



El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador

The control and assurance of food quality in a restaurant in the city of Manta, Manabí, Ecuador

*“Emil Viera Manzo”¹**

“Maria Nicole Mendoza Moreira”² “Daniel Rafael Caballero Mero”³

“Claudia Loor Caicedo”⁴ “Bárbara Fernández Sanabria”⁵*

Resumen

El turismo es una actividad productiva que incluye alojamiento, alimentos y bebidas, entre otros. Los sistemas de control de calidad son esenciales para garantizar que las empresas que prestan servicios a este cumplan con lo establecido en términos de procesos de producción de alimentos. El trabajo tiene como objetivo diagnosticar el control y la garantía de la calidad de los alimentos con base en el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control en un restaurante de primera clase en la ciudad de Manta. El método aplicado fue descriptivo, no probabilístico; en este caso, la muestra es seleccionada por conveniencia. La técnica utilizada fue la encuesta, se aplicó un cuestionario al número total de trabajadores en el restaurante seleccionado y se realizó una entrevista con el gerente general. Los resultados muestran que más de la mitad de los encuestados tienen conocimiento sobre la gestión de alimentos y bebidas, y en el servicio gastronómico, y la totalidad reconoce la necesidad de recibir capacitación en normas de calidad de alimentos, pero desconocen los sistemas de control y seguridad alimentaria como el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control.

Abstract

Tourism is a productive activity that includes accommodation, foods and drinks, among others. Quality control systems are essential to ensure that companies that provide services to this comply with what is established in terms of food production processes. The work aims to diagnose the control and guarantee of food quality based on the Hazard Analysis and Critical Control Points in a first-class restaurant in the city of Manta. The method applied was descriptive, not probabilistic; In this case, the sample is selected for convenience. The technique used was the survey, a questionnaire was applied to the total number of workers in the selected restaurant and an interview was conducted with the general manager. The results show that more than half of the respondents have knowledge about food and beverage management, and in the gastronomic service, and the totality recognizes the need to receive training in food quality standards, but they do not know the control systems and food safety as Hazard Analysis and Critical Control Points.

Palabras clave/Keywords

Restaurante; sistemas; alimentos y bebidas; empresas/Restaurant; systems; food and beverages; companies

*Dirección para correspondencia: emil.viera@uleam.edu.ec

Artículo recibido el 01 - 10 - 2018 Artículo aceptado el 13 - 12 - 2019 Artículo publicado el 30 - 12 - 2019

Conflicto de intereses no declarado.

Fundada 2016 Unidad de Cooperación Universitaria de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

¹ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, MBA., Fac. Hotelería y Turismo, Manabí, Ecuador, emil.viera@uleam.edu.ec

² Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Estudiante, carrera Administración de Empresas Hoteleras, Fac. Hotelería y Turismo, Manabí, Ecuador, nicolemendozamoreira@gmail.com

³ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, MBA., Fac. Hotelería y Turismo, Manabí, Ecuador, Manabí, Ecuador, daniel.caballero@uleam.edu.ec

⁴ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, MBA., Fac. Hotelería y Turismo, Manabí, Ecuador, kathys1908@hotmail.com

⁵ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, MBA., Fac. Hotelería y Turismo, Manabí, Ecuador, babygil4444@gmail.com

1. Introducción

El turismo es considerado una actividad productiva que engloba varios servicios como alojamiento, restaurantes, transporte, abastecimiento de alimentos y de insumos, recreación, operadores de *tour*s, agencias y producción artesanal; la interrelación entre ellos forma un sector privilegiado capaz de generar fuentes de empleo.

Acorde al servicio que se ofrece, el empleo de la actividad turística se clasifica en directo, aquel que es generado por el gasto directo del turista y los servicios turísticos ofrecidos (hoteles y restaurantes); el indirecto, es el que no corresponde a gastos turísticos como el empleo de los proveedores de insumos, productores de alimentos y otros; el inducido, es el resultado del aumento de las personas que demandan una mayor oferta de bienes y servicios; y el temporal, que se genera por la construcción de infraestructuras como hoteles, restaurantes, etc. (Ordoñez, 2005).

A medida que el turismo crece, la oferta gastronómica necesita ampliarse para poder ofrecer distintas opciones culinarias que deleiten al turista. En este contexto Sanchez-LaFuente & Martínez (2017) se refieren a la importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos y la responsabilidad que tienen las empresas alimentarias de ofrecer al mercado alimentos que brinden la seguridad óptima al ser consumidos; reduciéndose así los riesgos del turista y de la comunidad. Para lograr esto una empresa alimentaria deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Mantener buenas prácticas higiénicas, esto le permitirá al negocio conservar la clientela.
- Verificar continuamente las prácticas higiénicas para una mejora continua en la calidad sanitaria de los productos y en los servicios que ofrece que permitan satisfacer al consumidor.
- Considerar la calidad como elemento fundamental para competir en el mercado (Sanchez-LaFuente & Martínez, 2017).

Este tipo de empresa al cumplir con estas condiciones, cumplirán con los objetivos planteados al ofrecer su producto al mercado. Como expresa Araluze (2001) actualmente son muy pocas las empresas que quieren optimizar la satisfacción a sus clientes; esto ha tenido gran impacto en el sector de la alimentación, influyendo de manera directa en la comunidad, cambios en la forma de vida, hábitos y especialmente un grado de exigencia alto en cuanto a los productos y servicios, originándose varias tendencias:

- Sustitución de unos alimentos por otros de mayor prestigio, que proporcionan el mismo tipo de nutrientes básicos.
- Disminución del consumo de productos que desde un punto de vista saludable conllevan algún riesgo.
- Incremento de alimentos con más estimación desde un punto de vista gastronómico, o que son símbolo de mayor calidad.
- Avance notable de los productos con cierto grado de elaboración que se acomodan a las formas de vida actual.

La gastronomía y en general la alimentación está asociada al turismo, según la Organización Mundial del Turismo, es considerablemente significativa al representar un tercio del gasto turístico (Leal, 2015). Todo se encuentra relacionado a las tradiciones culturales, el turismo está incrementándose cada vez más y es la tradición cultural que se adquiere día a día en la comida típica y tradicional la que desarrolla la identidad y permite establecer diferencias entre los lugares (Richards, 2002).

Muchas personas al realizar turismo buscan confort familiar, es esto lo que soporta la globalización alimentaria. En este contexto las empresas de restauración cumplen un papel fundamental; son un sistema abierto que

actúa sobre elementos externos como la materia prima, la tecnología, etc.; e internos como la nutrición, hábitos alimenticios, gustos de los clientes, y ofrece un menú personalizado que permite satisfacer necesidades, gustos y expectativas de los clientes (Araluce, 2001).

La restauración se encuadra dentro del sector terciario que corresponde a los servicios. Se puede definir como la actividad que presta servicio de comida y bebida. La industria de restauración está en constante crecimiento, superando la media global de la economía del país. Las empresas de restauración, además de atender necesidades en cuanto a alimentación, deben buscar satisfacción de las necesidades de los clientes, y ofrecer un alto nivel de calidad del servicio, para lo cual es esencial superar las expectativas que tiene el cliente (García, García & Gil, 2006). De manera que la meta de una empresa debe ser conseguir el éxito la y excelencia por medio de la gestión de calidad en todas las actividades que realice (Varo, 2001).

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación de organismos nacionales de normalización. Los comités técnicos de ISO se encargan de la elaboración de las normas internacionales. Una de estas familias son las normas ISO 9000 de aseguramiento de la calidad que surgieron en el año 1987. Su principal objetivo es fijar las condiciones mínimas del sistema de calidad de una empresa y de esta forma garantizar el cumplimiento de los requisitos especificados para sus productos (Griful, 2005).

La seguridad alimentaria es una prioridad de todos los ciudadanos, de manera que para eliminar o reducir los posibles riesgos para la salud del consumidor es necesario que se cumplan las normas establecidas, y buenas prácticas de higiene en todas las fases de producción, transformación y distribución de los alimentos (Caro & Martínez, 2018).

Países como Chile, Colombia, Venezuela, Brasil, entre otros, preparan normas alimentarias, para que estas se cumplan es importante que los organismos de control de calidad e inspección de las exportaciones de alimentos conozcan de manera profunda las normas regionales de los países a los que sus miembros exportan alimentos, ya que su incumplimiento puede dar lugar al rechazo del producto y consecuencias negativas para la sociedad (Dhamija, Hammer & Organización de las Naciones Unidas Para la Agricultura y la Alimentación, 1991).

Hay seguridad de los alimentos cuando todas las personas tienen acceso físico y económico a una cantidad suficiente de alimentos sanos y nutritivos que cubran sus necesidades y gustos, y les permitan tener una vida activa y sana. Cada país debe adoptar una estrategia acorde con sus recursos que le permita lograr sus objetivos, los regionales e internacionales, y elaborar soluciones colectivas para los temas mundiales de seguridad de alimentos (Organización de Alimentos y Agricultura de las Naciones Unidas, 2002).

El cliente cada vez es más exigente, no solo valora la comida, observa también el ambiente, algunas cualidades de los alimentos como su frescura, y costos acordes a la calidad del servicio que se presta (Araluce 2001). Según la tendencia actual, el impacto que hoy en día se obtiene en el tema de la alimentación puede llegar a ser factor clave para darle identidad al lugar turístico, dejando una experiencia agradable o desagradable en el consumidor. Por esto, países con tradiciones culinarias como Ecuador han experimentado menor penetración de la comida rápida, porque su restauración tradicional, con un amplio menú, resulta de gran aceptación por los consumidores.

Ecuador es un país lleno de contrastes. Con su ubicación ecuatorial y la presencia en su territorio de los Andes, la Amazonía y el océano Pacífico, transforman una original trama física y climática, de la cual se

El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador

Viera Manzo, Mendoza Moreira, Caballero Mero, Loor Caicedo, Fernández Sanabria



desprende una extensa diversidad ecológica, y una sociedad pluriétnica; rica en tradiciones culturales de todo tipo (Bustos & Lozano, 2000). Al ser un país biodiverso, se ha caracterizado por ser una potencia turística elegida por visitantes que han ido en aumento a lo largo de los años. Los lugares donde actúa el turismo: playas, plazas, fragmentos de ciudades, comunidades, haciendas, parques protegidos, territorios de pueblos indígenas, suelen tener una historia que el turista intentará conocer, y disfrutar de las costumbres tradicionalistas que caracterizan a los habitantes ecuatorianos (Prieto, 2011).

La legislación ecuatoriana en cuanto a calidad e higiene de alimentos se encuentra conformada, como en el resto de los países andinos, por el Código de Salud y su correspondiente reglamento. El código de salud ecuatoriano establece las actividades que deben llevarse a cabo para poder ejercer el control dentro de las etapas de producción, transporte, almacenamiento y expendio, y los aspectos relacionados con el registro sanitario (Loma-Ossorio & Rodríguez, 1999).

El Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización (INEN), ha publicado una amplia gama de normas técnicas que sirven de guía para el sector alimenticio, entre ellas las normas de calidad para la aplicación de sistemas de calidad, el Código de Buenas prácticas de Higiene, y las normas de producto de conservas de frutas y vegetales y enlatados de pescado.

No ha sido hasta ahora que existe una mayor concientización en cuanto al tema de la calidad, tal es así que la mayoría de las industrias del sector alimentario han comenzado a aplicar programas de buenas prácticas de manufactura. El sector pesquero es actualmente el más desarrollado en lo que a la aplicación de sistemas de calidad se refiere, se estima que un 90 % de las empresas de este sector se encuentran capacitadas para la implementación del sistema Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP).

En Ecuador se encuentra la provincia de Manabí. En esta provincia se localizan varios cantones, entre ellos Manta, conocido por ser el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador, donde al año llegan decenas de cruceros, convirtiéndolo en una de las potencias turísticas de la provincia. Dentro de este cantón se encuentra la ciudad de Manta, reconocida por su desarrollo turístico e industrial y por su atractiva gastronomía. Gran parte de los productos gastronómicos que oferta esta ciudad provienen del mar, siendo una característica de la zona que causa interés al turista; esto ha generado un aumento de la oferta gastronómica, ya que la pesca es una de las grandes fuentes económicas de la ciudad.

En base a los datos del catastro turístico de la ciudad de Manta del año 2017, con el terremoto ocurrido el 16 de abril de 2016 quedaron demolidos y cerrados más de 100 establecimientos. Después de este fatídico fenómeno natural que afectó gran parte de las estructuras que brindaban servicios de restauración, alojamiento, etc.; la ciudad se ha visto en la necesidad de impulsar y regenerar el sector turístico para así mejorar las fuentes de ingreso y la calidad de vida de sus habitantes.

A raíz de lo ocurrido las autoridades locales y provinciales de Manta trazaron estrategias que han permitido reconstruir y reubicar en puntos estratégicos los diferentes establecimientos de restauración que tenía la ciudad. Según el catastro de la ciudad de Manta, hasta el año 2018 la oferta gastronómica está siendo atendida por 296 establecimientos que ofrecen productos alimenticios en el mercado. Estos han ido introduciendo nuevos avances en la seguridad alimentaria que les permiten mejorar su prestigio en cuanto a calidad y servicio.

Dentro del proceso de regeneración ocurrido en el turismo han surgido nuevos restaurantes, lugares de distracción, y sobre todo ha existido la reactivación comercial y económica de la ciudad. Ejemplos como la vía Barbasquillo, conocida por sus acantilados, que hace unos años no se encontraba tan poblada, y solo formaba parte del camino para llegar a la playa Barbasquillo, según el catastro turístico del Ministerio de Turismo del año 2018, actualmente existe una vía embellecida por su vista al mar y los establecimientos de restauración existentes, nueve restaurantes de primera categoría y uno de lujo, que prestan servicio al turismo nacional e internacional, destacándose por los productos que ofertan (mariscos y pescado).

Dada la necesidad de que la elaboración y conservación de los alimentos de la oferta gastronómica de la ciudad de Manta tengan una correcta manipulación, es importante conocer las normativas que manejan las superestructuras y las funciones que tiene cada actor institucional, para que se aplique de manera eficiente y eficaz este proceso, exigencias que dependen del lugar, su categoría y los costos.

Aunque la mayoría de los restaurantes se preocupan por mejorar continuamente su oferta gastronómica y la calidad de su servicio, muchas veces las personas que trabajan en ellos no tienen la capacitación adecuada; por ello, es tan necesario llevar a cabo un proceso de capacitación correctamente estructurado que permita mejorar y optimizar el servicio gastronómico dentro de la ciudad.

En la ciudad de Manta existen 170 restaurantes, según el catastro turístico, los nueve de primera categoría son:

- El Resero- Rincón Argentino
- Finisterre
- Martinica
- Muya
- Porto Culinary Art
- Papa Johns
- Universo Gourmet
- Bar Restaurante Piedra Larga
- Las Velas

El objetivo de esta investigación es diagnosticar el control y aseguramiento de la calidad alimentaria en base al HACCP para un restaurante de primera categoría de la ciudad de Manta. Para dar sustento y justificación al presente trabajo fue necesario consultar la bibliografía sobre conceptos y definiciones en cuanto a gestión y control de calidad en alimentos y bebidas. Este análisis fue la base para llevar a cabo tres funciones efectivas. La primera, investigar acerca del sistema HACCP y su aplicación en restaurantes. De esta tarea se parte a identificar los indicadores o elementos importantes del HACCP en cuanto a la implementación en empresas gastronómicas y se finaliza con el establecimiento de un sistema de control de calidad alimentaria competente en un restaurante de la ciudad de Manta.

2. Materiales y Métodos

Se partió del método empírico, la observación, percibiendo de manera directa el objeto de la investigación, identificando la realidad del fenómeno. Se aplicó el método descriptivo, no experimental, el cual pone interés en la descripción de datos, sin ningún tipo de conceptualización donde se pudo definir, catalogar, o caracterizar de forma organizada el objeto de estudio, sin requerir a la cuantificación.

El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador

Viera Manzo, Mendoza Moreira, Caballero Mero, Loor Caicedo, Fernández Sanabria



A partir de un método no probabilístico por conveniencia, se trabajó con un restaurante de primera categoría. El método seleccionado hace conveniente la accesibilidad y proximidad a los sujetos atados a la investigación, el cual se encarga de permitir una buena comprensión de la muestra.

La investigación consistió en el levantamiento de información sobre el conocimiento pertinente acerca de la gestión y el control de calidad de los alimentos en un restaurante de primera categoría de la ciudad de Manta. La información recopilada en el presente trabajo se adquirió a través de técnicas como la encuesta y la entrevista. Se aplicó una entrevista al dueño del restaurante, con un cuestionario de forma directa. El cuestionario se aplicó a los 20 empleados con que cuenta el restaurante, y al gerente general. Otra de las fuentes utilizada fue el catastro turístico 2018 de la ciudad de Manta.

Es importante justificar que la empresa con la que se trabajó fue escogida por su gran trayectoria nacional, y por el interés mostrado por los propietarios y sus colaboradores para la investigación. Sin embargo, se respeta el derecho de publicación del nombre de la empresa y de sus trabajadores.

2.1. El sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control

En la investigación se utilizó el sistema HACCP. Este según la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) se relaciona específicamente con la producción de alimentos inocuos; está dirigido a la prevención y control sistemático de peligros biológicos, químicos y físicos; se estructura en etapas interrelacionadas, inherentes al procesamiento industrial de alimentos; es un sistema válido para todos los sectores, segmentos y eslabones de la cadena productiva; y tiene en cuenta desde la identificación de los peligros potenciales para la inocuidad del alimento hasta las medidas de control de dichos peligros.

El primer acontecimiento que dio origen al sistema HACCP está asociado a W. E. Deming, sus teorías de gerencia de calidad se consideran la principal causa de los cambios en la calidad de los productos japoneses, en los años 1950. Él y otros investigadores desarrollaron el sistema de gerencia de la calidad total (*total quality management - TQM*), que tiene como objetivo mejorar la calidad de fabricación, logrando una reducción de los costos.

La Comisión del Codex Alimentarius incorporó el sistema HACCP (ALINORM 93/13ª, Appendix II) en su vigésima reunión en Ginebra, Suiza, llevada a cabo del 28 de junio al 7 de julio del año 1993. El Código de Prácticas Internacionales Recomendadas - Principios Generales de Higiene Alimentaria [CAC/RCP 1-1969, Rev. 3 (1997)], revisado y adicionado del Anexo "Directrices para la Aplicación del Sistema HACCP", fue adoptado por la Comisión del Codex Alimentarius, en su vigésima segunda reunión, en junio del año 1997.

El Sistema HACCP tiene una base científica, es sistemático, y garantiza la inocuidad del alimento, tiene beneficios indirectos como: reduce costos operativos, disminuye la necesidad de recolección y análisis de muestras, la destrucción, o nuevo procesamiento del producto final por razones de seguridad (OMS, 2018). Estos elementos lo diferencian de otros tipos de control. Es una herramienta para identificar peligros y establecer sistemas de control enfocados en la prevención, garantizando, de ese modo, la inocuidad de los alimentos. Cualquier sistema HACCP

bien elaborado debe ser capaz de acomodar cambios como sustitución de equipamiento, evolución tecnológica en el proceso, etc.

1. Los siete principios del sistema HACCP son:

- Principio 1: Realizar un análisis de peligros e identificar las medidas preventivas respectivas.
- Principio 2: Determinar los puntos críticos de control.
- Principio 3: Establecer límites críticos.
- Principio 4: Establecer un sistema de control para monitorear los puntos críticos de control (PCC).
- Principio 5: Establecer las acciones correctivas a ser tomadas, cuando el monitoreo indique que un determinado PCC no está bajo control.
- Principio 6: Establecer procedimientos de verificación para confirmar si el sistema HACCP está funcionando de manera eficaz.
- Principio 7: Establecer documentación para todos los procedimientos y registros apropiados a esos principios y su aplicación.

El concepto y los principios HACCP se aplican a todas las etapas de la cadena de producción del alimento: crecimiento, cosecha, procesamiento, fabricación, distribución y comercialización, hasta la preparación del alimento para consumo. Se recomienda la adopción lo más completa posible del HACCP para toda la cadena alimentaria.

2.2. Directrices para aplicar el sistema HACCP

Una secuencia lógica para la aplicación del plan HACCP en un establecimiento sería:

- Formar el equipo HACCP,
- Describir el producto,
- Identificar su uso,
- Describir el proceso y construir el flujograma de producción,
- Verificar el flujograma en el lugar,
- Relacionar los peligros potenciales asociados a cada etapa del proceso,
- Evaluar los peligros potenciales,
- Conducir un análisis de esos peligros y determinar la necesidad de acciones para controlarlos, (Principio 1),
- Determinar los puntos críticos (Principio 2),
- Establecer los límites críticos para cada PCC (Principio 3),
- Establecer un sistema de monitoreo por PCC (Principio 4),
- Establecer acciones correctivas para los desvíos que ocurran (Principio 5),
- Establecer los procedimientos de verificación (Principio 6),
- Establecer registro y documentación apropiados (Principio 7).

El equipo HACCP debe tener conocimiento y experiencia específicos sobre producción de alimentos, esenciales para el desarrollo del plan. Es necesario tener un equipo multidisciplinario, pues el gerenciamiento de la inocuidad de los alimentos incorpora aspectos toxicológicos, microbiológicos, epidemiológicos y de tecnología de los alimentos, entre otros.

La descripción del producto no se restringe a la apariencia y a la estructura, o a las materias primas y aditivos usados para su producción. Deben definirse los factores que influyen en la cinética de los microorganismos, como pH y actividad del agua, así como las condiciones de almacenaje (embalaje en atmósfera modificada, temperatura) y la vida útil prevista.

Identificar el uso esperado consiste en obtener información sobre si el producto será preparado antes del consumo, por ejemplo, por calentamiento o tratamiento térmico más drástico, o si puede ser consumido directamente. En lo referente a un nivel aceptable de riesgo para un peligro potencial a la inocuidad del alimento, se debe indicar para qué grupo de la población el alimento se destina. Lógicamente, se necesitan más exigencias relativas a la inocuidad en alimentos destinados a hospitales o casas de reposo para ancianos. El concepto de peligro, considerando el grupo de consumidores a los cuales el alimento se destina debe incluir los patógenos potenciales para el grupo en cuestión (OMS, 2018).

Una vez que sean determinados los puntos críticos, debe establecerse un plan de acción para resolver los problemas encontrados y un sistema de monitoreo y control que permita evaluar sistemáticamente los desvíos y poder establecer un plan de mejora.

3. Resultados

Los datos de las encuestas aplicadas fueron procesados obteniéndose los resultados que se relatan a continuación.

Para la pregunta uno aplicada en el servicio de restauración, que trató sobre el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores sobre la gestión de alimentos y bebidas, resultó que el 67 % de los encuestados cuenta con un conocimiento alto en la gestión de alimentos y bebidas y en el servicio gastronómico, mientras que un 33 % tienen un nivel medio.

Los resultados para la pregunta dos, basada en la importancia que tiene la apropiada gestión de alimentos y bebidas, y la gestión de la calidad del servicio en restaurantes, el 100 % de los trabajadores considera que es importante aplicar los conocimientos gastronómicos y habilidades del servicio durante los procesos y procedimientos de control de calidad y gestión de alimentos y bebidas, ya que esto garantiza la seguridad y satisfacción al cliente.

Para la pregunta tres donde se enuncian los indicadores de gestión de alimentos y bebidas:

- Eficacia (capacidad para producir el efecto deseado).
- Eficiencia (capacidad para realizar adecuadamente una función).
- Productividad (predisposición para atender las necesidades del entorno donde labora y para ayudar al cliente).
- Efectividad (capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, definido previamente con acciones y estrategias para con el cliente).

Los resultados fueron que el 45 % de los trabajadores se le hace conocido el tema de eficiencia, no obstante, realizan su trabajo tratando de cumplir de manera espontánea con este indicador, en cuanto al indicador de eficacia, un 22 % considera causar ese efecto deseado para con el cliente, por otra parte un 22 % garantiza que se atienden todas las necesidades del cliente según el indicador de productividad y por último un 11 % asegura que falta capacidad para lograr el indicador de efectividad.

En el caso de la pregunta cuatro sobre contar con competencias y conocimiento de normas de calidad que se aplican a nivel nacional e internacional en restaurantes, el 100 % de los trabajadores consideran oportuno contar con conocimiento sobre estas normas de manera general y reconocen la importancia de su aplicación en las empresas de restaurantes.

Para indagar sobre el conocimiento de normas o sistemas internacionales de control de calidad se les preguntó a los trabajadores si conocen el sistema HACCP, el resultado fue que el 100 % no identifica este tipo de sistema.

En la pregunta cinco sobre capacitarse con temas de normas y sistemas de control de calidad, el 100 % se encuentra dispuesto a capacitarse en cuanto a sistema de los puntos críticos de control para garantizar la seguridad de los alimentos en la empresa. Asimismo, plantean que es necesario fortalecer la correcta manipulación de alimentos en el establecimiento. Los trabajadores también respondieron en un 100 % que estarían dispuestos a trabajar bajo un sistema como el HACCP en su empresa.

En la entrevista realizada al Gerente General de la empresa, con respecto al nivel de conocimiento que posee de la gestión de la calidad sobre el sistema de control HACCP, este respondió que:

Considera extremadamente importante tomar en cuenta el proceso de gestión que se lleva a cabo para garantizar la calidad de los alimentos para los comensales. Reconoció que cuenta con un nivel medio sobre el sistema de puntos críticos de control para asegurar la inocuidad alimentaria en su establecimiento, que aplican buenas prácticas de manufactura en el establecimiento, que emplean una vestimenta correcta, que manipulan adecuadamente los alimentos y un correcto proceso de transporte, conservación y manipulación de productos.

Consideró que es importante la aplicación de las normas ISO para restaurantes. Comentó que los equipos de refrigeración donde mantienen los productos son controlados diariamente y también realizan control de rotación del producto. En cuanto a la fase de elaboración y la preparación suele depender del tiempo y tipo de cocción que necesite cada producto para ser expuesto. En el almacenamiento se lleva un control de tiempos, ya que se necesita en algunos alimentos el enfriamiento para ser conservados. El tiempo de exposición, tarda desde la elaboración hasta la entrega del producto para el servicio entre 25 a 45 minutos.

Las normas que aplican en el establecimiento son las estipuladas para el respectivo funcionamiento. Es importante la gestión de alimentos y bebidas para poder asegurar la calidad de los productos y ofrecer un servicio óptimo a los comensales.

El personal debe estar totalmente capacitado para aplicar un sistema de forma eficaz y eficiente como el HACCP.

4. Discusión

Una vez observados los resultados del método aplicado para obtener la información necesaria acerca del conocimiento de la gestión de calidad de alimentos y bebidas y el sistema HACCP, y en base a las investigaciones consultadas:

El sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico presenta un enfoque preventivo de gestión de la inocuidad de los alimentos que, mediante la identificación, evaluación y control de los peligros implicados durante su manipulación, reduce el riesgo de que dicha inocuidad se vea afectada (García, 2014):

Este enfoque que menciona dicho autor permite observar la importancia de la aplicación del sistema HACCP, ya que es el que permitirá identificar por medio de previas evaluaciones, los puntos críticos de control que deben ser modificados y aplicados para poder asegurar la calidad alimentaria dentro de un establecimiento de restauración.

El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador

Viera Manzo, Mendoza Moreira, Caballero Mero, Loor Caicedo, Fernández Sanabria



Por otro lado, se concuerda con los autores estudiados en que la aplicación de un sistema HACCP cumple un rol fundamental dentro de las empresas gastronómicas, que se encargan de brindar el servicio de alimentación, donde su responsabilidad principal, es asegurar la inocuidad alimentaria:

... siguiendo los lineamientos del sistema HACCP, se garantiza la inocuidad de los alimentos mediante la ejecución de una serie de acciones específicas que busca integrar los esfuerzos en materia de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de calidad de toda la organización. El sistema HACCP busca identificar los puntos críticos de control, y establecer parámetros para identificar y controlar aquellos alimentos que no pueden seguir en el proceso por sus propiedades no son las recomendadas para su consumo. Al aplicarlo logra mejorar los procesos productivos mediante un estándar internacional es lo que se quiere lograr en la empresa que realizaron la implementación de un sistema HACPP tomando de partida lo establecido por el sistema tomando partida y controlando la producción para obtener resultados óptimos para la organización (Mujica & Romero, 2014).

“El plan HACCP se puede manejar como una herramienta para el mejoramiento de los sistemas productivos en la industria alimenticia” (Herrera & Marroquin, 2003). Se coincide con estos autores ya que al adoptarlo se podrá contar con la información necesaria actualizada y sistematizada no solo en producción sino en cuanto al tema de comercio, al consumo de los alimentos, reflejando así una necesidad en países de desarrollo que deben integrarse de manera obligatoria ante la apertura de algún establecimiento comercial en el mundo de la industria alimentaria.

Comercialmente hablando, Ecuador es un país de desarrollo que goza de una gastronomía totalmente exquisita y variada, debido a los recursos naturales que ofrece, siendo la actividad gastronómica de las más utilizadas por la población para obtener ingresos y optimizar su economía.

Para brindar un mejor servicio al consumidor es necesario aplicar un sistema que permita garantizar la calidad alimentaria.

A través de la investigación realizada sobre el sistema HACCP, se logró conocer que su aplicación dentro de las empresas gastronómicas cumple un rol fundamental, en cuanto a la elaboración, preparación y conservación de los alimentos, para controlar y optimizar su producción, y de esta forma generar una nueva cultura de inocuidad alimentaria.

Se identificaron indicadores y elementos que corresponden al HACCP los cuales se deben tener en cuenta en cada producto alimenticio, ya que estos tienen sus propias características de calidad, dado que algunas de ellas se pueden percibir fácilmente, en cambio otras pueden pasar inadvertidas y debe recurrirse a determinados ensayos. El conocer estas características de calidad y familiarizarse con los adecuados instrumentos de control, es vital para el control de calidad de los productos alimenticios. Al contextualizarlos al territorio ecuatoriano, por medio de la norma ISO, se ha llegado a realzar la importancia de la aplicación de la calidad alimentaria en el país, creando normas de calidad nacionales; que han permitido asegurar la calidad de los productos que forman parte del grupo de exportadores y a su vez en los establecimientos gastronómicos del país, para mejorar la economía del país y de los ciudadanos.

Finalmente, se logró establecer un sistema que reúne las condiciones necesarias y competentes para luego proponer la implementación en este restaurante de la ciudad de Manta.

Es obligación de los empresarios que se encuentren laborando en estas áreas, conocer las leyes y normativas que rigen entorno a esta actividad;

y es responsabilidad de los funcionarios públicos hacer que se apliquen estas normativas.

Deben aplicarse las normas de calidad en empresas de restauración, ya que lastimosamente aún existe desconocimiento profundo de que los alimentos pueden ser grandes portadores de tóxicos o llegar a serlo durante su elaboración. Debido a esta deficiencia de conocimiento, es de suma importancia y una necesidad, capacitar exhaustivamente a todo el personal que forma parte del sector terciario y que brindan un servicio al consumidor, siendo un punto clave y determinante para asegurar su beneficio, como empresas que dependen de la calidad para generar ingresos.

Se recomienda que se sigan realizando investigaciones con respecto al sistema HACCP, ya que de esta forma se puede potenciar y mejorar para futuras aplicaciones dentro del sector gastronómico.

Referencias bibliográficas

- Araluce, L. M. (2001). *Empresas de restauración alimentaria: un sistema de gestión global*. Ediciones Díaz de Santos.
- Bustos Lozano, G., & Fernández Rueda, S. (2000). *Ecuador: su tierra y símbolos*. España: MMI EDITORIAL OCEANO.
- Caro, S.-L. A., & Martínez, V. C. (2018). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración*. IC Editorial.
- Dhamija, O. P., Hammer, W. C. K., & Organización de las Naciones Unidas Para la Agricultura y la Alimentación. FAO. (1991). *Manual de control de la calidad de los alimentos: 6. alimentos para la exportación*. FAO.
- García, A. (2014). *Seguridad e higiene en la manipulación alimentaria: (Restaurantes, hoteles y otras colectividades)*. Editorial Visión Libros.
- García, O. F., García, O. P., & Gil, M. M. (2006). *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Editorial Área Universitaria.
- Grifol, E. (2005). *Gestión de calidad*. España: Universidad Politécnica de Catalunya.
- Herrera, J., & Marroquin, J. (2003). *Elaboración de un manual de implantación del sistema de análisis de riesgos y puntos críticos de control (HACCP) en la Industria de Panificación en el Salvador*. Ciudad Universitaria: Universidad de El Salvador.
- Leal, L. M. (2015). *Turismo gastronómico, impulsor del comercio de proximidad*. Editorial UOC.
- Loma-Ossorio, F. E., & Rodríguez, S. D. (1999). *Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de las Organizaciones Empresariales del Sector Agroalimentario*. IICA.
- Mujica, J., & Romero, O. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de análisis de riesgos y puntos críticos de control-HACCP en el restaurante SAXO PUBB*. Bucaramanga.
- OMS. (05 de 11 de 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10915:2015-principio-ii-establecer-los-puntos-criticos-de-control&Itemid=41432&lang=es
- Ordoñez, M. (2005). *Políticas de empleo en la planificación turística local de Ecuador: herramientas para su formulación*. United Nations Publications.

- Organizacion de Alimentos y Agricultura de las Naciones Unidas. (2002). *Mejora de la eficiencia y transparencia en los sistemas de inocuidad de los alimentos*. Marruecos.
- Prieto, M. (2011). *Espacios en disputa: el turismo en Ecuador*. FLACSO.
- Richards, G. (2002). *Tourism and Gastronomy*. Research Gate.
- Sanchez-LaFuente, A., & Martinez, C. (2017). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (2a. ed.)*. IC Editorial.
- Varo, J. (2001). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de calidad*.

El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador

Viera Manzo, Mendoza Moreira, Caballero Mero, Loor Caicedo, Fernández Sanabria