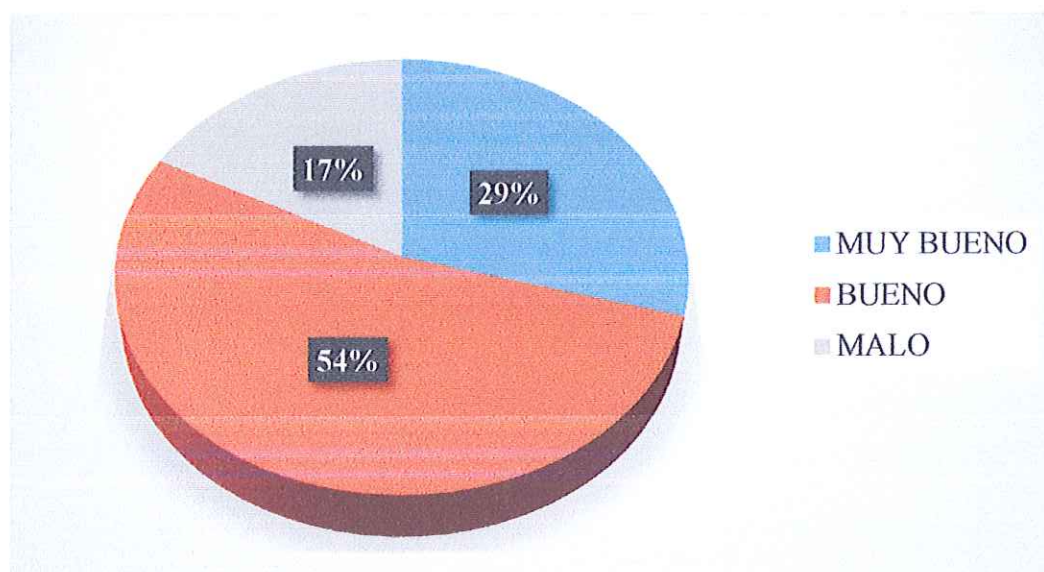
6. ¿Cómo considera la presentación del producto?

Tabla 10: PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
10	MUY BUENO	24	29,00
	BUENO	86	54,00
	MALO	40	17,00
	TOTAL	150	100

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 10: PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

La presentación del producto que los servidores turísticos de la Asociación de comidas preparadas "2 de Mayo", brindan al turista debe ser mejorada, incentivando a usar la creatividad puesto que la oferta gastronómica que venden al turista es un común denominador en todos los locales de comidas a lo largo del malecón del cantón Playas.

7. ¿Considera usted que el precio está en relación al servicio que recibe?

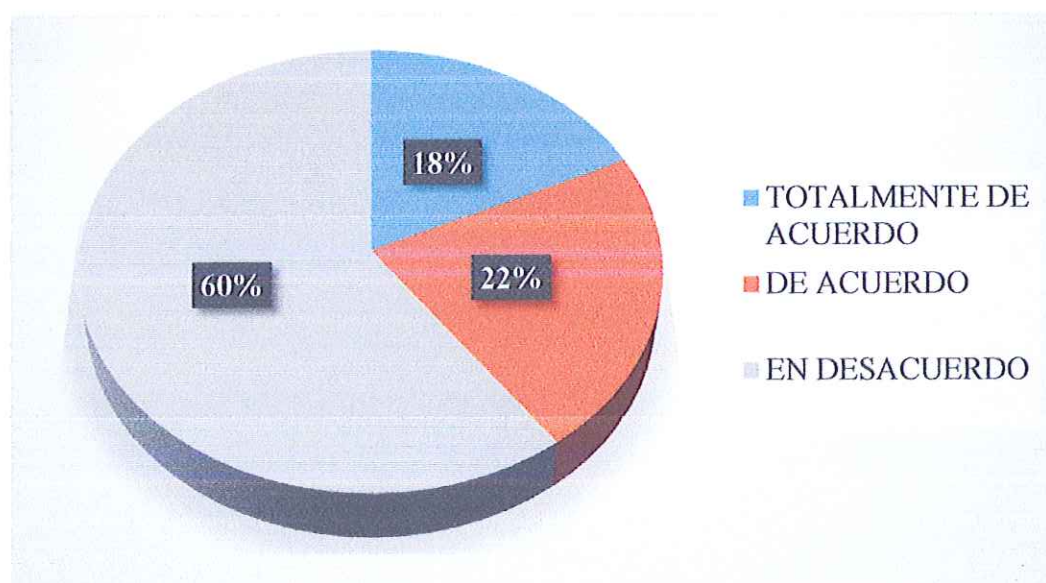
Tabla 11: PRECIO RELACIONADO CON EL SERVICIO

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
11	EN DESACUERDO	90	60,00
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	18,00
	DE ACUERDO	33	22,00
	TOTAL	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 11: PRECIO RELACIONADO CON EL SERVICIO



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Los turistas muestran su asombro al momento de cancelar su cuenta, debido a que un plato de comida puede llegar a costar hasta un 30% más de lo que cuesta en una hostel u hostería y un 40% más comparado a otras playas turísticas, por lo tanto se debe considerar una estandarización de precios entre los servidores turísticos de la Asociación de comidas preparadas "2 de Mayo".

8. El ambiente del establecimiento le pareció:

Tabla 12: AMBIENTE DEL ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y

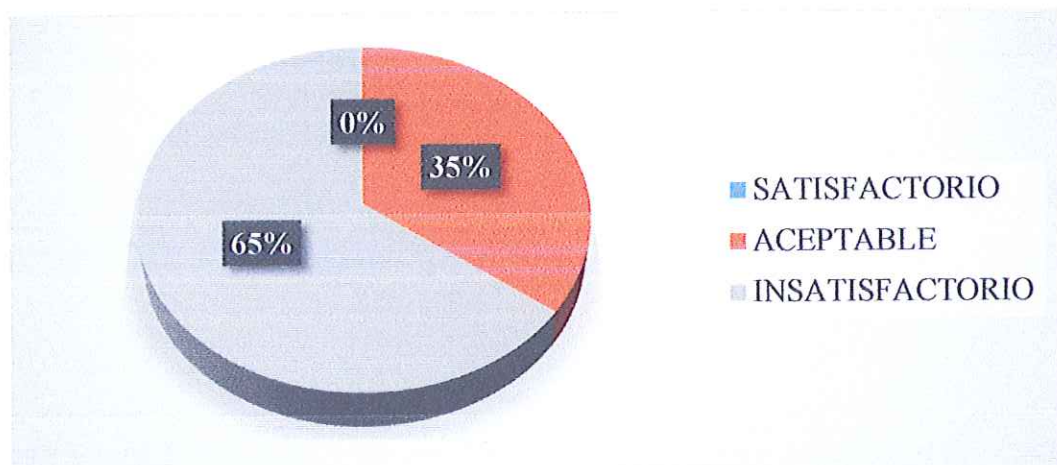
Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
12	SATISFACTORIO	0	0,00
	ACEPTABLE	53	35,33
	INSATISFACTORIO	97	64,67
	TOTAL	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

BEBIDAS

Gráfico 12: AMBIENTE DEL ESTABLECIMIENTO DE A&B



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo"

Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Hoy en día las personas están motivadas a consumir por la vista, es decir, una excelente presentación y adecuación de un local de comidas llama la atención. Según la muestra tomada de los visitantes al cantón Playas incide en que les parece insatisfactorio el ambiente y espacio dónde desean degustar la oferta gastronómica, para ello es importante hacer inversión para mejorar la infraestructura.

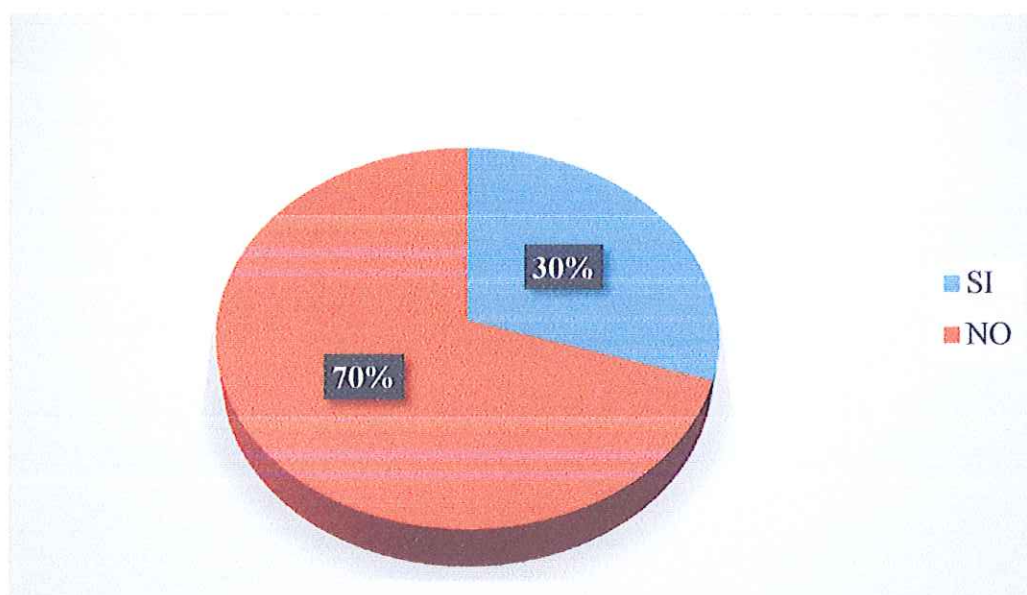
9. ¿El personal del servicio utiliza implementos de aseo y protección adecuada?

Tabla 13: EL PERSONAL DE SERVICIO UTILIZA PROTECCIÓN ADECUADA.

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
13	SI	45	30,00
	NO	105	70,00
	TOTAL	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 13: EL PERSONAL DE SERVICIO UTILIZA PROTECCIÓN ADECUADA.



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. "2 de Mayo
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Según la muestra calculada, un denominador común, corresponde al decir que los servidores turísticos o el personal que labora en los locales de comidas no utilizan uniformes, protección e implementos de limpieza al momento de sus labores.

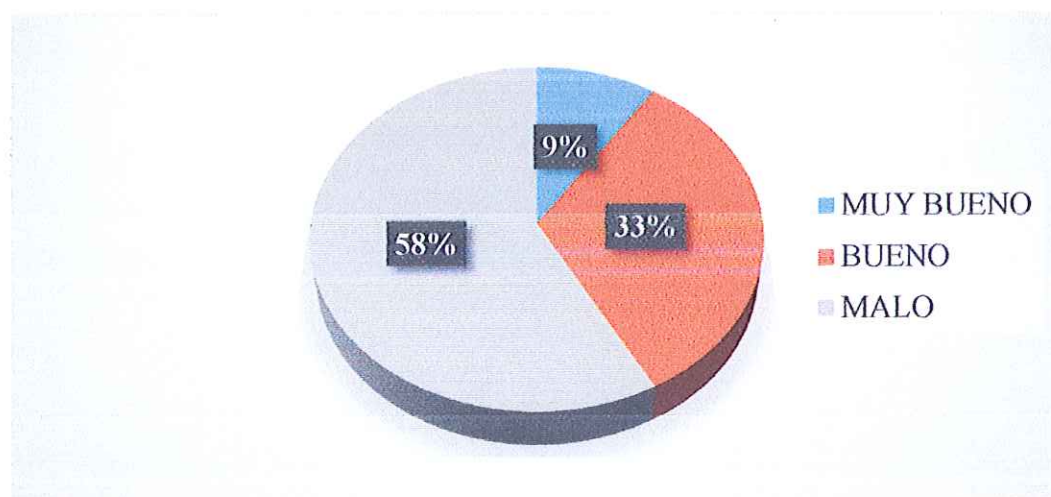
10. ¿Cómo calificaría usted? la limpieza e higiene de los establecimientos que pertenecen a la Asoc. “2 de Mayo” de los Patios de comidas del Malecón de Playas?

Tabla 14: LIMPIEZA E HIGIENE DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE A&B PERTENECIENTES A LA ASOC. “2 DE MAYO”

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
14	MUY BUENO	14	9,00
	BUENO	49	33,00
	MALO	87	58,00
	TOTAL	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo”
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 14: LIMPIEZA E HIGIENE DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE A&B PERTENECIENTES A LA ASOC. “2 DE MAYO”



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo”
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

La limpieza e higiene de los establecimientos de Alimentos y Bebidas, es sinónimo de inocuidad y calidad de servicio, a pesar de ello según la muestra realizada, los turistas dan su opinión sobre los patios de comidas del malecón al no presentarse acorde a las necesidades del cliente.

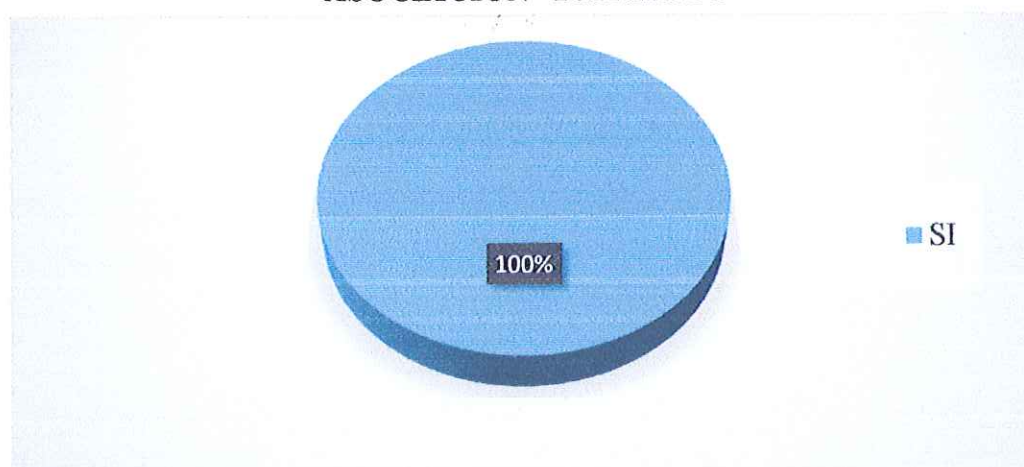
11 ¿Considera Ud. que los comedores de la Asociación “2 de Mayo” necesitan mejorar su servicio e infraestructura?

Tabla 15: MEJORAR SERVICIO E INFRAESTRUCTURA DE LA ASOCIACIÓN “2 DE MAYO”

Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje (%)
15	SI	150	100,00
	NO	0	0,00
	TOTAL	150	100,00

Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo”
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Gráfico 15: MEJORAR SERVICIO E INFRAESTRUCTURA DE LA ASOCIACIÓN “2 DE MAYO”



Fuente: Visitantes del Cantón Playas/consumidores de la Asoc. “2 de Mayo”
Elaborado por: Guaranda K. (2017)

Evidentemente los consumidores coinciden en su respuesta de acuerdo a sus necesidades, la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo”, necesita mejorar el servicio e infraestructura en pro del desarrollo turístico y propio por lo tanto se demuestra que esta investigación es oportuna y válida según los resultados obtenidos.

Limitaciones:

En esta investigación se presentaron algunas dificultades, las cuáles se especifican a continuación:

Al momento de realizar la entrevista con los servidores turísticos, no dieron cabida a realizar la investigación con facilidad porque no fueron sinceros, con la fecha y el día que citaban, se negaban a recibir la entrevista por motivos laborales, luego de esto la tercera vez fue atendida esta petición.

Los servidores turísticos no permitían que se tome fotos a sus establecimientos, se conversó formalmente con el presidente para que hable con los demás socios y accedan a recolectar evidencias.

Por otra parte, en el GAD Municipal de Playas, fue intento fallido la entrevista para el departamento de Salubridad, no quisieron dar ninguna información verídica que aportara a la investigación.

Resultados:

De acuerdo a la investigación, los resultados más relevantes son:

En la ficha de observación realizada se determinaron cinco factores para conocer y evaluar cada establecimiento, aquellos manifestaron resultados pocos considerables para ejercer en el área de Alimentos y bebidas. Los servidores turísticos de los locales de comidas preparadas “2 de Mayo”, no implementan medidas de seguridad

alimentaria en la producción de los alimentos, el comportamiento del manipulador de alimentos no implementa los procesos adecuados para que no exista alguna contaminación, la forma de trabajar sin inocuidad no les parece de gran importancia.

La limpieza e higiene fue considerada mala con un (58%) de este hecho parte la manipulación inadecuada de los alimentos que se efectúa durante la producción de los platos ofrecidos al consumidor/turista.

Además, un 70% de la población encuestada señala que el manipulador de alimentos no utiliza el debido aseo personal, protección y cuidado que asegure la calidad del servicio.

Que un 47% de los encuestados no está conforme con la calidad de servicio que va relacionado al factor precio; con un 60% mencionaron que están en desacuerdo; la presentación del producto se apreció un 48% como bueno, ya que la sazón del manipulador incide en la aceptación del consumidor.

El ambiente del establecimiento es insatisfactorio alcanzando un 65%, porque no hay el adecuado mantenimiento de las instalaciones de los locales de comidas, esto quiere decir que deben mejorar las mismas, todo esto da como resultado la falta de aplicación de buenas prácticas de manufactura al brindar el servicio de Alimentos y Bebidas a los turistas o visitantes.

PROPUESTA:

Mediante el análisis de observación y encuesta, se determinó que es factible recomendar una Guía de aplicación de Buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas para la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo”, de esta manera se logrará que los servidores turísticos tengan una comprensión legible sobre los requerimientos e importancia de las Buenas Prácticas de Manufactura al momento de la preparación, manipulación y expendio de los alimentos.

La implementación de la Guía de BPM’S implica acciones encaminadas a reducir o minimizar los riesgos que puedan darse por la contaminación física, química y biológica durante el proceso de manufactura.

Este documento le permitirá dar un valor agregado a sus actividades para definir e incorporar en sus procesos estrategias innovadoras en la producción de alimentos, sanos, seguros y de calidad, lo que le dará una ventaja competitiva y comparativa. Mediante la aplicación de esta Guía usted logrará:

- _ Capacitar al personal de servicio.
- _ Tener un mejor control del proceso de preparación, mediante las hojas de registro y control.
- _ Mejorar continuamente sus procesos en el negocio.
- _ Contar con una infraestructura apropiada.

- _ Producir alimentos estandarizados y de calidad
- _ Gestionar el uso del agua dentro de las actividades de manufactura.
- _ Seleccionar los equipos y maquinarias
- _ Procedimientos de limpieza y sanitización estandarizados que le harán optimizar mejor sus recursos y tiempos para estas operaciones
- _ Hacer mejor uso energético
- _ Tendrá control sobre los riesgos laborales
- _ Tendrá control sobre sus proveedores y las materias primas
- _ Habrá orden y aseo dentro y fuera de las infraestructuras

La información que se presenta a continuación le facilitará al servidor turístico el desarrollo de un negocio más rentable que desde luego dará como resultado la satisfacción del cliente, fidelizándolo y obteniendo como logro para la pyme la certificación de calidad a nivel nacional y por qué no decir, también internacionalmente.

Para finalizar, las Buenas prácticas de manufactura tienen como objetivo establecer las disposiciones generales sobre prácticas de higiene y de operación durante la industrialización de los productos alimenticios a fin de garantizar alimentos inocuos y de calidad.



**Carrera de Hotelería
y Turismo**

GUÍA DE APLICACIÓN

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURAS BPM'S



1.- INTRODUCCIÓN

Es imprescindible estar actualizados sobre las normas que establecen las buenas prácticas en la elaboración de los alimentos, por la importancia que reviste su implementación para la comercialización de restaurantes y



mejorar su posicionamiento en el mercado nacional e internacional. Por lo que, para ser más competitivos, la exigencia en el cumplimiento es de máxima prioridad. Las BPM herramientas básicas para la obtención de productos seguros para el consumo humano que se centralizan en la higiene y forma de manipulación. Son fundamentales para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad.

El conocimiento de las principales regulaciones a la hora de manipular los alimentos resulta esencial para garantizar su inocuidad. Un alimento para estar inocuo, debe estar libre de cualquier sustancia, objeto o materia ajena a su composición, presentar los microorganismos en sus niveles permisibles y poseer óptimas sus propiedades y su valor nutricional, es decir que este apto para el consumo.

Los alimentos durante su elaboración están expuestos a peligros que afectan su inocuidad tales como: Biológicos (Bacterias patógenas, organismos que producen toxinas, mohos, parásitos, virus, priones), Físicos (Limaduras de metales y máquinas, vidrio, joyas, piedras, pelos, astillas de huesos) y Químicos como toxinas

de origen natural, aditivos alimentarios, residuos de plaguicidas, residuos de medicamentos veterinarios, contaminantes ambientales, contaminantes químicos resultado del envasado y alérgenos. Es por ello que durante su manufactura se tiene en cuenta el orden lógico establecido para las distintas operaciones del proceso tecnológico, evitando trasladar los alimentos a etapas anteriores del mismo, ya que deben seguir un recorrido hacia zonas más.

No se debe permitir en el área limpia la circulación de personal, de equipos, materias primas, entre otros, correspondientes a áreas sucias. Las áreas de preparación de productos crudos y elaborados deben estar completamente independientes y climatizadas, los utensilios, depósitos y el personal no pueden intercambiarse, evitando cualquier manifestación de entrecruzamiento de los procesos.

Las Buenas Prácticas de Manufactura constituyen procedimientos, métodos y políticas que establecen una guía para que los fabricantes de alimentos implementen programas de inocuidad.

Estas son de carácter general y proveen los procedimientos básicos que controlan las condiciones de operación dentro de una planta y aseguran que las condiciones sean favorables para la producción de alimentos seguros. Aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Esta guía es un conjunto de procedimientos y reglas tipificadas en el reglamento las cuales son de carácter obligatorio para la asociación de expendedores de comidas preparadas **"2 DE MAYO"**.

Informar a los manipuladores de alimentos sobre la importancia de la inocuidad de los alimentos para preservar la salud de la población.

2.- OBJETIVOS

- ✓ Identificar los productos Organolépticos imprescindibles en el área de trabajo.
- ✓ Reconocer la higiene y la inocuidad de los alimentos al momento de su preparación evitando la contaminación de éstos
- ✓ Determinar los métodos de aplicación de las Buenas prácticas de Manufactura para la protección e higiene de los alimentos con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en el área de Alimentos y Bebidas.

3.- DEFINICIONES

Esta Guía de aplicación contempla las siguientes definiciones:

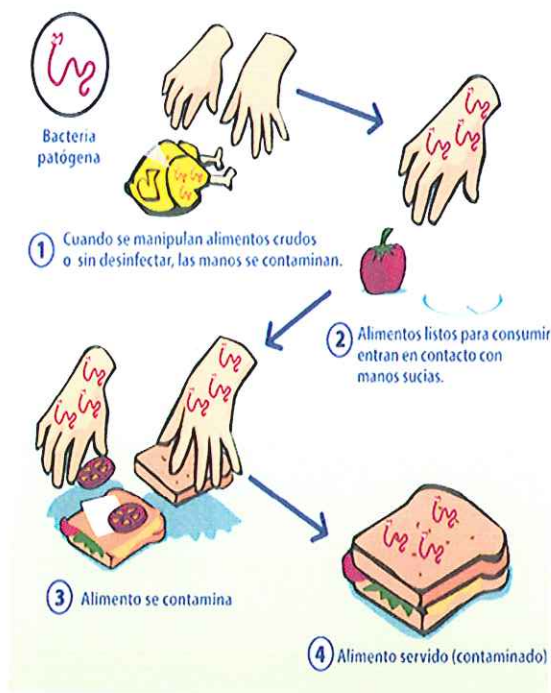
Alimento: Toda sustancia o mezcla de sustancias naturales o elaboradas que ingeridas por el hombre aporten a su organismo los materiales y la energía necesarios para el desarrollo de sus procesos biológicos. La designación “alimento” incluye además las sustancias o mezclas de sustancias que se ingieren por hábito, costumbres, o como coadyuvantes, tengan o no valor nutritivo.

Aditivo alimentario: Cualquier sustancia o mezcla de sustancias que directa o indirectamente modifiquen las características físicas, químicas o biológicas de un alimento, a los efectos de su mejoramiento, preservación, o estabilización, siempre que: sean inocuos por sí mismos o a través de su acción como aditivos en las

condiciones de uso, su empleo se justifique por razones tecnológicas, sanitarias, nutricionales o psico sensoriales necesarias y respondan a las exigencias de designación y de pureza que establezca este Código.

Alimento adulterado: El que ha sido privado, en forma parcial o total, de sus elementos útiles o característicos, reemplazándolos o no por otros inertes o extraños; que ha sido adicionado de aditivos no autorizados o sometidos a tratamientos de cualquier naturaleza para disimular u ocultar alteraciones, deficiente calidad de materias primas o defectos de elaboración.

Alimento alterado: El que, por causas naturales de índole física, química y/o biológica o derivadas de tratamientos tecnológicos inadecuados y/o deficientes, aisladas o combinadas, ha sufrido deterioro en sus características organolépticas, en su composición intrínseca y/o en su valor nutritivo.



Alimento contaminado: El que contenga: agentes vivos (virus, microorganismos o parásitos riesgosos para la salud), sustancias químicas, minerales u orgánicas extrañas a su composición normal sea o no repulsivas o tóxicas, componentes naturales tóxicos en concentración mayor a las permitidas

por exigencias reglamentarias.

Alimento envasado: Es todo alimento que está contenido en un envase listo para ofrecerlo al consumidor.

Alimento falsificado: El que tenga la apariencia y caracteres generales de un producto legítimo protegido o no por marca registrada, y se denomine como éste sin serlo o que no proceda de sus verdaderos fabricantes o zona de producción conocida y/o declarada.

Alimento genuino o normal: Se entiende el que, respondiendo a las especificaciones reglamentarias, no contenga sustancias no autorizadas ni agregados que configuren una adulteración y se expendan bajo la denominación y rotulados legales, sin indicaciones, signos o dibujos que puedan engañar respecto a su origen, naturaleza y calidad.

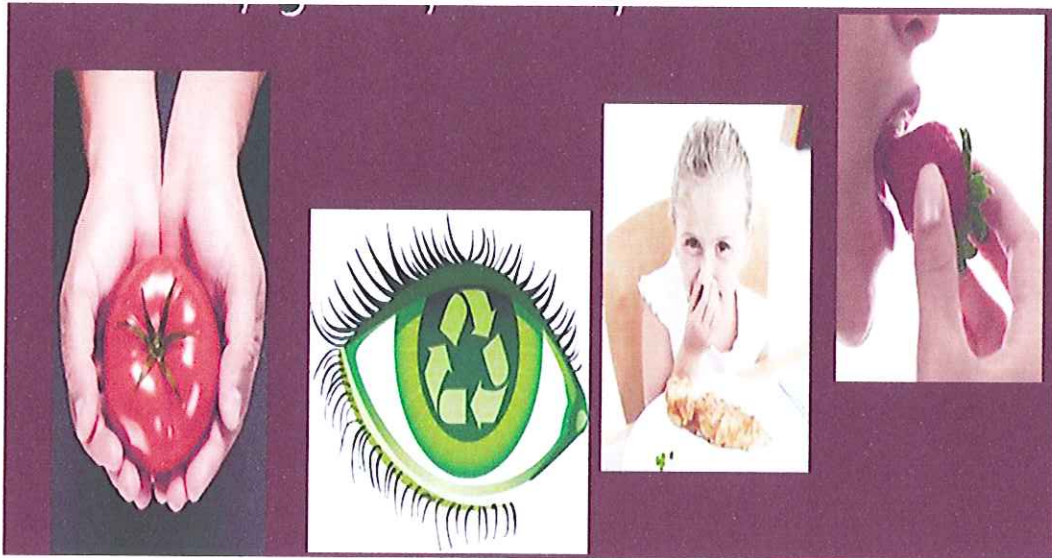
Alimento no perecedero: Es aquel que puede almacenarse en depósito seco y fresco sin necesidad de heladera.

Alimento perecedero: Es aquel que se deteriora y necesita de conservación inmediata en heladera o freezer.

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM): Son un conjunto de pautas establecidas para evitar la contaminación del alimento en las distintas etapas de su producción, industrialización y comercialización. Incluye normas de comportamiento del personal en el área de trabajo, uso de agua, desinfectantes, entre otras.

Características Organolépticas

Se dice de las propiedades de los alimentos que se pueden percibir por los órganos de los sentidos, tales como aspecto, color, olor, textura, sabor.



Calidad: Es la totalidad de las características de un producto – servicio, que le confieren la capacidad de satisfacer las exigencias establecidas e implícitas de los clientes.

Consumidor: Toda persona, grupo de personas o institución que se procure alimentos para consumo propio o de terceros.

Comida no industrializada: Es la mezcla o combinación de alimentos efectuada a nivel no industrial, que habiendo sufrido o no algún tratamiento físico, químico o biológico sea exclusivamente ofrecida en locales especialmente acondicionados y habilitados por la autoridad competente, en puestos ambulantes habilitados, en comedores institucionales, entre otros. **Contaminante:** Cualquier sustancia no añadida intencionalmente al alimento, que está presente como resultado de la

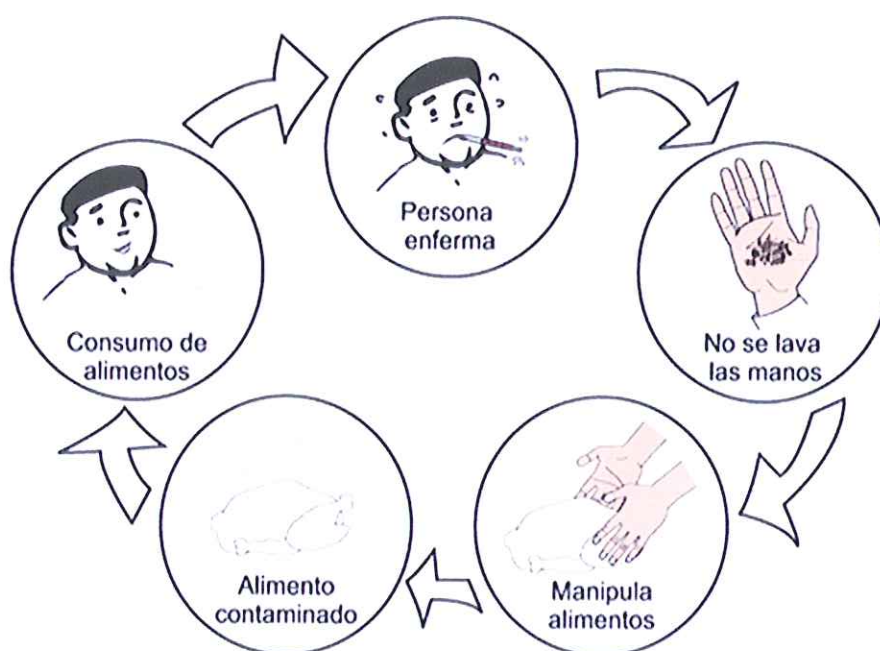
elaboración, preparación, tratamiento, envasado, empaquetado, transporte o almacenamiento de dicho alimento o como resultado de contaminación ambiental.

Contaminación cruzada: Es la transferencia de agentes contaminantes de un alimento contaminado a otro que no lo está.

Desinfectar: Significa eliminar la suciedad no visible de las superficies, microorganismos, mediante el uso de productos químicos desinfectantes, agua caliente, vapor.

Elaboración de alimentos: Es el conjunto de todas las operaciones y procesos practicados para la obtención de un alimento terminado.

Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA): Es un conjunto de síntomas que se origina por la ingestión de alimentos y/o agua contaminada con agente es patógenos.



Fraccionamiento de alimentos: Son las operaciones por las cuales se divide un alimento sin modificar su composición original.

Ingrediente: Es toda sustancia, incluidos los aditivos alimentarios, que se emplee en la fabricación o preparación de un alimento y esté presente en el producto final en su forma original o modificada.

Inocuidad de alimentos: Es la garantía de que los alimentos no causarán daños al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso al que se destinan.

CINCO CLAVES PARA LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS



Conocimiento = Prevención

Limpiar: Significa eliminar la suciedad visible de las superficies restos de alimentos mediante el uso de agua, detergentes, cepillos, entre otros materiales.

Manipulador de alimentos: Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipos y utensilios utilizados para los alimentos, o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene. **Materia prima:** Es toda sustancia que para ser utilizada como alimento necesita sufrir tratamiento y/o transformación de naturaleza física, química o biológica.

Nutriente: Es cualquier sustancia química consumida normalmente como componente de un alimento, que proporciona energía; y/o es necesaria para el

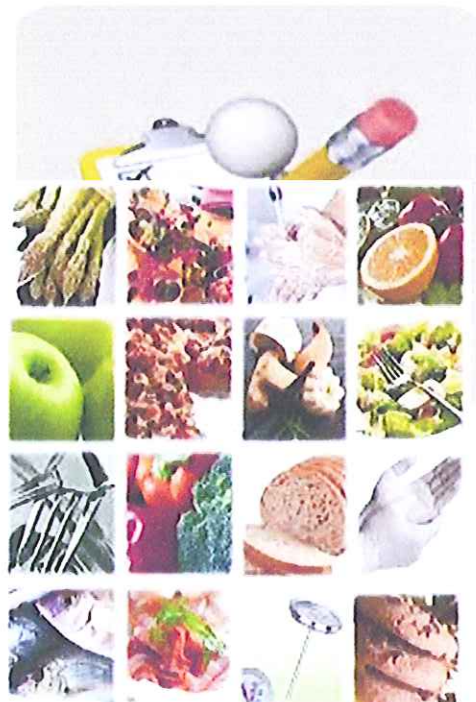
crecimiento, el desarrollo y el mantenimiento de la salud y de la vida; y/o cuya carencia hará que se produzcan cambios químicos o fisiológicos característicos.

Saneamiento: Se entiende por saneamiento a las acciones destinadas a mantener o restablecer un estado de limpieza y desinfección en las instalaciones, equipos y procesos de elaboración a los fines de prevenir enfermedades transmitidas por alimentos.

Servicio de alimentos: Entidad que, según corresponda, diseña, prepara, almacena y distribuye alimentos para ser consumidos por un grupo poblacional. Superficie de contacto con los alimentos: Todo aquello que entra en contacto con el alimento durante el procesamiento y manejo normal del producto; incluyendo utensilios, equipos, manos del personal, envases, etc.

4.- CALIDAD DE LOS ALIMENTOS:

La calidad de los alimentos es el conjunto de cualidades que hacen aceptables los alimentos a los consumidores. Estas cualidades incluyen tanto las percibidas por las cualidades sensoriales: sabor, olor, color, textura, forma y apariencia, tanto como las higiénicas y químicas. La calidad de los alimentos es una de las cualidades exigidas a los procesos de manufactura alimentaria, debido a que el destino final



de los productos es la alimentación humana y los alimentos son susceptibles en todo momento de sufrir cualquier forma de contaminación. Muchos consumidores requieren que los productos sean manipulados de acuerdo con ciertos estándares, particularmente desean conocer los ingredientes que poseen, debido a una dieta, requerimientos nutricionales tales como kosher, halal, vegetarianos, o condiciones médicas como puede ser la diabetes, o simplemente alergias.

La calidad de los alimentos tiene como objeto no sólo las cualidades sensoriales y sanitarias, sino también la trazabilidad de los alimentos durante los procesos industriales que van desde su recolección, hasta su llegada al consumidor final.

Características Organolépticas de Los Alimentos

Con el objeto de que los alimentos en todo momento sean sanos y nutritivos para ser consumidos y que se mantengan sin contaminación o alteración, es necesario que el manipulador conozca las características propias de ellos que son denominadas “características organolépticas de los alimentos”

Tipos de Carnes, propiedad de las Carnes, óptimas, alteradas superficie brillante firme al tacto y ligeramente húmeda, color rojo intenso carnes de res, superficie pegajosa y blanda al tacto, coloración Verdosa o negruzca, olor fétido.

Carnes de Pescado

Ojos salientes y brillantes, agallas rojas y húmedas, escamas firmes superficie brillantes, húmeda y firme al tacto y olor característico ojos hundidos y opacos,

agallas oscuras (color Marrón), o sin agallas, Escamas que se desprenden con facilidad, superficie opaca, pegajosa y blanda al tacto, olor fétido.

5.- MÉTODOS DE PROTECCIÓN DE LOS ALIMENTOS

Son los métodos que se utilizan con el fin de preservar su inocuidad y que los hacen aptos para el consumo humano, evitando su contaminación y alteración. Implica prácticas destinadas a mantener las características y propiedades de un alimento inocuo.

Existen diversos sistemas o métodos para proteger los alimentos, entre los

que podemos mencionar el frío, el calor, el ahumado, el secado, el salado, la acidificación, el azucarado, las irradiaciones y la aplicación de preservantes químicos.

En vista de que los más comunes son el frío y el calor, seguidamente nos referiremos a ellos:

Frío:

Consiste en mantener los alimentos a bajas temperaturas a manera de prevenir o retardar los procesos enzimáticos que los alteran o la proliferación de gérmenes.

Métodos de conservación de alimentos y destrucción de bacterias			
1	Variación del grado de temperatura		CALOR
			Pasteurización Cocinado Esterilización
			FRÍO
			Refrigeración Congelación
	Reducción de la humedad		Desecación
			Evaporación
3	Adición de sustancias		Ahumado
			Salazón
			Escabechado
			Adobado
4	Técnicas industriales		Conservas y Semiconservas
			Envasado al vacío y Atmósfera controlada

Las bajas temperaturas para la conservación de los alimentos pueden variar de diez grados centígrados (10°C) o menos, según el tipo de alimento.

En el caso de las carnes, pescados y mariscos se recomienda mantener los aparatos de refrigeración, a una temperatura de cinco grados centígrados (5° C) (41° F) o menos. En este rango también se deben conservar las comidas preparadas, leches crudas y pasteurizadas y salsas o aderezos, entre otros.

Las frutas y vegetales frescos por otro lado, pueden conservarse entre los 7 y los 10°C.

Congelación:

Se refiere a temperaturas menores de cero grados centígrados (0°C) (32 ° F) y se aplica mayormente para conservar y proteger alimentos frescos o procesados que se comercializarán en períodos más prolongados. (Carnes, pescados, mariscos, vegetales, comidas preparadas).

Calor: Consiste en someter los alimentos a temperaturas superiores a los 60°C (140°F). El calor hace que la mayoría de los microbios patógenos mueran cuando la temperatura sobrepasa los 60°C. La fuente calórica puede ser fuego directo (parrilla), el horno, agua o aceite hirviendo y el baño María. Pero debemos tener en cuenta que algunos microbios requieren temperaturas mayores para morir (bacterias termófilas).

Es necesario tener en cuenta que existen elementos ambientales como el polvo, insectos y suciedades por lo que siempre deben mantenerse los alimentos en

recipientes cerrados, cubiertos con paños limpios o papel especial, en muebles, en vitrinas y alejados del piso.

6.- INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS:

La inocuidad de los alimentos se refiere a la condición en la que los mismos son aptos para el consumo humano. Es decir, son sanos y limpios, no causan daño.

Esta inocuidad es responsabilidad de todos los actores: desde el productor, el procesador, el comercializador, el



transportista, el manipulador, el consumidor, y obviamente el Estado a través de sus ministerios.

De todos estos actores, la primera responsabilidad obviamente es del manipulador, quien debe manejar los productos correctamente. Los consumidores también tienen gran responsabilidad ya que cada vez que adquieren alimentos deben examinarlos sensorial y minuciosamente antes de consumirlos.

La contaminación cruzada es una de las mayores causas de enfermedades causadas por alimentos contaminados.

Las formas de contaminación cruzada pueden ser: Manipulador – Alimento, Alimento – Alimento, Superficie de contacto – Alimento.

¿El conocimiento y exigencia de las Buenas Prácticas de Elaboración de Alimentos resultará o no importante para prevenirlos? Por supuesto que sí, pero: ¿Qué aspectos incluyen Las Buenas Prácticas de Elaboración de Alimentos?

7.-INFRAESTRUCTURA:

Estarán ubicados en lugares aislados de cualquier foco de insalubridad que represente riesgos potenciales para la contaminación del alimento. La edificación debe estar diseñada y construida de manera que proteja los ambientes de producción, e impida la entrada de polvo, lluvia, suciedades u otros contaminantes, así como del ingreso y refugio de plagas y animales domésticos.

Abastecimiento de agua:

El agua que se utilice debe ser de calidad potable y cumplir con las normas vigentes establecidas por la reglamentación correspondiente del Ministerio de Salud.

Disposición de residuos líquidos

Se dispondrán de sistemas sanitarios adecuados para la recolección, el tratamiento y la disposición de aguas residuales, aprobadas por la autoridad competente.

Disposición de residuos sólidos:

Los residuos sólidos deben ser removidos frecuentemente de las áreas de producción y disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores, el refugio y alimento de animales y plagas y que no contribuya de otra forma al deterioro ambiental.

Instalaciones sanitarias:

Deben disponer de instalaciones sanitarias en cantidad suficiente tales como servicios sanitarios y vestidores, independientes para hombres y mujeres, separados de las áreas de elaboración y suficientemente dotados para facilitar la higiene del personal.

8.- EQUIPOS Y UTENSILIOS:

Los equipos y utensilios utilizados en el procesamiento, fabricación, preparación, de alimentos dependen del tipo del alimento, materia prima o insumo, de la tecnología a emplear y de la máxima capacidad de producción prevista, de tal manera que los alimentos y bebidas tengan una excelente manipulación y se evite la contaminación alimentaria.

9.- MANIPULADOR DE ALIMENTOS:**Estado de Salud:**

El personal manipulador de alimentos debe haber pasado por un reconocimiento médico antes de desempeñar esta función.

Educación y capacitación:

Todas las personas que han de realizar actividades de manipulación de alimentos deben tener formación en:

* Educación sanitaria, * Manipulación de alimentos, *capacitados para llevar a cabo las tareas que se les asignen, *Prácticas higiénicas y médicas de protección

Toda persona mientras trabaja directamente en la manipulación o elaboración de alimentos, debe adoptar las prácticas higiénicas y medidas de protección.

10.- REQUISITOS HIGIÉNICOS DE FABRICACIÓN:

Las materias primas e insumos para alimentos cumplirán con:

a. Recepción de materias primas debe en condiciones que eviten su contaminación, alteración y daños físicos.

b. deben ser inspeccionados, previo al uso, clasificados y sometidos a análisis de laboratorio cuando así se requiera.

c. Materias primas sometidas a la limpieza con agua potable u otro medio adecuado de ser requerido y a la descontaminación previa a su incorporación en las etapas sucesivas del proceso.

d. Materias primas conservadas por congelación que requieren ser descongeladas previo al uso, deben descongelarse a una velocidad controlada para evitar el desarrollo de microorganismos.

e. Materias primas e insumos que requieran ser almacenadas antes de entrar a las etapas de proceso, deberán almacenarse en sitios adecuados que eviten su contaminación y alteración.

f. Los depósitos de materias primas y productos terminados ocuparán espacios independientes, evitando peligros de contaminación para los alimentos. g. Las zonas donde se reciban o almacenen materias primas estarán separadas de las que se destinan a elaboración o envasado del producto final.

11.-PASOS PARA IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA:

Para que exista la aplicación de las BPM'S es necesario que se deba cumplir con los requisitos y documentos básicos que se encuentran en el Reglamento de Buenas prácticas de Manufactura para alimentos procesados según el decreto ejecutivo 3253, Registro Oficial 696 de 4 de noviembre del 2002 a pesar de ello con la fundamentación teórica analizada en la investigación también se consideran los pasos citados por los autores Paulino, G, Lucena, Madruga, Menezes, Sousa P (2012) para que la aplicación de las BPM'S logren cambios en la rutina de la Asociación "2 de Mayo" al momento de la preparación de los alimentos, brindando el servicio de alimentos y bebidas con el aseguramiento de la calidad en todos sus locales. A continuación, se presentan las estrategias tomando como referencia los pasos citados:

Presentar las ventajas de la implementación de las Buenas Prácticas de Fabricación a los empleados; dentro de esta perspectiva se pretende exponer que al aplicarse las BPM'S se mejorarán los procesos, optimizando los recursos de la organización, también disminuirá el riesgo de contaminación alimentaria y reducirán los tiempos de producción y manufactura siendo así que la satisfacción del cliente será mayor y generará mejor rentabilidad económica para cada socio.

Ofrecer entrenamiento y capacitación a los manipuladores haciendo que los mismos se comprometan en sus acciones; concienciar a cada propietario y demás colaboradores a cerca de la importancia de aplicar buenas prácticas de manufacturas

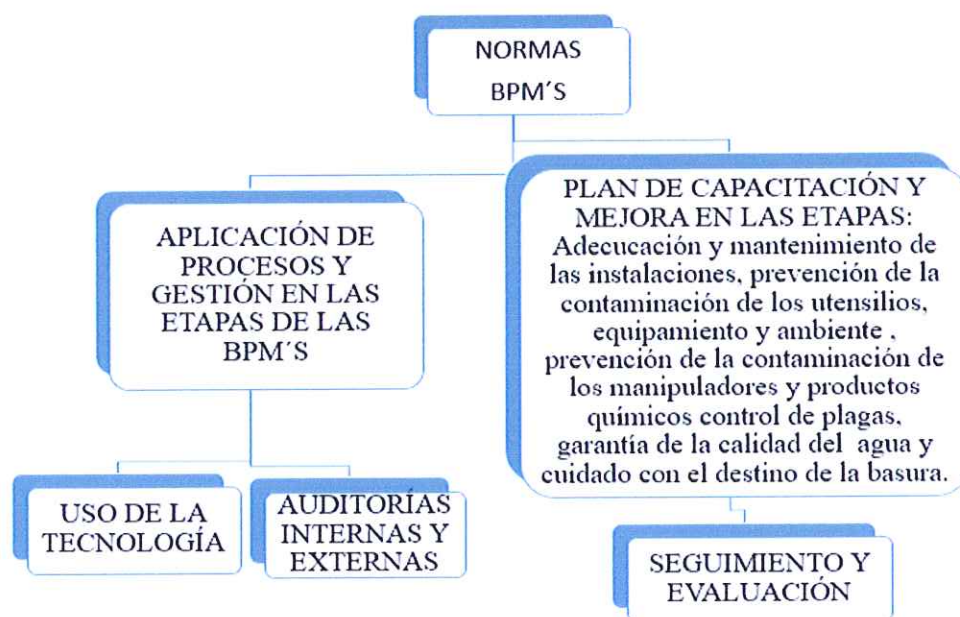
en sus establecimientos de Alimentos y Bebidas mediante talleres y programas de capacitación continua relacionadas a las normas de calidad, liderazgo, gestión, organización de los recursos.

Organizar y planear la producción diariamente, evitando improvisaciones y violación de las normas Buenas Prácticas de Fabricación; dicho de este modo, implementar un plan de mejora estableciendo las acciones a realizarse en cada producción, aplicando los requisitos y medidas necesarias para que se cumplan las Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM'S).

Establecer líderes para que realicen las evaluaciones periódicas acompañando la evolución de la aplicación de las normas en los procesos de fabricación, cabe resaltar que se debe considerar el organigrama que tiene la Asociación "2 de Mayo", desde allí parte que se establezcan líderes que controlen y evalúen los procesos que conllevan a dichas normas, utilizando como instrumentos la ficha de observación, registros y plan de mejora para el seguimiento de las acciones y procedimientos adecuados de los manipuladores de alimentos en el área de Alimentos y Bebidas.

Buscar formas creativas y económicas para facilitar el desempeño del trabajo dentro de las condiciones mínimas exigidas por las BPF'S en el lugar de trabajo, los equipamientos, los procesos, los procedimientos, el almacenaje y la limpieza manual, describiéndolos con claridad para que sean entendidos por todos; buscar el alcance de la tecnología, si es posible que los socios (servidores turísticos) recauden fondos en la organización para que exista la contratación de software que facilite la gestión organizacional y ejecución de las BPM'S.

Hacer auditorías periódicas internas y externas, para evaluar los cumplimientos de las instrucciones de las BPF y su evolución en la empresa, las sugerencias y su validez técnica científica, el costo de implementación de las modificaciones y el impacto en los negocios; definir un grupo de auditores ya sean éstos escogidos internamente por la Asociación o la contratación de expertos en el tema, también se agrega a esto un crear un plan de auditoría y finalmente fijando el alcance que se obtuvo de las auditorías considerando un informe detallado de los problemas que se presenten por no aplicar las BPM'S. Otra alternativa crear un buzón de sugerencia de quejas para consumidores/turistas y obtener resultados del servicio que se está ofertando, por último, establecer reuniones de compromisos con los entes gubernamentales con el fin de aplicar normativas y reglamentos para generar un mejoramiento en el servicio de Alimentos y Bebidas de la Asociación turística. Entonces se puede sintetizar que mediante el siguiente organigrama se aplicarán las Buenas Prácticas de Manufactura según Autores.



Elaborado por: Guaranda, K. (2017)

CONCLUSIONES:

De acuerdo al análisis fundamentado con bases teóricas se demostró la importancia que tienen las BPM'S en los procesos de almacenamiento de materia prima, producción y manipulación de los alimentos, asegurando la calidad alimentaria, además se obtiene un sinnúmero de beneficios al no perder la calidad física, química y nutricional de los platos gastronómicos.

De acuerdo al diagnóstico de la situación actual de la Asociación “2 de Mayo” se identificó las falencias que tienen los servidores turísticos en cuanto a la manipulación, higiene del personal de servicio y cocina, esto se debe a la mala administración y gestión del servicio de Alimentos y Bebidas.

Se concluye que, mediante la recolección de información de datos, se apreció en la encuesta que existe un bajo nivel de satisfacción del turista en relación al trato, tiempo de espera en la atención y precios elevados y otros factores negativos que no permiten brindar un mejor servicio en el área de Alimentos y Bebidas.

Se elaboró una Guía de aplicación que va a mejorar los procedimientos de Buenas Prácticas de Manufactura en el servicio de Alimentos y Bebidas, para maximizar las habilidades y recursos disponibles en la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo”

RECOMENDACIONES

Se recomienda que, se debe comunicar y socializar mediante capacitaciones continuas, las ventajas que tiene aplicar las Buenas Prácticas de Manufactura a través de los procedimientos adecuados en la producción y manipulación de los alimentos que oferta cada establecimiento turístico de la Asociación “2 de Mayo”

Proponer un plan de mejora de las acciones que realizan los manipuladores de alimentos de acuerdo a la guía de aplicación de las Buenas Prácticas de Manufacturas para que en la Asociación “2 de Mayo”

Se recomienda a los manipuladores de alimentos y bebidas de cada establecimiento turístico que deben comprender y ser conscientes que la satisfacción de los clientes depende de ellos, de lo contrario el mal servicio ocasiona la poca demanda, esto se traduce en pérdidas económicas y desventaja competitiva para la empresa.

Es importante que el personal operativo de cada establecimiento de Alimentos y Bebidas revise periódicamente la Guía de Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos y elaboren un plan de control y evaluación con el fin de que ellos mejoren la oferta gastronómica e imagen corporativa de la todos los locales de comidas.

BIBLIOGRAFÍA

AENOR. (2016)¿Qué es una norma? Febrero 10, 2017, de Asociación española de normalización Sitio web:

http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/quees_norma.asp#.WOqxb0U1_io

Agencia Nacional de Regulación, c. y. (2015) Controlsanitario.gob.ec Obtenido de Registro oficial <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/2015/08/Registro-Oficial-Res-042-BPM-Alimentos.pdf>

Ango Cañar, K. P., & Grijalva Monge, S. V. (2015). Análisis económico de la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en las queserías artesanales del cantón Cayambe, perteneciente a la Asociación de productores lácteos de la Mitad del Mundo (Bachelor's thesis).

Arias, R. (2016). Conceptos de condiciones y medio ambiente de trabajo. Febrero 18, 2017, de proyecto vw-oit-gtz Sitio web: http://www.stps.gob.mx/DGIFT_STPS/PDF/Concepto%20de%20condiciones%20y%20medio%20ambiente%20de%20trabajo.pdf

Business Chef. (2017). El Proceso de Producción. Febrero 22, 2017, de Business Chef Sitio web: <http://cocinasindustriales.com/el-proceso-de-produccion>

Censos, I Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010). Ecuador en cifras Población de Playas Sitioweb: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda>

Cerrejón. (2017). Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Febrero 17, 2017, de Cerrejón minería responsable Sitio web: <http://www.cerrejon.com/site/nuestra-empresa/sistema-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.aspx>

EcuRed. (2017). Seguridad y salud del trabajo. Febrero 20, 2017, de EcuRed Sitio web: https://www.ecured.cu/Seguridad_y_salud_del_trabajo

GestióndeRestaurantes.com. (2009). Control sobre la administración de alimentos y bebidas en el servicio buffet. Febrero 27, 2017, de GestióndeRestaurantes.com Sitio web: <http://www.gestionrestaurantes.com/control-sobre-la-administracion-de-alimentos-y-bebidas-en-el-servicio-buffet/>

Gestiopolis. (2017). La administración gastronómica. Febrero 27, 2017, de Gestiopolis Sitio web: <https://www.gestiopolis.com/la-administracion-gastronomica/>

González-Muñoz, Y., & Palomino-Camargo, C. E. (2011). Acciones para la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio bufet. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 10(20).

Hernández, J. V. (2004). Sistemas de gestión de la calidad en el sector agroalimentario. *Agroalimentaria*, (18), 87-93.

Hugo Ortiz Herrera (2011) Sistemas y calidad total. Mayo 24, 2011 Sitioweb: http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas_de_gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/

I.C.T. (2017). Servicio de alimentos y bebidas. Costa Rica: Instituto Costarricense de Turismo para el Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica.

INTEDYA. (2017). Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). junio 23, 2017, de International Dynamic Advisors Sitio web: <http://www.intedya.com/internacional/103/consultoria-buenas-practicas-de-manufactura-bpm.html#submenuhome>

Ministerio de Ambiente del Ecuador (2015). Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador. Sitioweb: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areasprotegidas/%C3%A1rea-nacional-de-recreaci%C3%B3n-playas-de-villamil>

Montes, M. (2018). ¿Qué se entiende por normalización y qué es una norma? - Club Responsables de Calidad. [online] Club Responsables de Calidad. Available at: <https://clubresponsablesdecalidad.com/que-se-entiende-por-normalizacion-y-que-es-una-norma/>

Municipio de Playas (2011). Municipio de Playas de G.A.D. Municipal del cantón Playas Sitioweb: <http://www.municipioplayas.gob.ec/turismo>

Nicolaci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). *Hologramática*, 8(2), 3-48.

Noboa, G. (2002). Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados. Marzo 01, 2017, de Presidencia de la República del Ecuador Sitio web: <http://www.epmrq.gob.ec/images/lotaip/leyes/rbpm.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2011). Paho. Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos Sitioweb: https://paho.org/mex/index.php?option=com_docman&view=document&layout=default&alias=382-manual-sobre-las-cinco-claves-para-la-inocuidad-de-los-alimentos&category_slug=promocion-de-la-salud-y-reduccion-de-riesgos-&Itemid=493

Paulino, G. C., Lucena, D. W. A., Madruga, L. C. F., Menezes, P. D. L. D., & Sousa, P. P. R. D. (2012). Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas: La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21(3), 763-777.

Presidente Asociación 2 de Mayo (2016). Levantamiento de información. Katherine Guaranda, entrevistadora

Salazar Rivera, S. I. (2004). Manual de procedimientos para la aplicación de las buenas prácticas de manufactura de acuerdo a la legislación alimentaria en El Salvador (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador).

Salgado, C., & Castro, K. (2007). Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes. *Versión electrónica*, 2, 33-40.

Secretaria Nacional de Planificación y desarrollo. (11 de Octubre de 2017). Plan Nacional Toda una vida. [planificacion.gob.ec](http://www.planificacion.gob.ec). Semplades Recuperado de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Silva, A. (2013). Calidad de servicio de alimentos y bebidas en el comedor popular integrar Bachiller Félix Román Duque. Febrero 20, 2017, de colegio universitario hotel escuela de los andes venezolanos sitio web: <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/13/09/18/937.pdf>

Sistemas y calidad total.com. (2014). Sistemas de Gestión de la Calidad | Historia y Definición. Febrero 16, 2017, de Sistemas y Calidad Total - Tecnología de Información y Sistemas de Gestión de Calidad Sitio web: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

Universidad Cooperativa de Colombia. (2015). Sistema de Gestión de la Calidad. Febrero 16, 2017, de Universidad Cooperativa de Colombia Sitio web: <http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>

Vilar, J., Wolfgang, S. & Núñez, S. (2004). Sistemas de Gestión de la calidad en el sector agroalimentario. Junio 24, 2017, de Universidad de los Andes Venezuela Sitioweb:

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/agroalimentaria/article/view/1317/1264>

ANEXOS



REPÚBLICA DEL ECUADOR



G. A. D. MUNICIPAL DEL CANTÓN PLAYAS

Dra. Miriam Lucas Delgado
Alcaldesa 2014 - 2019



GENERAL VILLAMIL - CANTÓN PLAYAS

Playas, 28 de Agosto de 2018

Licenciada.

Paola Peralta Mendoza, Msc.

Directora de la Carrera de Hotelería y Turismo.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me permito hacerle conocer que, la solicitud presentada por la Srta. **GUARANDA LÓPEZ KATHERINE GABRIELA**, egresada de la carrera **HOTELERÍA Y TURISMO**, ha sido aceptada para que realice el respectivo trabajo investigativo **"APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA MANUFACTURA EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS PREPARADAS "2 DE MAYO"** previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO**.

El Departamento de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas, confiere el Aval para que se desarrolle dicho proyecto antes mencionado, reconociendo la labor que viene aportando la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA** a la comunidad, razón por la cual se pone a su disposición el apoyo y colaboración para la información de futuros profesionales en el área de turismo.

Además autorizamos a hacer uso de la información obtenida para los fines pertinentes a la elaboración y publicación del trabajo investigativo y para que esta en su totalidad sea publicada en el portal de la página web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Sirva el presente documento para los fines pertinentes y de exclusividad para el solicitante.

Sin otro particular, me suscribo.

ATENTAMENTE,


Ing. William Apolinario Alache
DIRECTOR DE TURISMO - GADMCP

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Indicadores
APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA MANUFACTURA A EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS PREPARADAS "2 DE MAYO"	Problema principal ¿Cómo la Aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura mejorará el servicio de Alimentos y Bebidas de la Asociación de Comidas Preparadas 2 de Mayo?	Objetivo General Proponer la aplicación de las normas BPM'S para el mejorar la calidad de Servicio en el área de Alimentos y Bebidas de la Asociación de expendedores de comidas "2 de Mayo"	Se Propone una guía de aplicación de las Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM'S) en el servicio de Alimentos y Bebidas en la Asociación de expendedores de comidas preparadas "2 de Mayo" lo cual permite que el manipulador de alimentos conozca y aplique correctamente las BPM'S obteniendo calidad y seguridad alimentaria que da como resultado la satisfacción del cliente y crecimiento en ventas en los locales de comidas.	Aplicación de BPM'S	-Gestión para la calidad -Ambiente -Seguridad y salud en el trabajo
	Problema secundario ¿Qué normas BPM'S se están aplicando al Servicio de Alimentos y Bebidas de la Asociación de expendedores de comidas "2 de Mayo"	- Análisis de la fundamentación teórica sobre la importancia de las buenas prácticas de manufactura garantizando la calidad en el Servicio de Alimentos y Bebidas. - Diagnóstico de la situación actual del servicio de Alimentos y Bebidas que ofertan los servidores turísticos de la Asociación "2 de Mayo" - Determinación de la satisfacción del cliente mediante el diseño de recolección de datos. - Elaboración de una guía de aplicación de buenas prácticas de manufacturas en el servicio de Alimentos y Bebidas.			-Producción del Servicio del A&B -Administración del Servicio del A&B -operación del Servicio del A&B

Elaborado por: Guaranda, K. (2017)

ANEXO 2:FORMATO DE FICHA DE OBSERVACIÓN



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE HOTELEÍA Y TURISMO

FICHA DE OBSERVACIÓN ASOCIACIÓN DE COMIDAS PREPARADAS “2 DE MAYO” General Villamil – Playas		
Establecimiento Turístico: _____		
Calificación: SI CUMPLE NO CUMPLE		
Factores a considerar	Calific.	Observ
Servicio:		
Amabilidad al cliente		
Ambiente agradable y comodidad		
Rapidez en el servicio		
Presentación del Producto		
Infraestructura:		
Instalaciones: Agua, luz y baterías sanitarias		
Pisos, iluminación y ventilación		
Señalización e información		
Equipos y utensilios:		
Vajillas, cubiertos, utensilios y mantelería		
Equipos de cocina		
Higiene del personal:		
Uso de guantes, gorro, malla, mandil		
Uso de uniforme		
Limpieza del establecimiento		
Preparación y manipulación		
Preservación de los alimentos e insumos		
Inocuidad alimentaria		

Elaborado por: Guaranda, K. (2017)

ANEXO 3: FORMATO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE HOTELEÍA Y TURISMO

ENCUESTA PARA TURISTA

Objetivo: Recolectar información sobre la opinión del turista que visita el cañón Playas en cuanto a la calidad de servicio y satisfacción del cliente obtenida en los patios de comidas del Malecón. Este instrumento sirve para el trabajo de investigación denominado "Aplicación de las Normas de calidad y BPMS en la Asociación de comidas preparadas 2 de Mayo"

Estimado Señor(a) Turista, por favor conteste con la total seriedad y sinceridad, gracias por su colaboración de ante mano.

DATOS PERSONALES:

o Indique su Edad:

a) Menor a 17 años ☐ b) 18 - 64 años ☐ c) 65 a más ☐

o Su Género es:

a) Masculino ☐ b) Femenino ☐

o Su procedencia es:

o Costa ☐ b) Sierra ☐ c) Extranjero ☐ d) Amazonia e Insular ☐

o Su nivel de ingresos es:

a) Menos de \$ 354 ☐ b) \$354 a 700 ☐ c) Mayor a \$700 ☐

1. ¿Ha consumido usted en los patios de comidas del Malecón de Playas?	a) SI ☐ b) NO ☐ Si su respuesta es no, termina el cuestionario.		
2. Servicio al Cliente:	a) Satisfactorio	b) Aceptable	c) Insatisfactorio
2.1 El trato y servicio prestado por el personal de los comedores de los patios de comidas del Malecón es:	☐	☐	☐
2.2 El tiempo de espera para ser atendido fue:	☐	☐	☐
2.3 La información recibida del producto o servicio que le ofrecen es:	☐	☐	☐
2.4 Considera Ud. que la calidad del servicio cumple sus expectativas y satisface sus necesidades.	a) Totalmente de acuerdo ☐	b) De acuerdo ☐	c) En desacuerdo ☐
3. Producto:	a) Muy bueno	b) Bueno	c) Malo
3.1 ¿Qué le parece la comida que se oferta en la Asoc. 2 de Mayo que se encuentran en los patios de comidas del Malecón de Playas?	☐	☐	☐
3.2 ¿Cómo considera la presentación del producto?	☐	☐	☐

3.3 ¿Considera Ud. que el precio está en relación al servicio que recibe?	a) Totalmente de acuerdo ☐	b) De acuerdo ☐	c) En desacuerdo ☐
Instalaciones:	a) Satisfactorio	b) Aceptable	c) Insatisfactorio
4.1 El ambiente del establecimiento le pareció:	☐	☐	☐
4.2 ¿El personal del servicio utiliza implementos de aseo y uniformes adecuados?	a) SI ☐ b) NO ☐		
4.3 ¿Cómo calificaría Ud. la limpieza e higiene de los establecimientos que pertenecen a la Asoc? 2 de Mayo de los Patios de comidas del Malecón de Playas?	a) Muy bueno ☐	b) Bueno ☐	c) Malo ☐
5. ¿Considera Ud. que los comedores de la Asociación 2 de Mayo necesitan mejorar su servicio e infraestructura?	a) SI ☐ b) NO ☐		
GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y COLABORACIÓN 			

ANEXO 4:ASPECTOS LEGALES

Fundamentos Legales.

Constitución de la República del Ecuador

EL REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS. (2002) Que de conformidad con el Art. 42. de la Constitución Política, es deber del Estado garantizar el derecho a la salud, su promoción y protección por medio de la seguridad alimentaria.

Que el Reglamento de Registro y Control Sanitario, en su artículo 15, numeral 4, establece como requisito para la obtención del Registro Sanitario, entre otros documentos, la presentación de una Certificación de operación de la planta procesadora sobre la utilización de buenas prácticas de manufactura;

Que es importante que el país cuente con una normativa actualizada para que la industria alimenticia elabore alimentos sujetándose a normas de buenas prácticas de manufactura, las que facilitarán el control a lo largo de toda la cadena de producción, distribución y comercialización, así como el comercio internacional, acorde a los avances científicos y tecnológicos, a la integración de los mercados y a la globalización de la economía.

Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2022 “Toda una vida”

Objetivo 6: Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir Rural.

6.3 Impulsar la producción de alimentos suficientes y saludables, así como la existencia y acceso a mercados y sistemas productivos alternativos, que permitan satisfacer la demanda nacional con respeto a las formas de producción local y con pertinencia cultural.

Ley de Turismo

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado y;
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

EXPEDIR LA NORMA TÉCNICA SUSTITUTIVA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA ALIMENTOS PROCESADOS.

TÍTULO I

CAPÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Ámbito de aplicación. - Las disposiciones contenidas en el presente reglamento son aplicables a:

- a) Los establecimientos donde se procesen, envasen, almacenen y distribuyen alimentos;
- b) Los equipos, utensilios y personal sometidos a la presente normativa técnica de Buenas Prácticas de Manufactura;

Según la Norma Técnica Ecuatoriana, 2015: **Sistema de gestión integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo alimentos y bebidas requisitos**; en el Anexo A indica un resumen de los requisitos sobre las BPM'S en Servicios de Alimentos y Bebidas; el Anexo B demuestra las prácticas ambientales generales en donde se detalla especificaciones de control de consumo de energía, control de consumo de agua, tratamiento de aguas residuales, gestión de residuos, utilización de productos químicos, políticas de compras, sensibilización y preservación de la biodiversidad. En el Anexo C Responsabilidad Social son acciones que favorecen y respaldan activamente a las empresas o emprendimientos locales relacionadas con el turismo. En el Anexo D, se propician las acciones que permiten seguridad y salud en el trabajo.

ANEXO 5: PATIOS DE COMIDAS DEL MALECÓN DE PLAYAS



Localización de la Asociación de expendedores de comidas preparadas “2 de Mayo” en donde se realizó la investigación.

ANEXO 6: INFRAESTRUCTURA DE LA ASOC. “2 de Mayo”



Infraestructura inadecuada para el servicio de Alimentos y Bebidas de cada negocio turístico.

**ANEXO 7: PARTE INTERNA DE LOS PATIOS DE COMIDAS DEL
MALECÓN DE PLAYAS**



Establecimientos de Alimentos y Bebidas en mal estado.

**ANEXO 8: ÁREA DE COCINA DEL ESTABLECIMIENTO DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS**



Uso inadecuado del área de cocina y uniforme del personal de servicio de Alimentos y Bebidas de la Asoc. "2 de Mayo"

**ANEXO 9: ENTREVISTA AL DIRECTOR DE LA CÁMARA DE
TURISMO – PLAYAS**



Diálogo con el Ing. William Apolinario, en la búsqueda de recolección de datos para la presente investigación.

**ANEXO 10: ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE
EXPENDEDORES DE COMIDAS PREPARADAS “2 DE MAYO”**



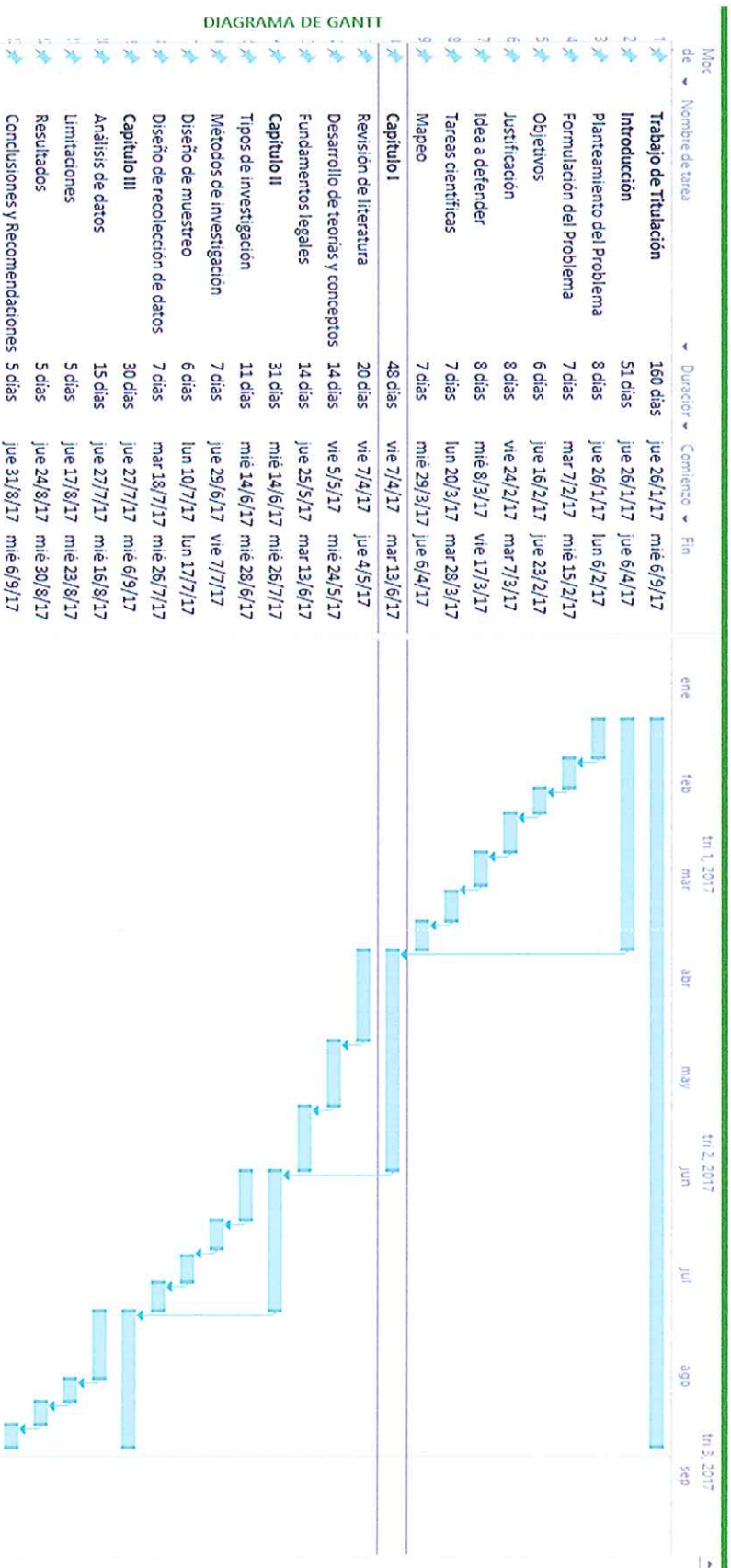
Diálogo con el Señor presidente de la Asociación “2 de Mayo”, en la búsqueda de recolección de datos para la presente investigación.

ANEXO 11: ENCUESTA A TURISTAS



Encuesta realizada a turista que visita el balneario del cantón Playas.

ANEXO 12:CRONOGRAMA DE TRABAJO



Elaborado por: Guaranda, K. (2017)

ANEXO 13: PRESUPUESTO

CUADRO 3: Recurso Humano

RECURSO HUMANO				
Nº	Denominación	Tiempo	Costo Unitario	Total
1	Investigador	6 meses (+ prórroga)	\$500.00	\$500.00
1	Tutor	6 meses (+ prórroga)	\$650.00	\$650.00
Total				\$1150.00

CUADRO 4: Recursos Materiales y suministros

RECURSO MATERIALES Y SUMINISTRO			
Nº	Denominación	Costo Unitario	Total
3	Resma de hojas	\$ 3.80	\$11.40
2	Lápices	\$ 0.25	\$ 0.50
4	Esferográficos	\$ 0.25	\$ 1.00
4	Carpetas	\$ 0.50	\$ 2.00
10	Clips	\$ 0.05	\$ 1.00
3	Anillado	\$ 1.50	\$ 4.50
3	Empastado	\$ 12.00	\$36.00
TOTAL			\$56.40

CUADRO 5: Recursos tecnológicos y técnicos

RECURSOS TECNOLÓGICOS Y TÉCNICOS			
Nº	Denominación	Costo Unitario	Total
1	Laptop + impresora	\$680.00	\$680.00
1	Teléfono y comunicación	\$ 20.00	\$ 20.00
500	Impresiones de documentos	\$ 0.10	\$ 50.00
4	Movilización	\$ 50.00	\$ 50.00
TOTAL			\$800.00

CUADRO 6: Presupuesto General

RECURSOS	INSTITUCIONALES	
	Humanos	\$1150.00
	Materiales y Suministros	\$ 56.40
	Tecnológicos y técnicos	\$ 800.00
TOTAL		\$2006.40

Elaborado por: Guaranda, K. (2017)