



Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta

Control systems and food safety in the restaurants of the Marisco park in the city of Manta

“Emil Viera Manzo”^{1}*

“Bárbara Fernández Sanabria”² “Mabel Font – Aranda”³

“Gustavo Xavier Álvaro Silva”⁴

Resumen

Los sistemas y controles de seguridad alimentaria en restaurantes garantizan la calidad del servicio, asegurando el éxito del negocio. El objetivo del trabajo es diagnosticar el nivel de conocimiento y aplicación de sistemas de control y seguridad alimentaria (SCSA) en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta, Ecuador. Se empleó el método mixto, y técnicas, partiendo de la observación no estructurada, aplicando encuesta y entrevista a trabajadores, administradores de los restaurantes. Los resultados reflejaron un nivel medio-bajo en conocimientos sobre el tema y aplicación de los SCSA; además se manifiestan coincidencias en las respuestas sobre la necesidad de fortalecer el nivel de competencias en procedimientos e inspecciones en seguridad alimentaria y en falencias sobre la aplicación de normativas, que garantizan el mejoramiento en la calidad de los servicios gastronómicos.

Abstract

The food safety systems and controls in restaurants guarantee the quality of the service, ensuring the success of the business. The objective of the work is to diagnose the level of knowledge and application of food safety and control systems (SCSA) in the restaurants of the Parque del Marisco in the city of Manta, Ecuador. The mixed method and techniques were used, starting from unstructured observation, applying a survey and interview to workers and restaurant managers. The results reflected a medium-low level of knowledge on the subject and application of the SCSA; In addition, there are coincidences in the answers on the need to strengthen the level of competence in procedures and inspections in food safety and in shortcomings on the application of regulations, which guarantee the improvement in the quality of gastronomic services.

Palabras clave/Keywords

Sistemas de control; seguridad alimentaria; restaurantes; calidad/ Controls systems, food safety, restaurants, quality

*Dirección para correspondencia: emilvm81@gmail.com

Artículo recibido el 23 - 07 - 2021 Artículo aceptado el 13 - 12 - 2021 Artículo publicado el 30 - 12 - 2021

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, Docente investigador auxiliar 1, Profesor titular auxiliar, Investigador del proyecto institucional “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí” Manta, Manabí Ecuador, emilvm81@gmail.com, 0984203873, <http://orcid.org/0000-0001-7395-1980>

² Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Docente investigador auxiliar 1, Manta, Manabí Ecuador, barbara.fernandez@pg.uileam.edu.ec, 0983735596, <http://orcid.org/0000-0002-0621-8188>

³ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Docente investigador agregado 3, profesora titular principal, Manta, Manabí Ecuador, mabelfont@yahoo.es, 0999885222, <https://orcid.org/0000-0002-8207-7321>

⁴ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Docente investigador, profesor titular principal, Manta, Manabí Ecuador, gustavo.alvaro@uleam.edu.ec, 984203378, <http://orcid.org/0000-0001-9701-2259>

1. Introducción

La actividad turística engloba al sector público y privado, incluyendo un sinnúmero de servicios como hospedaje, alimentación, recreación, deporte, arte -cultura, entre otros elementos que se van sumando según la competencia y la globalización de los servicios. Asimismo, la demanda turística y las necesidades según las experiencias y expectativas que van dejando los visitantes nacionales y extranjeros en el país, hacen que se generen e innoven productos y servicios con calidad y calidez. Esto conlleva a que se incremente la oferta en los sectores turísticos, y se vean en la obligación de mejorar sus servicios.

Al relacionar la calidad y la calidez con la formación, señalan Gonzales & Mendoza (2015), en la industria del turismo es impensable no contar con vocación de servicio, con calidad, con un personal y una empresa enlazados. Refiere Artacho (2017) que entre los tipos de calidad está la calidad higiénica sugerida en los alimentos y platos servidos, los que en estas condiciones son servidos sin presentar peligros para la salud e integridad de los consumidores.

Para la FAO (2018), la calidad está en los sistemas nacionales de control de los alimentos. Por lo que, proteger la salud pública reduciendo el riesgo de enfermedades transmitidas por los alimentos; proteger a los consumidores de alimentos insalubres, malsanos, indebidamente etiquetados o adulterados; y contribuir al desarrollo económico manteniendo la confianza de los consumidores en el sistema alimentario y estableciendo una base normativa sólida para el comercio nacional e internacional de alimentos.

Los sistemas de control de la calidad en las empresas que producen o expenden alimentos, según Artacho, facilitan:

La consolidación del saber hacer de la empresa; proporcionan una mayor capacidad a la empresa para fabricar productos o prestar los servicios en función de las necesidades del cliente; promueve la fidelidad de los clientes; prepara a la empresa para ofrecer una mejor respuesta y atención a sus clientes; disminuye los costes producidos por el no cumplimiento de los requisitos de calidad; proporciona orden y estandarización de las actividades de la empresa. (2017, p.183)

Gran variedad de empresas se dedica a la producción y venta de alimentos, entre las que destaca para el caso del servicio/venta, los restaurantes.

El control de calidad en los alimentos es la utilización de parámetros tecnológicos, físicos, químicos, microbiológicos, nutricionales y sensoriales para lograr que un alimento sea sano y sabroso con el objetivo de proteger al consumidor, tanto del fraude como de su salud (SAIA, 2017). Está mundialmente aceptado que la calidad de los alimentos se halla constituida por una serie de atributos que varían de acuerdo con los productos y los mercados, y se asientan sobre la condición básica de la inocuidad, entendiendo por tal a la seguridad higiénico-sanitaria de un producto (Feldman, y otros, 2013). Un sistema de gestión de seguridad alimentaria es un enfoque sistemático para controlar los peligros dentro de la inocuidad alimentaria con el fin de garantizar que los alimentos sean seguros para el consumo (Farm, 2020). La importancia de la seguridad alimentaria es ampliamente conocida, pero en estos tiempos es necesario

asegurar que se cumpla en todos sus niveles (Bret Gary Luque Zúñiga, 2021).

Salinas, Bustamante, & Iñiguez, (2019) definen a los servicios turísticos como aquella actividad que una persona hace hacia un individuo, a partir de un bien, generando un beneficio económico a cambio de realizar esa actividad. Dentro de los servicios turísticos están los establecimientos de alimentos y bebidas, que juegan un papel importante e intrínseco en los patrones de consumo del cliente, siendo representativos por la diversidad de productos gastronómicos y servicios diferenciados. Concuerdan Oliveira (2011); Oñate, Fierro, & Viteri (2018) que el turismo gastronómico es un producto turístico nuevo, que se ha posicionado con mayor demanda en los últimos tiempos, llamando la atención en la comunicación social. Interpretan que el turismo se ha segmentado por su diversidad, analizando las expectativas, deseos y motivaciones que el turista deja a través de sus experiencias tangibles. Mencionando aquella diversidad turística por citar algunos como, turismo cultural, gastronómico, de naturaleza, comunitario, de aventura, entre otros.

La gastronomía va tomando forma y adquiriendo fuerza dentro del turismo, y desde ambas industrias se busca desarrollar una oferta gastronómica más interesante. En muchas ocasiones el rol de la gastronomía consiste en atraer clientes a un determinado lugar y luego complementar esta oferta con otros servicios turísticos (FUDE, 2012). Menciona Ruiz (2018) que reconoce al turismo gastronómico como uno de los más dinámicos y diversos, que crece aceleradamente en la actualidad; comenta que al mencionar las palabras turismo y gastronomía, se refiere a un turista o visitante el cual una de sus motivaciones en el momento de viajar es conocer las tradiciones gastronómicas de la ciudad y palpar el producto de la región.

Para clasificar los locales que ofertan productos gastronómicos, el Ministerio de Turismo de Ecuador (Mintur-Ecuador, 2018), en su Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (2018), título III, capítulo I, art 14, los cataloga de la siguiente forma: a) Cafetería; b) Bar; c) Restaurante; d) Discoteca; e) Establecimiento móvil; f) Plazas de comida; g) Servicio de Catering. Asimismo, hace referencia a los requisitos obligatorios y de categorización que deben cumplir para su respectivo proceso de diferenciación. Esto se realiza para fines de regulación y control de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas, siendo parte integral, cumpliendo cabalmente con lo dispuesto en la normativa vigente. Así se puede reconocer y elevar el nivel de estas empresas turísticas y dar la confianza a los clientes de un servicio con calidad, ofreciendo productos seguros y frescos.

Muchos turistas buscan satisfacer su apetito por medio de la gastronomía de la región que visitan, esta misma búsqueda es un motor para el mejoramiento de la prestación de los servicios, reflejando un mayor interés en el momento de los cuidados de la materia prima y su frescura, con el propósito de evitar daños a los comensales, desde la perspectiva de Sanz, (2012) donde expresa que, los alimentos están expuestos a una serie continua de riesgos de contaminación en cualquiera de las fases de producción, no serviría de nada un estricto cuidado de alimentos si en una de las fases, el cuidado es mínimo, y la posibilidad de contaminación es alta, desde el momento de adquisición hasta la preparación el control debe ser con el mismo nivel de importancia,

cualquier desvío producido por un tratamiento o manipulación incorrecta puede conducir un peligro hacia el consumidor.

Para Cohen (2004) es importante discutir sobre los estándares de higiene, las consideraciones de salud, las brechas de comunicación y el conocimiento limitado de los turistas sobre la cocina local, mientras que se cuestiona el papel de los restaurantes étnicos en el hogar para preparar a los turistas para la comida en el extranjero. Se describen las diversas formas en que los establecimientos culinarios median entre los turistas y la cocina local. Se consideran la autenticidad de los platos en tales establecimientos y las variedades de experiencia culinaria.

La investigación tiene como objetivo, diagnosticar el nivel de conocimiento y aplicación de sistemas de control y seguridad alimentaria y su incidencia en la calidad del servicio en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta, Ecuador. Para esto se lleva a cabo los siguientes pasos: investigar la bibliografía sobre sistemas de control y seguridad alimentaria en restaurantes; analizar los problemas asociados al conocimiento sobre la aplicación de sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco, y finalmente, presentar los resultados obtenidos del diagnóstico para el mejoramiento de la calidad del servicio en los establecimientos del Parque del Marisco. El artículo es resultado parcial del proyecto institucional de la ULEAM: “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí”.

En la ciudad de Manta se encuentra la parroquia Tarqui, donde se localiza el Parque del Marisco siendo un sitio reconocido nacionalmente por los exquisitos y variados platos que ofrecen a sus clientes (Manabí.gob.ec, 2021). Cuenta con una red de establecimientos que conforman una asociación contando con 19 cabañas-restaurante. Esta zona turística-gastronómica está especializada en la preparación de platillos a base de mariscos. (Manta.gob.ec, 2020). Los dueños y trabajadores de estos establecimientos se ven beneficiados por el apoyo de la comunidad, además están con el deseo de continuar mejorando en la prestación de sus servicios, reflejando un interés positivo en obtener conocimientos en el proceso de producción y elaboración de los alimentos, como también en el servicio.

En investigaciones realizadas en varios sectores de la provincia de Manabí, y en la ciudad de Manta por Viera, Fernández, Caballero, Loor & Cabrera (2020), Viera, Mendoza, Caballero, Loor, & Fernández (2019), Torres, Caballero, Fernández, & Viera (2018) coinciden que el problema está asociado en la higiene y manipulación de alimentos en los establecimientos que expenden alimentos y bebidas, concuerdan en el bajo conocimiento sobre aplicación de normas o controles para el proceso de elaboración de alimentos. También se evidenció que, en respuestas a las encuestas aplicadas, muchos prestadores de servicios de restaurantes mencionan que, sí cumplen con requisitos indispensables para el cuidado de los productos, sin embargo, al realizar entrevistas en los sitios y observar el fenómeno, cambia la perspectiva, mostrando un no cumplimiento en ciertos procesos o exigencias actuales. A pesar de que se han realizado investigaciones, capacitaciones y charlas motivadoras, se siguen cometiendo errores en procesos y procedimientos en el servicio de alimentación. No es menos cierto que los clientes cada vez aumentan su nivel de exigencia para recibir un buen servicio y esto depende muchas

veces de la ubicación, el precio y la categoría del restaurante. Por lo que se debe persistir en la mejora continua y optimizar la prestación de los servicios de alimentos, como también fortalecer al personal, ya que será el pilar inicial en camino hacia la mejoría, si el equipo de trabajo está dispuesto a mejorar y escuchar, obtendrá nuevas herramientas de apoyo.

El lograr aplicar sistemas de control y seguridad alimentaria en los procesos de elaboración de alimentos, no es simplemente una opción, es una obligación con el fin de ofrecer seguridad en la preparación de estos. Manta se encuentra en una zona dedicada a la actividad comercial, industrial, pesquera y turística; se proyecta y crece muy rápido, sin embargo, se está dejando atrás elementos claves del servicio turístico. Hay que recordar que las tendencias gastronómicas cambian muy deprisa; los nuevos hábitos sociales imponen también nuevos hábitos en la forma de comer. La estructura de los restaurantes se transforma, e innovan desde su forma, modalidad del servicio, hasta su variedad culinaria. Se rompen esquemas sociales, sin dejar a un lado la calidad del servicio, la seguridad, alimentos frescos y un trato con calidez y armónico. Al aplicar un sistema de control y seguridad alimentaria en restaurantes de la ciudad de Manta, permitirá la disminución de los niveles de contaminación ocasionados por una mala manipulación, ofreciendo una mejoría en la calidad del servicio.

1.1 Revisión bibliográfica

Los sistemas de control y seguridad alimentaria tienen una gran relevancia e incidencia en la calidad del servicio en restaurantes. La aplicación de estos asegura y da beneficios al cliente durante el consumo de productos, asimismo genera confianza y fortalece la cadena de valores en la empresa turística.

Las ISO, son normas que regulan, organizan, coordinan procesos, operaciones de empresas a nivel internacional, aumentando la efectividad en productos y servicios. La ISO 9001 es una norma internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente (ISO, 2021). Los establecimientos turísticos buscan adquirir esta certificación, ya que se ven comprometidos en asegurar la calidad del servicio y productos. Es una ventaja competitiva para aquellas empresas que buscan alcanzar un nivel alto en el mercado del turismo. Asimismo, la ISO 22000 es una norma que define y especifica los requisitos para desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria. La intención final de este estándar es lograr la armonización internacional de la gran variedad de normas que existen en esta materia y ser un medio que permita alcanzar la mejora continua de la Seguridad Alimentaria (ISO, 2021). Esta norma refuerza la Seguridad Alimentaria, crea esa empatía entre los involucrados, protegiendo al consumidor, ganando la confianza y fidelización. También mejora el rendimiento de los costes en la cadena de suministros de materia prima alimenticia.

El sistema de HACCP, que tiene fundamentos científicos y carácter sistemático, permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos. Es un

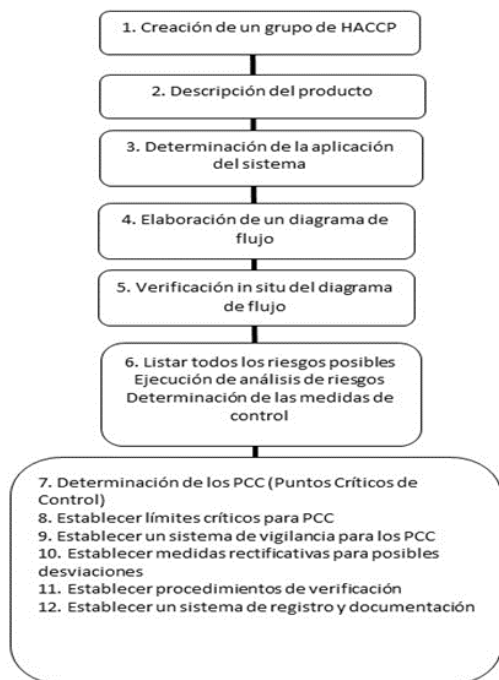
Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta

Viera Manzo; Fernández Sanabria; Font – Aranda; Álvaro Silva



instrumento para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que se centran en la prevención en lugar de basarse principalmente en el ensayo del producto final. Todo sistema de HACCP es susceptible de cambios que pueden derivar de los avances en el diseño del equipo, los procedimientos de elaboración o el sector tecnológico (FAO, 2020). Este sistema se aplica en toda la cadena alimenticia, desde la cosecha hasta el consumidor, basado en pruebas investigativas para determinar riesgos en la salud humana. Este sistema mejora la inocuidad alimentaria y beneficia la promoción confiable del comercio de alimentos seguros. FAO (2020) menciona que la aplicación del sistema de HACCP es compatible con la aplicación de sistemas de gestión de calidad, como la serie ISO 9000, y es el método utilizado de preferencia para controlar la inocuidad de los alimentos en el marco de tales sistemas. El Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP) o (APPCC), cuenta con 7 principios, directrices, métodos de aplicación, capacitación para evaluación en su momento final, lo que conlleva a mostrar los resultados antes, durante y después del proceso de aplicación. A continuación, se muestra un diagrama donde se explica el orden lógico de aplicación del sistema HACCP.

Figura 1
 Diagrama de orden lógico de aplicación del sistema HACCP



Fuente: Elaboración propia. Basado en información de la FAO (FAO, 2020).

El diagrama refleja la secuencia ordenada y lógica de cómo aplicar el sistema HACCP en un establecimiento de alimentos y bebidas. En cada paso se debe realizar mesas de trabajos para levantar la información necesaria, respondiendo a preguntas claves, con la ayuda de un diagrama

Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta

Viera Manzo; Fernández Sanabria; Font – Aranda; Álvaro Silva

de secuencia de decisiones para identificar los PCC en el punto 7. Luego de esto se realiza una ficha donde se describe el producto, y va desde la fase 1, peligros, medidas preventivas, PCC, límites críticos, procedimientos de vigilancia, medidas rectificadoras y los registros finales. Los principios del sistema de HACCP establecen los fundamentos de los requisitos para la aplicación del sistema de HACCP, mientras que las directrices ofrecen orientaciones generales para la aplicación práctica.

Las BPM (Buenas Prácticas de Manufacturas) son una herramienta básica para obtener productos seguros para el consumo humano, ya que se basan en la higiene y la forma de manipulación de los alimentos por parte de las personas; son útiles para el diseño y el funcionamiento de los establecimientos, así como para el desarrollo de procesos de elaboración de alimentos. Son requisito para poder aplicar el sistema HACCP en un programa de gestión de calidad o de un sistema de calidad ISO (Paula Feldman, 2015). Una de las principales causas de contaminación en la elaboración de alimentos es la inexistencia de adecuadas técnicas de limpieza y desinfección en las áreas de procesos, algunas veces por desconocimiento por parte de manipuladores (Gloria Esperanza Vázquez -de Plata, 2015). El aseguramiento de la calidad de los alimentos conlleva a contar con un sistema ya implementado que controle la limpieza y desinfección, contribuyendo a fortalecer las BPM para así reducir el mínimo error en la contaminación y garantizar la inocuidad de la materia prima alimenticia.

Figura 2
 Diagrama cíclico de las BPM para una empresa de restaurante



El diagrama de la figura 2 representa el ciclo de las BPM, detallando cinco dimensiones importantes: talento humano profesional y seguro que garantice la calidad y calidez en el servicio, materia prima (alimentos) aptos para el consumo humano, procesos coherentes donde se evidencien los pasos de aplicación de sistemas de control alimentario, procedimientos lógicos donde se siga una secuencia ordenada, sin saltar pasos, esto enfoca



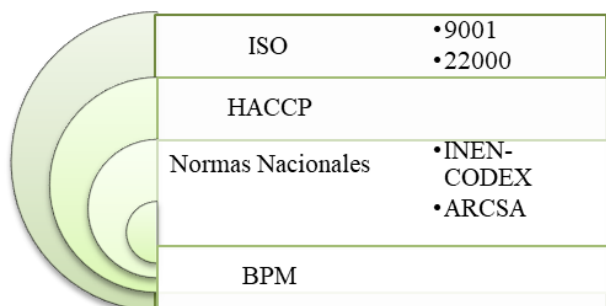
a la innovación de métodos y técnicas de intervención seguras y fáciles de aplicar en el control y seguridad de los alimentos, finalmente el control de equipos, utensilios, como también la sistematización de la limpieza e higienización de las áreas de producción de alimentos en los tres momentos de elaboración, antes, durante y después del servicio.

El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2013), comprende el CPE INEN-CODEX 1:2013, donde refleja ordenadamente elementos importantes e identifica los principios esenciales de higiene de los alimentos aplicables a lo largo de toda la cadena alimentaria (desde la producción primaria hasta el consumidor final), a fin de lograr el objetivo de que los alimentos sean inocuos y aptos para el consumo humano; recomiendan la aplicación de criterios basados en el sistema de HACCP para elevar el nivel de inocuidad alimentaria (INEN, 2013). Esta norma afirma que los principios generales instituyen una base sólida para asegurar la higiene de los alimentos y deberían aplicarse junto con cada código específico de prácticas de higiene, cuando sea apropiado, y con las directrices sobre criterios microbiológicos.

La figura 3 muestra un sistema de control y seguridad alimentaria que agrupa aquellos sistemas y normas que regulan y estandarizan la calidad para un establecimiento que expende alimentos y bebidas.

Figura 3

Sistema de control y seguridad alimentaria



Las normas se relacionan entre sí, su elemento clave es garantizar la seguridad e inocuidad alimentaria, desde el primer eslabón de la cadena productiva de alimentos hasta el proceso final. Cada paso es importante y cada momento representa un indicador preciso para la calidad del producto y servicio. Las normas, desde un enfoque de sistema de gestión de calidad, seguridad, control, evaluación y protección al consumidor forman parte de un proceso de mejora continua que van desde las necesidades de las empresas, de manera externa e interna, creando una especie de comunicación fluida, dando esa confianza al cliente interno como al cliente externo, llamado también consumidor final.

2. Materiales y Métodos

Para esta investigación se aplicó el método mixto, para integrar las metodologías cualitativa-cuantitativa. Según Sampieri (2014), mientras más herramientas tengamos disponibles, podemos resolver un mayor número de trabajos diferentes que respondan a distintas necesidades. La

investigación tiene un alcance exploratorio-descriptivo en la medida que el diagnóstico determina el conocimiento que poseen los colaboradores con relación a las dimensiones que permiten la medición. Lo anterior consiente a la aplicación del sistema de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del ámbito de estudio.

El método mixto vincula y conecta cada resultado obtenido en la aplicación de la encuesta y la entrevista a los actores que conforman la muestra seleccionada. A la vez se relaciona con toda la indagación cualitativa que enriquece los datos que proporcionan los representantes antes mencionados. Aquí se produce la triangulación que permite obtener la información de diferentes fuentes, aplicar las técnicas para recolectar los datos y realizar el análisis.

El método mixto en este trabajo investigativo permite mayor fidelidad de los instrumentos de recolección de los datos, (observación, encuesta, entrevista) integridad del tratamiento o intervención, optimizar significados, facilitando mayor perspectiva de los datos, consolidando interpretaciones y la utilidad de los descubrimientos.

Fue importante para este estudio la revisión bibliográfica, basada en los procesos lógicos del pensamiento, se analizaron resultados de investigaciones que se relacionan con este trabajo dando sustentos a los antecedentes y las referencias teóricas.

La población está comprendida por 19 restaurantes del sector Parque del Marisco de la ciudad de Manta. Estos locales cuentan con una asociación (Buenos Amigos) la cual es el órgano guía y planificador de actividades. Cabe señalar que, de los 19 locales, solo 18 pertenecen a la asociación. Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia: permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen & Manterola, 2017). Aplicando la técnica de muestreo no probabilístico, no aleatorio, permite la facilidad de acceso a las personas, dado por el tiempo o cualquier elemento particular que ocurra.

Por tener similitudes en su estructura como restaurante, servicio, y ofertas, se trabaja con la mayoría de los locales, específicamente con 15, lo que representa el 79 %, (siendo 19 locales el 100 %). Para aplicar los instrumentos se seleccionan a 15 trabajadores (encuesta), y 15 administradores (entrevista), teniendo un total de 30 personas, siendo el 78 % de la totalidad de la muestra.

La recolección de información permite la identificación de los aspectos relacionados a los indicadores que conciernen las variables: sistemas de control y seguridad alimentaria en las empresas hoteleras y restauranteras.

Las técnicas utilizadas para suplir las necesidades de información fueron las siguientes: la observación no estructurada, que permitió prestar atención a hechos y personas del sector en estudio, con la finalidad de obtener datos necesarios para la investigación.

Apoyado en autores como Cabero & Llorente, (2013); Galicia, Balderrama, & Navarro (2017), se aplicó el método de expertos, donde mencionan que la evaluación mediante el juicio de experto radica, en solicitar a una serie de personas la valoración de un instrumento, material educativo, o su opinión respecto a un aspecto determinado.

Para validar el cuestionario se utilizó el juicio de expertos. Para esto

Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta

Viera Manzo; Fernández Sanabria; Font – Aranda; Álvaro Silva



se seleccionaron a cinco candidatos por sus competencias con el tema del presente trabajo, siendo profesionales en el campo del turismo y la restauración, asimismo en la docencia e investigación, y teniendo disponibilidad para participar en el estudio. Se les facilita mediante procedimiento el instrumento previamente elaborado por el investigador, para que sean validado de acuerdo con el juicio emitido por cada uno y conocer el nivel de consenso.

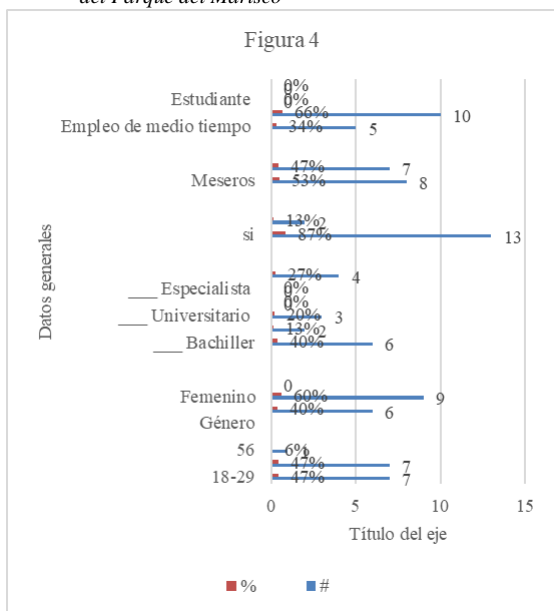
Se continúa con la lógica que explica Raimondo, et al (2018) para llegar al consenso, en el análisis de las respuestas se muestra como resultado coincidencia de las preguntas y posibles respuestas preliminares, con la finalidad de facilitar el debate, llegando al consenso y resaltando aquellos temas que pueden ser objeto de controversias en el cuestionario.

Posteriormente, se aplica la encuesta conformada por preguntas abiertas y cerradas a los 15 individuos seleccionado de las cabañas restaurantes. Cabe señalar que se seleccionó una persona por local. Asimismo, se realizó la entrevista a 15 administradores de estos restaurantes. La entrevista fue semiestructurada para dar flexibilidad a los involucrados. Debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse, adaptarse y reducir formalismos hacia los entrevistados (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013).

3. Resultados

Para llegar a los resultados se hizo el análisis e interpretación de cada respuesta. A continuación, se procede a la presentación de los resultados de manera analítica y gráfica. Se realizó un sondeo para identificar, datos importantes como, rango de edades, género, nivel educativo, profesión u ocupación, situación laboral actual.

Figura 4
 Datos generales de las personas encuestadas de los restaurantes del Parque del Marisco



Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta

Viera Manzo; Fernández Sanabria; Font – Aranda; Álvaro Silva

De los 15 encuestados (siendo 15 el 100 % como referencia), el 47 % de los trabajadores, está en el rango de edad de 18 a 29 años, otro 47 % entre los 30 a 55 años, y un 6 % mayor a 56 años. En cuanto al género, para el masculino hay un 40 % y femenino un 60 %. En el nivel de educación el porcentaje más alto indica bachiller con un 40 %, mientras que tecnológico 13 %, universitario un 20 %, y en otros un 27 %. En profesión un 87 % asume que tiene una profesión, y un 13 % no. En ocupación el 53 % son meseros y el 13 % son cocineros. En cuanto a su situación laboral actual, mencionan que el 66 % está a tiempo completo y el 34 % a medio tiempo.

A continuación la tabla 1 muestra las respuestas a las preguntas realizadas en la encuesta a las 15 personas.

Tabla 1
 Preguntas y respuestas de la encuesta realizada a los trabajadores de los restaurantes del Parque del Marisco

No.	Preguntas	Opciones	Respuestas	%
1	¿Conoce usted sobre sistemas de control y seguridad alimentaria para restaurantes?	Sí	10	67%
		No	5	33%
2	¿Qué debe conocer usted antes de aplicar un sistema de control y seguridad alimentaria?	Estructura de la instalación	6	40%
		Políticas ambientales	4	26%
		Manual de trabajo	5	34%
3	¿Cuál de las siguientes medidas de control de higiene son utilizadas en su trabajo?	Tablas para picar cada tipo de producto alimenticios.	5	34%
		Uso de guantes para manipular alimentos	6	40%
		Limpieza de sus áreas de trabajo antes y después de terminar su labor.	3	20%
		Otros	1	6%
4	De las siguientes siglas: ¿Cuáles usted identifica como sistema de control y seguridad alimentaria?	HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	5	34%
		APPCC (Análisis de Peligros y	1	6%



de control alimentario?	Puntos de Control Críticos)			
	ISO (International Organization for Standardization)	2		13%
	BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)	2		13%
	Inventario	5		34%
5	Selecione cuál es el beneficio que proporciona al restaurante aplicar un sistema de control y seguridad alimentaria.	Reduce la contaminación cruzada y aumenta la calidad del producto	10	67%
		Permite la introducción de nuevas tecnologías	3	20%
		Aumenta la comercialización	2	13%

El mayor número de encuestados manifestaron que conocen sobre sistemas de control y seguridad alimentaria, mientras que una cifra inferior refiere que no. En cuanto a conocimientos elementales para aplicar el sistema de control y seguridad alimentaria un porcentaje conoce una cifra media, conoce la estructura de la instalación, otra cifra menor conoce las políticas ambientales y los manuales de trabajo. Que no exista un dominio de todo el personal de los conceptos asociados a las variables de trabajo de esta investigación tiene relación con locales que visiblemente les hace falta mantenimiento, mejorar el entorno y aplicar políticas y manuales.

Sobre las medidas de control de higiene, el 40 % menciona que una parte importante es el uso de guantes, no siendo esta el número uno en el proceso de higienización en el área de alimentos, el 34 % define que las tablas para picar alimentos son una medida de control y el 20 % mencionan la limpieza antes y después de terminar la labor diaria. Sobre la identificación de siglas en sistemas de control alimentario (SCA), el 34 % refleja al HACCP, con el mismo porcentaje, identifican los inventarios como sistema de control de alimentos. Se observa que el 13 % señala los indicadores de normas ISO y BPM, como SCA y por último y más bajo el mismo HACCP, pero con sus siglas en inglés APPCC. En cuanto a los beneficios que proporciona al restaurante el aplicar SCA, el 67 % señala que reduce la contaminación cruzada, el 20 % menciona que permite la introducción de nuevas tecnologías, y un 13 % aumenta la comercialización.

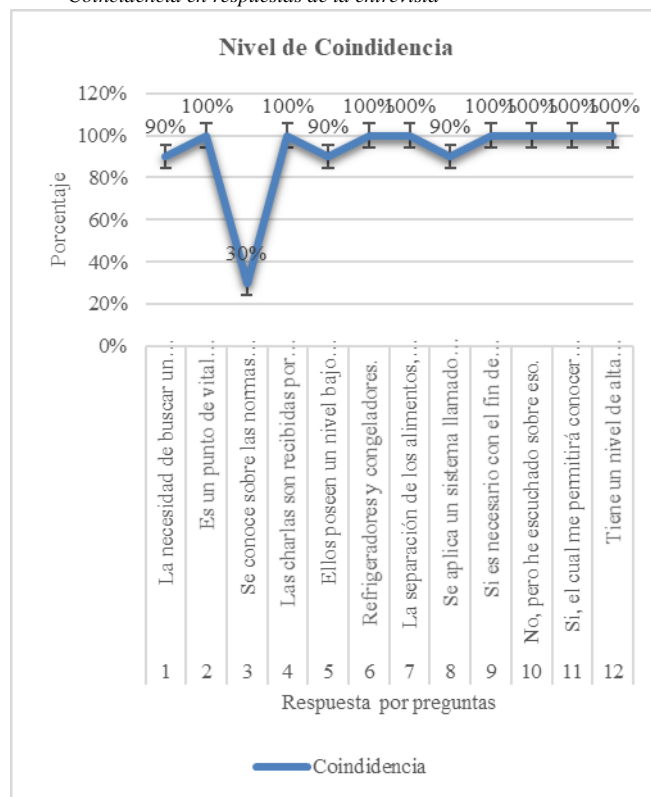
Es notable que el conocimiento en cuanto a sistemas, normas, y controles de seguridad alimentaria está en un nivel medio-bajo, hay inseguridad en las respuestas, ya que se divaga en un tema que no se profundiza, solo se menciona, pero no se conoce con profundidad.

Resultados de la entrevista

En la figura 5 se muestra el nivel de coincidencia, representado por

porcentajes, en las respuestas recogidas durante la entrevista a los quince personas, administradores y propietarios.

Figura 5
Coincidencia en respuestas de la entrevista



Se puede observar que, en las respuestas de las preguntas, 2,4,6,7,9,10,11,12, existe un nivel de coincidencias del 100%, que representan a los 15 administradores o propietarios. En la pregunta 1 y 5 cuenta con un 90 % de coincidencias, y en la respuesta a la pregunta 3, un 30 % de coincidencia, a lo que se concluye que el nivel de conocimientos sobre normas de control y seguridad alimentaria es medio-bajo.

En la tabla 2, se hace un análisis de las respuestas a las preguntas de la entrevista realizada a los 15 administradores o propietarios de los establecimientos.



Tabla 2*Análisis de las respuestas de la entrevista*

Preguntas	Respuestas	Coincidencia
1. ¿Qué lo motivó para dedicarse a la actividad gastronómica?	La necesidad de buscar un sustento para mi familia	90%
2. ¿Cuál es su punto de vista acerca de la calidad del servicio en el sector donde labora?	Es un punto de vital importancia el cual reflejaría el éxito o pérdida del negocio.	100%
3. ¿Conoce usted sobre sistemas o normas de control y seguridad alimentaria?	Se conoce sobre las normas ISO y los inventarios, por medio de capacitaciones	50%
4. ¿Ha recibido charlas sobre norma o sistemas de control y seguridad alimentario? ¿Cuáles son los temas de esas capacitaciones?	Las charlas son recibidas por parte del municipio, o proyectos universitarios, los temas a tratarse con la manipulación de los alimentos, cómo cuidar y preservar las herramientas de trabajo, entre otros temas	100%
5. ¿Su personal de trabajo está apto para efectuar una adecuada manipulación de los alimentos?	Ellos poseen un nivel bajo acerca de las correctas formas de manipular los alimentos.	90%
6. Al referirnos a la conservación de los alimentos: ¿Con que herramientas, o equipos, cuenta para mantener en óptimas condiciones la materia prima?	Refrigeradores y congeladores.	100%
7. ¿Cuáles son los procedimientos que usted aplica en su local para controlar y asegurar la calidad de los alimentos?	La separación de los alimentos, es decir en recipientes se conservan los pescados, en otro los mariscos y así sucesivamente.	100%
8. ¿El establecimiento aplica normas o algún sistema de control de calidad? ¿Cuál?	Se aplica un sistema llamado FIFO o PEPS	90%
9. ¿Desde su perspectiva es necesaria la aplicación de un sistema de control y seguridad alimentaria	Sí es necesario con el fin de mejorar el servicio hacia los clientes y en la disminución de las pérdidas.	100%

para el aseguramiento de la calidad en su restaurante?

10. ¿Usted tiene conocimiento sobre el sistema HACCP, ISO o BPM?	No, pero he escuchado sobre eso.	100%
11. ¿Aceptaría aplicar algún sistema de control y seguridad alimentaria como el HACCP en su negocio? En caso de aceptar ¿considera usted que sus trabajadores pondrán resistencia en el proceso de aplicación del sistema?	Sí, el cual me permitirá conocer las falencias de mi negocio y aprendería de cómo reducir dichos errores y tendría una nueva herramienta. No deberían hacer resistencia al cambio, es solo cierto temor a lo desconocido.	100%
12. ¿Qué tan importante es poder contar con un sistema el cual permitirá informar, controlar, y evaluar los procesos en la elaboración de alimentos en su establecimiento, para brindar a los clientes un servicio de calidad?	Tiene un nivel de alta importancia porque conocería como mi personal está utilizando los productos, disminuiría mis pérdidas y lograría evitar la contaminación de los alimentos.	100%

Analizando los resultados de la encuesta, y en comparación a los de la entrevista, se presenta un vacío en el conocimiento sobre sistemas de control alimentario, y su aplicación. Asimismo, de normas que estandarizan los procesos de elaboración de alimentos, no obstante, se percibe un interés por conocer el tema, a pesar de la falta de motivación en cuanto a seguir capacitándose y preparándose para elevar su nivel profesional. Se percibe también la falta de conocimiento sobre los reglamentos turísticos que existen en el país, siendo este un documento que rige, evalúa, controla y categoriza los establecimientos turísticos de alimento y bebidas.

4. Discusión

El propósito principal de esta investigación ha sido diagnosticar el nivel de conocimiento y aplicación de sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta, Ecuador. Los resultados de esta investigación son similares a investigaciones realizadas previamente, en contextos donde predomina el procesamiento de alimentos para el servicio. Un estudio realizado por Correia, y otros (2012) sobre la importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil, expone que en los establecimiento donde ofertan alimentos, los manipuladores carecían de adiestramiento adecuado, y desconocían las

Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta

Viera Manzo; Fernández Sanabria; Font – Aranda; Álvaro Silva



normas técnicas referentes a buenas prácticas de fabricación, incluyendo procedimientos operativos en cuanto a la correcta higiene de las manos y uniforme estandarizado durante la producción de alimento. Coincide Zavala (2015) en su estudio sobre la evaluación de la higiene de alimentos en los restaurantes de los hoteles de la franja de playa, de la zona Dorada, en México, donde se evidencia la falta de condiciones y medidas de seguridad alimentaria, que no son suficientes para asegurar la calidad del servicio gastronómico. Menciona que es necesario implementar un sistema de calidad e inocuidad alimentaria con un enfoque preventivo, que garantice la seguridad del consumo de alimentos del destino turístico. La evaluación diagnóstica, realizada por González & Palomino (2012) sobre la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio buffet, en Bogotá, Colombia, tienen relación con el diagnóstico de esta investigación; existe una inadecuada preparación y manipulación de alimentos por parte del personal, donde se realizaban procedimientos importantes en las buenas prácticas de elaboración. No obstante, se aplicó un plan de capacitaciones al personal y se logró mejorar esta acción. Recomiendan desarrollar pruebas microbiológicas para confirmar el estado de las buenas prácticas de elaboración de alimentos por el personal y la efectividad de la limpieza y desinfección en las áreas de elaboración. Este estudio contribuye a la reflexión y el análisis de los operadores de alimentos para los servicios de alimentos y bebidas; aporta además a futuras investigaciones sobre fortalecer el conocimiento en aplicación de sistemas de control y seguridad alimentaria en la identificación de indicadores de medición de la calidad.

Conclusiones

Concluyendo con el análisis de los datos del diagnóstico y a su vez, verificar la convergencia, confirmación o correspondencia al contrastar datos cuali-cuantitativos, así como corroborar o no los resultados y descubrimientos en aras de una mayor validez interna y externa del estudio, se muestran los resultados mediante una triangulación metodológica.

Los resultados alcanzados reflejan un nivel medio-bajo de conocimiento y aplicación en cuanto a sistemas de control y seguridad alimentaria (SCSA) para restaurantes, por parte de los trabajadores. En cuanto al indicador de beneficios de aplicación de SCSA, y su relación con la calidad del servicio, los trabajadores mencionan como aspecto positivo el aumento de la calidad del producto y la reducción de contaminantes en el proceso de elaboración. En correspondencia a los que mencionan los administradores y/o propietarios, desde su punto de vista, consideran que es importante los beneficios que tendría conocer y aplicar SCSA, ya que disminuiría el nivel de contaminación y a su vez elevarían las ventas, permitiendo así aumentar la estabilidad del negocio. Por otra parte, los trabajadores reflejan con inseguridad el reconocimiento de sistemas y normas de control y seguridad alimentaria, hacen alusión a que han recibido capacitaciones sobre el tema, más no con profundidad, en ciertos SCSA como el HACCP, lo mismo confirman los administradores y/o propietarios, coincidiendo en que no conocen a mayor escala el término, no obstante, han escuchado la mención del algún que otro SCSA. En cuanto a la motivación percibida por parte de las dos partes involucradas en la investigación, se puede decir que se sienten desmotivados, ya que no cuentan con un plan sistemático de

capacitaciones o un guía que los prepare en temas referentes a controles, calidad y seguridad alimentaria. No obstante, muestran interés de fortalecer sus competencias laborales.

Tanto trabajadores como administrativos están conscientes de que la problemática persistente, y que se sigue infringiendo en cuanto a malos hábitos de manipulación en los alimentos, y en el proceso de elaboración.

Es importante destacar que se si se quiere vender un producto o servicio con calidad, y llegar a niveles de reconocimiento internacional, se deben hacer cambios significativos en todos los sentidos, que competen al turismo gastronómico. La preparación constante, la implementación de nuevas tecnologías, mantenimiento de infraestructura, innovación de productos y servicios, hacen la diferenciación y crean ese plus que atrapa al turista, cliente o consumidor final, haciéndolo fiel y creando una confianza de consumo sano y seguro. Esta investigación servirá para diseñar manuales, programas y guías relacionados al cuidado en los procesos de elaboración de alimentos en restaurantes, como también propuestas de aplicación de sistemas de control y seguridad alimentaria..

Referencias bibliográficas

- Artacho, N. (2017). Málaga, IC Editorial. La Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas. page 183. <https://elibro.net/es/ereader/uleam/101565>
- Bret Gary Luque Zúñiga, K. A. (2021). Impactos del COVID-19 en la agricultura y la seguridad. Impactos del COVID-19 en la agricultura y la seguridad. https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-57852021000100072
- Cabero, J., & Llorente, M. d. (2013). La Aplicación del Juicio de Experto como Técnica de Evaluación de las Tecnologías. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación, 11-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4857163>
- Correia Paulino, G., Araújo Lucena, D. W., Fernández Madruga, L. C., Leão de Menezes, P. D., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas. Estudios y Perspectivas en Turismo, 763-777. <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista recurso flexible y dinámico. Investigación Edu. médica vol.2 no.7. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Erik Cohen, N. A. (2004). Food in tourism: Attraction and Impediment. Annals of Tourism Research, 755-756. https://www.academia.edu/28571149/Food_in_tourism
- FAO. (2020). Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (Haccp) y Directrices para su Aplicación. <http://www.fao.org/3/y1579s/y1579s03.htm#fnB1>
- Farm, B. (2020). Sistema de gestión de inocuidad alimentaria. <https://basicfarm.com/blog/que-es-sistema-gestion-inocuidad-alimentaria/>
- Feldman, P., Melero, M., Teisaire, C., Nonzioli, A., Santín, C., & Ing. Alim. Juan Manuel Alderete, I. A. (2013). Sistemas de Gestión de

Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta

Viera Manzo; Fernández Sanabria; Font – Aranda; Álvaro Silva



- Calidad en el Sector Agroalimentario. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131603542004000100007
- FUDE, F. p. (2012). Turismo y gastronomía, una relación cada vez más estrecha. <https://www.educativo.net/articulos/turismo-y-gastronomia-una-relacion-cada-vez-mas-estrecha-535.html>
- Galicia, L. A., Balderrama, J. A., & Navarro, R. E. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apert.* (Guadalaj., Jal.) vol.9 no.2 Guadalajara. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S166561802017000300042&script=sci_abstract&lng=es
- Gloria Esperanza Vázquez -de Plata, E. d. (2015). Condiciones higiénico-sanitarias de los servicios de alimentación en instituciones infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Bucaramanga, Colombia. *La Revista Cubana de Alimentación y Nutrición*, 23-33. http://www.revicubalimentanut.sld.cu/Vol_17_1/RCAN_Vol_17_1_Pages_23_33.htm
- Gonzales, P. G., & Mendoza, J. R. (2015). *elibro.net*. Introducción al turismo. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uleam/39409?page=300>.
- INEN.(2013).CPE_inen_codex_1:https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/cpe_inen_codex_1.pdf.
- ISO. (2021). www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001
- Manabí.gob.ec. (2021). La puerta del Pacífico. <https://www.manabi.gob.ec/sitio2020/cantones/manta>
- Manta.gob.ec. (2020). manta.gob.ec. <https://manta.gob.ec/manta-primero-puerto-pesquero-del-ecuador/>
- Mintur-Ecuador. (2018). *www.turismo.gob.ec*. Reglamento turístico de alimentos y bebidas. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Oliveira, S. (2011). La gastronomía como atractivo turístico primario de un destino. *El Turismo Gastronómico en Mealhada - Portugal. Estudios y Perspectivas en Turismo*, 738-752. <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180717583012.pdf>
- Oñate, F. T., Fierro, J. R., & Viteri, M. F. (2018). Diversidad gastronómica y su aporte a la identidad cultura . *Revista de Comunicación de la SEECI*, 1-13. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5235/523556567001/html/index.html>.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *scielo.conicyt.cl*, 230. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parlamento Europeo y del Consejo. (2019). Seguridad alimentaria detalle/legislación_higiene_alimentos. https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/seguridad_alimentaria/detalle/legislacion_higiene_alimentos.htm
- Paula Feldman, L. M. (2015). Sistemas de gestión de calidad en el sector agroalimentario. http://www.alimentosargentinos.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/BPM/Gestion_Calidad_Agroalimentario_2013.pdf
- Raimondo, N., Echeverría, C., StengeL, F., Pellerano, G., Kreimer, J., Mazzuocolo, L., Gusis, S. (2018). Biosimilares: Consenso De Expertos De La Sociedad Latinoamericana. *Medicina* (Buenos Aires) 272-281. https://www.researchgate.net/publication/327140184_Biosimilars_Expert_consensus_of_the_Latin_American_Society_of_Psoriasis_SOLAPSO_in_Argentina
- RTAB. (5 de 10 de 2018). https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Ruiz, T. (16 de 01 de 2018). Editorial Prensa Alicantina S.A.U. Revista del turismo de la Costa Blanca. El turismo gastronómico y su importancia en la economía local. <https://www.informacion.es/revista-turismo-costa-blanca/2018/01/16/turismo-gastronomico-importancia-economia-local-8728383.html>
- SAIA. (2017). El control de calidad en los alimentos: <https://saia.es/control-calidad-alimentos>
- Salinas, J. L., Bustamante, K. J., & Iñiguez, M. P. (2019). Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. Sitio, Playa Bajoalto, Cantón El Guabo, El Oro, Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-235X2019000100093&script=sci_abstract
- Sanz, J. L. (2012). *Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos*. Madrid: Madrid : Ediciones Paraninfo S.A. http://www.consal.es/?gclid=EAIaIQobChMI0emhzdZ9AIVBWyGChI5gRIEAAAYASAAEgJWVPD_BwE
- Torres-Rodríguez, R. M., Caballero-Mero, D. R., Fernández-Sanabria, B., & Viera-Manzo, E. (2018). La calidad de los servicios gastronómicos en el balneario San Clemente, Manabí, Ecuador. *Retos Turísticos*. <https://docplayer.es/135087911-La-calidad-de-los-servicios-gastronomicos-en-el-balneario-san-clemente-manabi-ecuador.html>
- Viera-Manzo, E., Fernandez-Sanabria, B., Caballero, D., Loor, C., & Cabrera, A. (2020). Higiene y manipulación de los alimentos en los restaurantes de Playita Mía de la ciudad de Manta. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 63-64. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus>
- Viera-Manzo, E., Mendoza, M. N., Caballero, D. R., Loor, C., & Fernández, B. (2019). El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad. *RECUS*, 22-28. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/1491>
- Zavala Núñez, M. (2015). Inocuidad alimentaria en restaurantes de hoteles Acapulco Guerrero: franja de playa de la. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, vol. 1., 517-522. <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263139243070.pdf>

Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta

Viera Manzo; Fernández Sanabria; Font – Aranda; Álvaro Silva

