

CAPITULO I

I. CAMPO CONTEXTUAL PROBLEMÁTICO.

1.1 ANALISIS DE LOS CONTEXTOS NACIONAL, REGIONAL Y LOCAL

CONTEXTOS NACIONAL

En nuestro País al igual que cualquier parte del mundo un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario.

Un empresario o microempresario debe estar preparado para evitar que alguna situación inesperada perjudique al cliente.

Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan al negocio pues consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

En cuanto a la elaboración higiénica de los productos los hacen en forma relativamente “Buena” ya que: el lavado de manos, de los utensilios, y de los alimentos que no lo realizan varias personas. Así mismo la vestimenta que se requiere para esta labor no los usa. El uso de agua hervida es poco común en el uso de la preparación de los alimentos del producto, y el uso de frigoríficos es escaso por esta razón En cuanto a la distribución lo hacen en terrinas.

Conclusiones. Es importante que las personas que laboran en este sector observen la fecha de caducidad de los alimentos, y evita una intoxicación. Así como poner los productos siempre en las refrigeradoras a fin de mantener la buena calidad y evitar

pérdidas económicas o en todo caso debe mantener correctamente aireados y/o desinfectados para lo cual es necesario contar con un mobiliario adecuado.¹

La higiene personal, lavado de cuerpo, manos, corte de uñas y cabello; así como el uso de vestimenta adecuada es una imagen del puesto y por ende las personas deben mejorar en este aspecto mucho, para lo cual se elaboró una guía que fue muy beneficios para las comerciantes.

Los hábitos higiénicos tienen por objeto evitar la contaminación y transmisión de gérmenes patógenos a los alimentos, basándose en:

Los hábitos higiene personal y Las acciones aplicadas al trabajo

La manipulación de los alimentos sigue siendo un problema de Salud Pública en los países en vías de desarrollo y especialmente en el Ecuador. El presente trabajo está encaminado a determinar la forma como elaboran, preparan y expenden los alimentos en los kioscos de comida preparada del Mercado Amazonas.

Fue necesario también determinar la forma como son tratados, cuidados y almacenados los alimentos antes y después de su preparación. Así como la necesidad de educar a las personas mediante la elaboración, presentación y socialización de una guía informativa.

ANÁLISIS CONTEXTOS REGIONAL

Es lamentable que en nuestra Provincia no se mantenga un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente.

Está comprobado que más del 20% de las personas que dejan de comprar un producto o servicio, renuncian su decisión de compra debido a fallas de información de atención cuando se interrelaciona con las personas encargadas de atender y motivar a los compradores.

Ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, con información, no solo tenga una idea de un producto, sino además de la calidad del *capital*, humano y técnico con el que va establecer una relación comercial.

¹ 2008-2012 Proceso de Ciencia y Tecnología – Ministerio de Salud Pública del Ecuador

ANÁLISIS DE CONTEXTOS LOCAL

El Cantón Montalvo debido a su gran afluencia turística en los últimos años ha ido creciendo considerablemente en el sector gastronómico, desafortunadamente esto se ha venido realizando de manera desorganizada, debido a que los microempresarios de este sector no cuentan con el conocimiento adecuado sobre como brindar calidad en el servicio y no conocen estrategias competitivas, lo cual no les permite desarrollar la productividad de sus microempresas.

Resulta fundamental definir con total claridad no sólo quiénes son nuestros clientes, sino además diferenciar compradores actuales de potenciales, analizando si voy a poder satisfacer las necesidades que demandan y las que pueden llegar a pretender en un futuro. Definir el segmento del mercado implica además cuantificar el tamaño de ese mercado, lo que nos dará una idea de la demanda que podemos llegar a tener.

A su vez debería analizarse el dinamismo del mercado objetivo, intensidad de la competencia, barreras de entrada al sector y características típicas del consumidor.

Existen herramientas útiles y fáciles de aplicar que permiten investigar al consumidor, analizar sus necesidades y conocer el mercado al que apuntamos.

Para ello podemos utilizar las entrevistas espontáneas o planificadas, encuestas, grupos foco, observación directa de hábitos de consumo, información obtenida a través de libros, revistas e Internet.

Investigando obtenemos una idea general de cómo es el proceso de compra de los consumidores, qué necesidades demandan y como toman las decisiones de compra.

Además muchas veces se logran identificar aspectos que son relevantes para los consumidores antes de elegir un producto o servicio, así como también identificar que otras personas o ámbitos pueden llegar a influenciar la decisión final de compra.

El servicio o atención al cliente son el conjunto de tareas que realiza la empresa para lograr que el cliente obtenga el producto o servicio adecuado en el momento y lugar correcto, satisfaciendo todas sus necesidades.

Cuando se definen que servicios al cliente se ofrecerán, se debe además jerarquizarlos, o sea identificar que orden de importancia tienen cada uno de ellos para el consumidor.

Por ejemplo si estamos hablando de entregar pedidos de comida a domicilio, seguramente el hecho de que sea de rápida entrega y en condiciones adecuadas de temperatura y conservación, será lo primordial cuando se trata de brindar un servicio al cliente.

Es muy importante no descuidar y analizar qué tipo de atención al cliente brindan mis competidores, de manera de ver oportunidades de mejora y ser pioneros en ofrecer posibilidades aún mejores.

Un buen servicio al cliente es sin dudas uno de los principales elementos atractivos a la hora de buscar maximizar las ventas, siendo mucho más económico tratar de retener y satisfacer a un cliente actual, que la inversión de dinero y tiempo que implica obtener nuevos clientes.

1.2. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

He escogido este tema de investigación debido a que en la actualidad en el Cantón Montalvo se ofertan muchos lugares dedicados a la gastronomía, pero lamentablemente quienes se dedican a esta labor no cuenta con la capacitación adecuada para poder brindar un servicio de calidad y con calidez.

Por lo tanto, un producto o servicio ofrecido por una organización posee diversos elementos indispensables que independientemente y colectivamente influyen de manera directa en la satisfacción del cliente convirtiendo la responsabilidad del mismo en universal para todos los elementos que la conforman, por consiguiente la atención al cliente comprende todas las actividades que la empresa o sus empleados desarrollan o efectúan, para satisfacerlos, implicando algo más que oír sus quejas, cambiar un servicio y sonreír ante ellos.

Debido a esto, en los últimos años las tendencias administrativas se han dirigido hacia la creación de una cultura de servicio por medio de enfoques gerenciales que proporcionan métodos y herramientas para transformar una organización en un negocio dirigido al cliente y orientado hacia el servicio, consagrando la excelencia como el norte de cualquier acción emprendedora.

Sin embargo, de no realizarse un servicio de buena calidad en la atención al cliente, puede surgir en la organización alejamiento de éstos hacia otras entidades, es decir, baja en el aspecto de competitividad.

Debido a la importancia que tiene este estudio para la mejorar la atención y el servicio que se presta en el patio de comidas del Cantón Montalvo he considerado oportuno realizar una investigación que evalúe los niveles del servicio de atención al cliente y así lograr mejorar la calidad del mismo, en cuanto a la educación de las personas con valores culturales como la honestidad, puntualidad, espíritu de logro, entre otros.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera influye la calidad en el servicio y atención al cliente en el desarrollo económico de los microempresarios del patio de comidas del cantón Montalvo Provincia de Los Ríos en el año 2012?

1.3.2. PROBLEMAS DERIVADOS

¿Cómo es la capacitación del personal que atiende a los clientes influye en el desarrollo económico de los microempresarios del patio de comidas del cantón Montalvo?

¿Por qué las remuneraciones que percibe el personal que atiende al público influyen en el desarrollo económico de los microempresarios del patio de comidas del cantón Montalvo?

3.- ¿De qué manera afecta la falta de preocupación por parte de los Organismos de turismo en el desarrollo económico de los microempresarios del cantón Montalvo?

4.- ¿Cómo influye la falta de espacio físico adecuado en el desarrollo de la productividad de los microempresarios del Cantón Montalvo?

1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Temporal:

Esta investigación se desarrolló en el año 2012.

Demográfico:

Como podemos demostrar que es un tema de interés Turístico estará dirigido a la Cámara de Turismo de la Provincia.

Especial:

Al ser un tema que se relaciona con el desarrollo social que se realizara en el cantón Montalvo.

De las unidades de observación:

Este tema por ser de gran magnitud turística, fue direccionado a la cámara de turismo Provincial, así como a ciertos medios de publicaciones impresas de la ciudad de Babahoyo Capital de la Provincia de Los Ríos, durante el año 2012.

1.5. JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones invierten tiempo y dinero en tratar de armar un plan estratégico y de negocios en donde el cliente se considera un aspecto fundamental en la misión y visión que plantean.

Muchas veces sucede que luego en la práctica se pierde el rumbo de los objetivos planteados o se desvían de los ideales que contemplaron en la planificación estratégica, atendiendo a los clientes de manera rutinaria y por igual, cuando en realidad el éxito radica en transmitirles que cada uno de ellos es especial y que la organización hará su mayor esfuerzo para satisfacerlo de la mejor manera posible.

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario.

La investigación que estoy llevando es de enorme importancia, por cuanto, va a mejorar la calidad de vida de la población, y con ella se tendrá propuestas claras y precisas, para así poder fomentar el crecimiento y la sostenibilidad de iniciativas que permitan mejorar la calidad de los servicios que en nuestro turístico Cantón se brindan.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Conocer de qué manera influye la calidad en el servicio y atención al cliente en el desarrollo económico de los microempresarios del patio de comidas del cantón Montalvo provincia de Los Ríos en el año 2012.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar cómo la capacitación del personal que atiende a los clientes influye en el desarrollo económico de los microempresarios del patio de comidas del cantón Montalvo.

Determinar por qué las remuneraciones que percibe el personal que atiende al público influyen en el desarrollo económico de los microempresarios del patio de comidas del cantón Montalvo.

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEORICO

2.1. ENFOQUES TEORICOS DE LA INVESTIGACIÓN ASUMIDA

EL CLIENTE

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos "clientes escurridizos" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

Muchos emprendedores insisten en que la experiencia puede ser aplicable a cualquier situación y se dan cuenta tarde que su empresa no está sufriendo una recesión pasajera, sino que están quedando fuera del negocio.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Sería ocioso tratar de encontrar una descripción amplia y precisa del concepto "cliente". Pero podemos elaborar un listado enumerando los aspectos esenciales que pueden caracterizar ese concepto.

UN LOCAL LIMPIO Y COMODO

Estos son los valores más importantes que un pequeño empresario debe privilegiar a la hora de enfrentar las épocas de crisis y superarlas con éxito. De nada sirven las "vivezas" o "picardías" del tipo: "el cliente no sabe nada y no se va a dar cuenta", o la falta de control en ciertas actitudes de empleados y propietario con alguna manifestación de "soberbia" hacia el cliente.

Un cliente se siente insatisfecho cuando no recibe la atención adecuada y además experimenta un comprensible estado de incomodidad. Esto lo lleva a preguntarse: ¿me quejo? ¿O no vuelvo?

Algunos estudios que se realizaron sobre el particular señalan:

Solo en tres por ciento de las operaciones de un negocio terminan en una queja. El quince por ciento adicional se queja por vías informales, por ejemplo el boca a boca, que puede ser fatal para un negocio.

Un treinta por ciento adicional no se quejará nunca, pero está seguro de tener motivos suficientes para protestar.

Lo seguro, es que ninguno de los tres grupos volverá a comprar en esa firma y además inducirá a muchos para que compren en otro lado.

El siguiente cuadro muestra datos por demás reveladores.

¿PORQUÉ SE PIERDEN LOS CLIENTES?

- ✓ 1 % Porque se mueren
- ✓ 3 % Porque se mudan a otra parte
- ✓ 5 % Porque se hacen amigos de otros
- ✓ 9 % Por los precios bajos de la competencia
- ✓ 14 % Por la mala calidad de los productos/servicios
- ✓ 68 % Por la indiferencia y la mala atención del personal de ventas y servicio, vendedores, supervisores, gerentes, telefonistas, secretarias, despachantes, repartidores, cobradores y otros en contacto con clientes.

Como se puede apreciar el problema central no está solamente en la deuda que tenemos con los bancos, los impuestos atrasados, dificultades con los proveedores u otras cuestiones que nos preocupan a diario: "el fondo de la cuestión pasa siempre por la atención y satisfacción del cliente".

Para ilustrar más en detalle sobre este tema se muestra el cuadro siguiente, como resultado de una encuesta realizada en EEUU:

PRINCIPALES CAUSAS DE LA INSASTIFACCION DEL CLIENTE

Como se observa el 31 % de casos de mala atención se debe a pequeñas causas menores. Es decir que estas causas tienen un fuerte peso relativo que hacen bajar el nivel de calidad del servicio; aunque por otro lado se controlen las cinco causas habituales de problemas y que representan el 48 % del total.

Por lo tanto, es muy importante que en un negocio se planifiquen y diseñen cuidadosamente todas aquellas tareas que tengan que ver con el contacto directo o indirecto de los clientes.

Es necesario instrumentar un sistema de capacitación y motivación que involucre a todo el personal que interviene en este proceso. Debe haber una clara definición de tareas y responsabilidades, para hacer previsibles los resultados y reducir constantemente la cantidad de clientes insatisfechos. Porque la disminución de los costos por la "no calidad", tiene como contrapartida un aumento de las ventas y la fidelidad de los clientes satisfechos.

EL SERVICIO

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente", y en ese campo el cliente es cada vez más exigente. En la percepción de la calidad del servicio influyen también los símbolos que rodean al producto.

LOS ALIMENTOS

Son productos orgánicos de origen agrícola, ganadero o industrial cuyo consumo sirve para cubrir las necesidades nutritivas y proporcionar al organismo los nutrientes necesarios.

Son sustancias introducidas en el organismo para promover y sustentar el crecimiento, mantener las funciones corporales, reemplazar o reparar tejidos, y suministrar energía.

Es cualquier sustancia que, directamente o previa modificación, es capaz de ser asimilada por el organismo y utilizada para el mantenimiento de las funciones vitales.

Desde el punto de vista sanitario se define alimento como toda sustancia, elaborada, semi-elaborada o natural, que se destina al consumo humano, incluyendo las bebidas, el chicle y cualesquiera otras sustancias que se utilicen en la fabricación, preparación o tratamiento de los alimentos, incluyendo las bebidas y cualquier otra sustancia que se utilice en la fabricación y tratamiento de los alimentos y bebidas(aditivos alimentarios) pero no

incluye los cosméticos ni el tabaco ni las sustancias utilizadas solamente como medicamentos(para los fines de esta guía se considera al agua como alimento).

MANIPULACION DE ALIMENTO

Cuando se trabaja manipulando productos frescos debe ponerse un cuidado especial, ya que un adecuado manejo, conservación y almacenamiento de los alimentos, previene accidentes y enfermedades, tanto para los propios trabajadores como para los clientes.

Es obligatorio que cualquier persona que por su actividad laboral esté en contacto con los productos alimenticios (manipulación, reposición, recepción) disponga del carné de manipulador de alimentos. Debe cuidarse que los productos alimenticios no entren en contacto con sustancias químicas (productos de limpieza, abonos, insecticidas, fertilizantes, etc.).

Deben vigilarse las fechas de caducidad y retirar los productos caducados. Es preciso vigilar asimismo la higiene y limpieza escrupulosa de los lugares donde se almacenan y de los puestos donde se expenden los productos alimenticios.

EL MANIPULADOR DE ALIMENTOS

Son todas aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación transformación, elaboración envasado, almacenamiento ,transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

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

Está demostrada la relación existente entre una inadecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de éstos. Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las higiénicas, ya que en lo mayoría de los casos es el manipulador el que interviene como vehículo de transmisión, por actuaciones incorrectas, en la contaminación de los alimentos.

El Manipulador de alimentos necesita conocer el proceso de preparación y conservación de alimentos y respetar las exigencias culinarias, sanitarias y nutritivas que permiten que el alimento llegue al consumidor en las mejores condiciones de calidad. Por esta razón y

tratando de mejorar el nivel de los profesiones de este sector se exponen a continuación algunas ideas básicas.

El origen, la transformación, el almacenamiento, el consumo, son los eslabones de esta cadena, en las cuales se encuentran uno o más manipuladores. La mano del hombre interviene y el manipulador responsable procura que cuando un alimento llega a sus manos o sale, lo haga en perfectas condiciones higiénicas.

Las personas que manipulan alimentos, juegan un papel importante con sus actitudes para prevenir la contaminación, ya que esta es causada principalmente por la falta de higiene en la manipulación.

Existen dos clases de manipuladores, los de alto y bajo riesgo.

LOS MANIPULADORES DE ALTO RIESGO SON

Aquéllos que mantienen contacto directo con los alimentos que no sufren un tratamiento posterior, antes de llegar al consumidor, también son aquéllas personas que intervienen en la elaboración de alimentos.

LOS DE BAJO RIESGO

Mantienen contacto con el alimento que sufrirá un proceso de elaboración posterior antes de llegar al consumidor. Ejemplos de manipulador de alimentos de alto riesgo son: los carniceros, panaderos, camareros, etc. Los manipuladores representan un riesgo potencial de transmisión de gérmenes causantes de enfermedades en los consumidores. Ser manipulador de alto riesgo no supone riesgo de enfermar, supone ser más responsable. La salud de los consumidores se encuentra en las manos de los manipuladores.

Cuando se trabaja manipulando productos frescos debe ponerse un cuidado especial, ya que un adecuado manejo, conservación y almacenamiento de los alimentos, previene accidentes y enfermedades, tanto para los propios trabajadores como para los clientes. Es obligatorio que cualquier persona que por su actividad laboral esté en contacto con los productos alimenticios (manipulación, reposición, recepción...), disponga del carné de manipulador de alimentos.

EL MANIPULADOR DE ALIMENTOS DEBE

- ✓ Mantener una escrupulosa higiene personal, manos bien limpias y uñas cepilladas.
- ✓ No fumar cuando se manipulan estos productos.
- ✓ No estornudar o toser sobre los alimentos.
- ✓ Caso de tener heridas o cortes en las manos, emplear protección adecuada (guantes de goma).

Usar ropa siempre impecablemente limpia y un gorro para mantener el pelo recogido.

LA CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Un alimento contaminado es aquél que contiene gérmenes capaces de provocar enfermedad a las personas que lo consumen. No es lo mismo un alimento contaminado que un alimento deteriorado ya que cuando un alimento se encuentra deteriorado sus cualidades, olor, sabor, aspecto, se reducen o anulan, pudiéndose apreciar por medio de los sentidos (vista, olfato, gusto, tacto) La contaminación ni se nota ni se ve ya que los microorganismos no se aprecian a simple vista al ser microscópicos.

Un alimento contaminado puede parecer completamente normal, por ello es un error suponer que un alimento con buen aspecto está en buenas condiciones para su consumo puede estar contaminado por bacterias.

Un alimento puede estar

- ✓ Deteriorado y contaminado (se aprecia)
- ✓ Deteriorado y no contaminado (se aprecia)
- ✓ Contaminado y no deteriorado (no se aprecia)

Este último es el realmente peligroso y causante generalmente de las enfermedades de origen alimentario.

Los gérmenes llegan a los alimentos de diversas formas pues se encuentran en todas partes, algunos son perjudiciales para el hombre causando enfermedades, éstos toman el nombre de gérmenes patógenos. Las bacterias o gérmenes se encuentran también en personas y animales, en el hombre en la boca, nariz, aparato digestivo, etc. La persona que tiene bacterias patógenas se llama portador y puede ser un portador sano o enfermo. El portador sano no presenta síntomas de enfermedad y no sabe que es portador. Todo manipulador por ello debe de poner en práctica rigurosas medidas de higiene siempre, para no contaminar los alimentos.

LOS ALIMENTOS GENERALMENTE SE CONTAMINAN POR DOS VÍAS

- 1.- La directa, del portador (sano o enfermo) al alimento.
- 2.- La indirecta, del portador (sano o enfermo) a un intermediario, insectos, utensilios, y de éste último al alimento.

La temperatura ambiente es la más peligrosa para los alimentos tanto para su conservación como para su contaminación. Los gérmenes entre 70° a 100°C mueren. Entre 5°C y 70°C se desarrollan, siendo la temperatura óptima entre 35° a 38°C Por debajo de 5°C frenan su desarrollo.

La cocción, refrigeración y congelación así como la higiene en la manipulación, son las principales medidas de prevención para evitar la contaminación y propagación así como la correcta conservación de los alimentos, evitando la aparición de enfermedades de origen alimentario.

CONTAMINANTE

Es cualquier sustancia o microorganismo indeseable que se encuentre presente en el alimento en el momento del consumo, proveniente de las operaciones efectuadas en el cultivo, cría de animales, tratamientos usados en medicina veterinaria, fitosanitarios, o como resultado de la contaminación del ambiente, o de los equipos de elaboración o conservación.

ALIMENTO CONTAMINADO

El que contiene contaminantes físicos, químicos, radio químicos, microbiológicos o biológicos en concentraciones superiores a las aceptables, según las normas y reglamentos vigentes.

La contaminación puede ocurrir en cualquier etapa de los procesos que sufren los alimentos. Que son:

Cultivo, Transporte y Distribución, Almacenamiento, Elaboración, conservación, Venta, Consumo, Almacenamiento domiciliario.

LOS CONTAMINANTES SE PUEDEN CLASIFICAR EN:

CONTAMINACIÓN BIOLÓGICA

Puede deberse a la presencia de bacterias, virus, hongos, parásitos y levaduras. La contaminación bacteriana, es la causa más común de intoxicación alimentaria. Se halla muy vinculada con la ignorancia y la negligencia del manipulador de alimentos.

Recuerde que usted desempeña un rol muy importante en la prevención de las contaminaciones de los alimentos. Seleccione, almacene, elabore, conserve y sirva adecuadamente los alimentos para evitar que éstos se contaminen.

CONTAMINACIÓN QUÍMICA:

La contaminación química, se produce cuando el alimento se pone en contacto con sustancias químicas, durante los procesos de producción, elaboración industrial y/o casera, almacenamiento, envasado, transporte.

Las sustancias involucradas pueden ser plaguicidas, residuos de medicamentos de uso veterinario (antibióticos, hormonas), aditivos en exceso, productos de limpieza, materiales de envasado inadecuados, materiales empleados para el equipamiento y utensilios, etc.

CONTAMINACIÓN FÍSICA

Consiste en la presencia de cuerpos extraños al alimento, que son mezclados accidentalmente con éste durante la elaboración, tales como, vidrios, metales, polvo, hilachas, fibras, pelos, bijouterie, etc.

Puede presentarse cuando personal de limpieza o mantenimiento en general trabaja en las áreas de manipulación de alimentos mientras se están realizando los procesos. Es así posible la caída de tornillos, clavos, etc., o producirse cuando el manipulador no lleva la indumentaria adecuada.

CONTAMINACIÓN CRUZADA

Se produce cuando microorganismos dañinos son transferidos por medio de las manos, equipo, utensilios y alimentos crudos a alimentos sanos y listos para el consumo.

LA CONTAMINACIÓN CRUZADA SE PUEDE PRODUCIR DE DOS FORMAS:

La Contaminación Cruzada Directa.- Ocurre cuando un alimento contaminado entra en contacto con uno que no lo está.

Por lo general se produce cuando se mezclan alimentos cocidos con crudos en platos que no requieren posterior cocción (ensaladas, platos fríos, mala ubicación de alimentos en la heladera, contacto de alimentos listos para comer con el agua de deshielo de pollos, carne y pescados crudos). Este tipo de contaminación no solo lo puede producir quien manipula un alimento en condiciones higiénicas inadecuadas sino también, por ejemplo, quien barre el piso cuando se están preparando las comidas.

La Contaminación Cruzada Indirecta.- Es la producida por la transferencia de contaminantes de un alimento a otro a través de las manos, utensilios, equipos, mesadas, tablas de cortar, etc.

Por ejemplo, si con un cuchillo se corta un pollo crudo y con ese mismo cuchillo mal higienizado, se troza un pollo cocido, los microorganismos que estaban en el pollo crudo, pasarán al pan y lo contaminarán.

Ejemplo de algunas de estas:

- 1. Biológicos:** Bacterias, Virus, Hongos y levaduras, Parásitos, entre otros.
- 2. Químicos:** Plaguicidas, Detergentes, Colorantes, Aditivos no autorizados, entre otros.
- 3. Físicos:** Madera, Piedras, Vidrio, Metales, entre otros.

La contaminación de los alimentos sucede con mayor frecuencia por:

- ✓ Conservar alimentos a temperatura ambiente:
- ✓ Refrigeración insuficiente
- ✓ Interrupción de la cadena de frío
- ✓ Manipulación incorrecta

- ✓ Malas condiciones higiénicas del local y menajes sucios
- ✓ Preparación de grandes cantidades de alimentos sin observar los cuidados necesarios
- ✓ Elaborar alimentos con gran antelación a su consumo
- ✓ Cocci3n insuficiente
- ✓ Alimentos de fuentes u 3rdenes no seguros

Estas condiciones pueden darse solas o combinadas.

FUENTES DE CONTAMINACI3N

AIRE: Los organismos llegan de forma accidental a los alimentos. Las corrientes de aire pueden contaminar.

Este puesto de tacos est3 expuesto a las corrientes de aire a lo que es posible que el aire levante polvo y los organismos esporulados se estacionen en los alimentos.

SUELO: En el suelo habita la mayor variedad de microorganismos, principalmente esporas. La calle donde se encuentra el puesto es una zona muy transitada por los autom3viles, que al paso por el lugar levanta polvo y tierra que causa la contaminaci3n directa en los alimentos que est3n a la venta.

ANIMALES: En los animales existe flora microbiana tanto como en piel, y en aparato gastrointestinal. Los dueños del puesto de tacos tienen un perro que por lo regular anda rondando el puesto, pues los pedazos de comida que caen al suelo en los consume, por lo que puede que haga sus necesidades cerca del puesto o que tambi3n suelte pelos. Tambi3n cabe mencionar que por ah3 ronda una que otras moscas atra3das por la basura que se acumula en el lugar.

MECANISMOS DE CONTAMINACI3N

CONTAMINACI3N DE ORIGEN

Es aquella contaminaci3n que ya viene impl3cita en el alimento.

Esta fue evidente pues la carne trae consigo organismos fecales y al estar cerca del fuego posiblemente aumentara el n3mero de organismos.

Humano: Se refiere a la persona que manipula los alimentos y que puede contaminarlos. El manipulador tiene la costumbre de preparar los alimentos con tiempo, es decir compra

la carne con anticipación "para escoger lo mejor" y el día de la preparación la verdura es picada desde 5 horas antes de la venta para que este todo listo.

PREPARACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Los alimentos se pueden clasificar en alimentos de corta, mediana y larga duración en función de su naturaleza o tratamiento.

Los de corta duración suelen conservarse fuera de la nevera 48 horas, como leche, pescados frescos, enlatados recién abiertos, etc.

Los de mediana duración pueden conservarse desde días hasta meses, patatas, hortalizas, semiconservas, etc.

Los de larga duración pueden durar años si se manipulan correctamente y se mantienen en un ambiente adecuado.

Desde el punto de vista higiénico la preparación de los alimentos supone:

- ✓ La utilización de alimentos en condiciones.
- ✓ Que se tengan las manos limpias
- ✓ Que los utensilios estén limpios.
- ✓ Que se conocen y aplican las técnicas de higiene

La conservación de los alimentos preparados o no, está basada en la destrucción de los gérmenes y sus toxinas (veneno que producen) por medio del calor (cocción, pasterización, esterilización).

La paralización del desarrollo de los gérmenes por el frío: refrigeración (7°C/5°C)
congelación (-18°C) ultra congelación (-36°C).
Aditivos: salado, acidificación, etc.

Un alimento preparado se conserva si se consume frío o crudo en nevera, quitando las porciones que se van a consumir, si no se consume todo a la vez. Calientes: si no se sirve en el momento, se refrigeran en nevera y se recalientan (70°C) al consumirse. Nunca se deberá mezclar alimentos crudos con cocidos, ni utilizar la misma cuchilla al cortar carne cruda y cocida.

Un servicio higiénico de los alimentos se basa en:

- ✓ Limpieza e higiene de las personas que sirven.

- ✓ Limpieza e higiene de la indumentaria.
- ✓ Una actitud positiva del manipulador en cuanto a la aplicación de las técnicas y medidas de higiene.

TIPS

- ✓ Conserve los alimentos calientes o fríos, nunca tibios, a temperatura menor a 5°C o mayor que 60°C, es decir fuera de la Zona de Peligro.
- ✓ Enfríe rápidamente los alimentos preparados, los sobrantes y los perecederos que no serán consumidos en forma inmediata. Nunca los deje más de dos horas a temperatura ambiente. La heladera debe usarse para enfriar y conservar (no solo para conservar).
- ✓ Separe grandes volúmenes de comida en varios recipientes de menor tamaño.
- ✓ Descongele los alimentos en la heladera.
- ✓ Hacerlo en la mesada a temperatura ambiente facilita la multiplicación de microbios.
- ✓ También puede utilizar agua corriente a menos de 21°C. por un tiempo no mayor a dos horas, o hacerlo en horno microondas pero si el alimento va a ser cocinado enseguida.
- ✓ Mantenga por poco tiempo alimentos en la heladera, así estén cocinados.

LA HIGIENE EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

Para la mayoría de las personas, la palabra "higiene" significa limpieza. Si algo parece limpio entonces piensan que debe ser también higiénico. Como empleado en la industria de la manipulación de alimentos, usted ha de hacer cuanto esté en sus manos para que los alimentos que maneja sean totalmente higiénicos y aptos para ser consumidos sin causar intoxicación alimentaria.

LA VERDADERA DEFINICIÓN DE HIGIENE ALIMENTARIA

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

Los hábitos higiénicos tienen por objeto evitar la contaminación y transmisión de gérmenes patógenos a los alimentos, basándose en.

Los hábitos de higiene personal y las acciones aplicadas al trabajo.

LOS HÁBITOS DE HIGIENE PERSONAL COMPORTAN

- ✓ Baño o ducha antes de la jornada laboral.
- ✓ Limpieza e higiene de los cabellos.
- ✓ Cepillado de dientes como mínimo una vez después de las comidas.
- ✓ Uso de gorro en las zonas de manipulación o elaboración de alimentos.
- ✓ Cambio de ropa de trabajo.
- ✓ Ropa de trabajo exclusiva y limpia para el desarrollo del mismo.
- ✓ Uñas recortadas, limpias de esmalte y sin adornos.

LAVADO DE MANOS SIEMPRE QUE

- ✓ Utilicemos el retrete o urinario.
- ✓ Manipulemos cajas o embalajes.
- ✓ Después de manipular carne cruda, pollos, pescado, etc.
- ✓ Manipulemos basuras, toquemos dinero.
- ✓ Antes o después de entrar en las zonas de manipulación de alimentos.

EXISTEN UNA SERIE DE HÁBITOS NO HIGIÉNICOS QUE EL MANIPULADOR DEBE DE EVITAR:

- ✓ Tocar lo menos posible los alimentos utilizando en la manipulación pinzas cubiertos, etc.
- ✓ Tocarse cualquier parte del cuerpo.
- ✓ Secarse el sudor, meterse los dedos en la nariz o boca, siempre que se haga deberá lavarse las manos.
- ✓ Toser, hablar, estornudar por encima de los alimentos, fumar o mascar chicle.
- ✓ Probar la comida con los dedos o introducir cucharas sucias a esos efectos.

LA RESPONSABILIDAD DEL MANIPULADOR DE ALIMENTOS EN RELACIÓN CON LA HIGIENE COMPRENDE

- ✓ Preocuparse por su estado de salud (portador enfermo)

- ✓ Conocer y aplicar los hábitos higiénicos.
- ✓ Colaborar con el mantenimiento de la limpieza y la higiene.

El manipulador de alimentos deber de ser un ejemplo para todos de limpieza y actitudes higiénicas.

La falta de cuidado tanto en la higiene, cocción y el manejo de los alimentos puede ocasionar enfermedades como diarreas, síndrome urémico hemolítico, hepatitis e intoxicaciones por consumo de alimentos contaminados.

ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR LOS ALIMENTOS

Las enfermedades de origen alimentario, son las alteraciones que sufren las personas en su salud al comer alimentos contaminados por los gérmenes patógenos o sus toxinas. Las alteraciones se manifiestan generalmente por alergias, diarreas, cólicos, dolores abdominales, fiebre, malestar general. La mayoría de estas enfermedades son de origen humano, aunque otras son de origen animal, y no se originan en el alimento sino que éste sirve de vehículo trasmisor.

Existen también, las relacionadas con envenenamiento producido por agentes distintos a los gérmenes, en este caso por el propio alimento, setas venenosas, etc. tratamiento con productos venenosos, pesticidas insecticidas, etc.

En el caso de las bacterias patógenas, las más frecuentes en este tipo de problemas son la Salmonella y el estafilococo.

De todas formas conviene saber ante todo que

- ✓ No siempre se afectan todas las personas que toman el alimento contaminado.
- ✓ Dentro de los afectados no todos presentan la misma gravedad
- ✓ Los niños y ancianos sufrirán alteraciones con mayor gravedad.

EN ESTO INFLUYEN VARIAS COSAS COMO SON

- ✓ El grado de defensa de la persona, la cantidad de alimento ingerido así como el número de gérmenes presentes en la, o las porciones ingeridas.
- ✓ Algunas toxiinfecciones pueden ser graves y provocar la muerte (botulismo, listeriosis)

- ✓ Las toxiinfecciones se evitan siempre que la higiene sea la adecuada en cada paso de la cadena alimenticia.
- ✓ Los factores que más influyen en su aparición son:
- ✓ En primer lugar, el manipulador, en segundo la temperatura a la que se encuentra el alimento.

CONTAMINACIÓN POR SALMONELLA

Bacteria patógena que vive habitualmente en el intestino de las personas y de algunos animales, los alimentos contaminados son generalmente carnes, huevos, salsas y para evitar la contaminación debemos aplicar las medidas de higiene y hábitos higiénicos en el trabajo, cocinar suficientemente los alimentos (70°C), no usar huevos con las cáscaras rotas o sucias, no dejar expuestos los alimentos a la temperatura ambiente, dejar en la nevera por separado, carnes, pescado, salsas.

CONTAMINACIÓN POR ESTAFILOCOCO

Vive en las vías respiratorias de las personas y la enfermedad la produce su toxina. Los alimentos contaminados son generalmente, quesos, salsas, etc.

Para evitar la contaminación no se debe toser, estornudar ni hablar por encima de los alimentos, mantener las uñas recortadas y limpias, cubrir con tiritas cualquier afección de la piel o heridas.

EL BOTULISMO

Es causado por la toxina de un germen que se desarrolla con falta de oxígeno (anaerobio), por lo cual aparece en conservas, grandes trozos de carne. Afortunadamente su incidencia a descendido y para prevenir su aparición no se deben elaborar conservas caseras, y si se hace, se debe lavar todo muy bien y esterilizar al final. No consumiendo enlatados con señales de deterioro en sus envases.

ES IMPORTANTE RECORDAR QUE

- ✓ El calor mata a los gérmenes.
- ✓ El frío, los duerme.

La mayoría de las enfermedades por alimentos son de origen microbiano (producidas por microorganismos), que tal vez sea el problema más extendido en el mundo contemporáneo y una causa importante de la reducida productividad económica

LOS MICROORGANISMOS O MICROBIOS

Son seres "vivos" que solo pueden ser observados mediante el uso de microscopio óptico o electrónico.

Los microbios están en el aire, en el suelo, en los alimentos, en la piel, pelos, boca y en el interior de nuestras mascotas y están hasta en nuestro propio interior. No todos los microorganismos son "malos" o peligrosos, es más, sin ellos ni nosotros ni los animales podríamos digerir algunos alimentos.

LOS MICROORGANISMOS PATÓGENOS

Son aquellos microorganismos que si se dan las condiciones adecuadas para su crecimiento o proliferación son capaces de producir una enfermedad, ya sea por su capacidad de invadir y proliferar en el cuerpo humano o por su capacidad de producción de toxinas.

EL EQUIPO Y LOS UTENSILIOS

El equipo está formado por el conjunto de utensilios que se emplean en la manipulación de los alimentos.

Podemos distinguir cuatro grupos principales

- ✓ Los que entran en contacto con los alimentos (aparatos de cortar, etc.)
- ✓ Los utilizados para cocinar o contener alimentos (ollas, hornos, parillas, etc.)
- ✓ Los empleados para la limpieza (lavaplatos, fregaderos, etc.)
- ✓ Los de transporte (bandejas, carritos, etc.)

Todo equipo puede contaminarse, el equipo sucio con restos de alimentos es una fuente de contaminación, ya sea entrando en contacto con el alimento o con otro equipo que a su vez, entra en contacto con el mismo.

El equipo es un peligro potencial para la salud de los consumidores, dependiendo de su limpieza y desinfección que no se convierta en un peligro real.

La correcta limpieza del equipo supone una limpieza adecuada antes y después de su uso, con agua limpia entre 40°C/47°C mezclada con detergente si lavamos a mano, a 80°C cuando lo hacemos a máquina. Los agentes limpiadores deben de ser adecuados, el agua es el principal, los detergentes y la fricción ayudan en la función limpiadora.

Los aclarados se realizan con agua caliente, a 80°C con máquina. Los equipos deben de ser fabricados con superficies lisas, si es posible en acero inoxidable.

Es importante tener en cuenta que una desinfección sin una limpieza previa, no es efectiva. La limpieza debe de ser realizada con detergentes adecuados, autorizados sanitariamente, y que existen detergentes con acción desinfectante.

LOCALES Y DEPENDENCIAS

Las distintas áreas que conforman un local se denominan dependencias. Deben de reunir una serie de requisitos que faciliten su limpieza y desinfección.

Buena ventilación para evitar olores o que se formen gotas de humedad en paredes y techos.

Los desperdicios cuando no son tratados correctamente resultan un foco de infección y contaminación, malos olores y el lugar apropiado para roedores, insectos, etc. El local contará con suficientes recipientes para contener todos los desperdicios en bolsas hasta que sean recogidos por los servicios de limpieza, tendrán tapas y serán de material resistente, no absorbente.

Depositar desperdicios en cajas de cartón es antihigiénico, quedando estos expuestos a la acción de roedores, con peligro de derrama. Los productos de limpieza y desinfección se guardarán en un área reservada para ello de forma exclusiva, nunca en dónde se preparan o manipulan alimentos. En los locales debe de existir instalaciones adecuadas para el lavado de manos con agua caliente y fría con grifos accionados por pedal, toallas de papel individual, secador de aire, jabón líquido, en baños vestuarios y zonas dónde se preparan y manipulan los alimentos.

Está prohibida la presencia de animales domésticos en locales de preparación, fabricación o manipulación de alimentos. Las instalaciones dónde se reciben, preparan y expenden

alimentos deben dar garantía y seguridad higiénica. Las instalaciones deben estar diseñadas de forma que favorezcan y faciliten tanto la higiene personal como la limpieza y desinfección de locales y equipos. En el diseño de la instalación es importante tener en cuenta lo que se conoce como "FLUJO DE TRABAJO" para evitar transportar gérmenes de las zonas sucias a las zonas limpias, es decir, evitar una contaminación cruzada. En este diseño se diferencian las distintas áreas de trabajo. Un ejemplo de flujo puede ser: Recepción, Almacenamiento, Fabricación, Almacenamiento, Expedición

ALGUNOS REQUISITOS QUE DEBEN PRESENTAR LOS LOCALES

Separación neta entre zonas limpias y zonas sucias.

Puertas y ventanas de material de fácil limpieza e inalterable.

Aberturas al exterior protegidas contra entrada de insectos, roedores y pájaros.

Tomas de agua fría y caliente en número suficiente.

Ventilación adecuada y suficiente que aseguren unas condiciones de trabajo saludables y reducir la temperatura y la humedad.

Desagües adecuados para evitar acumulaciones de aguas y buenas salidas de los vertidos líquidos.

Iluminación suficiente para crear buenas condiciones de trabajo. Los tubos fluorescentes deben estar cubiertos con protectores para que en caso de rotura no contaminen el alimento.

Los techos serán lisos, resistentes al fuego, de colores claros con esquinas y bordes curvados y fáciles de limpiar.

Paredes: lisas, impermeables, de colores claros y adecuados para poder limpiar en profundidad.

Suelos: antideslizantes, fáciles de limpiar, y con inclinación suficiente para un buen drenaje. El ángulo entre las paredes y suelos debe ser redondeado.

Esterilizadores para la desinfección de útiles.

Dispositivos y útiles de trabajo (mesa, bandejas, recipientes, sierras...) de material resistente a la corrosión y fáciles de limpiar y desinfectar.

Usar los pasillos sólo de paso, no como lugares de almacenamiento provisional.

Los vestuarios y servicios no deben comunicarse directamente con los lugares de trabajo, y deben estar dotados de medios para el aseo personal (toallas de un solo uso, agua caliente, jabón, cepillos, etc.).

LOS ALIMENTOS

Son productos orgánicos de origen agrícola, ganadero o industrial cuyo consumo sirve para cubrir las necesidades nutritivas y proporcionar al organismo los nutrientes necesarios.

Son sustancias introducidas en el organismo para promover y sustentar el crecimiento, mantener las funciones corporales, reemplazar o reparar tejidos, y suministrar energía.

Es cualquier sustancia que, directamente o previa modificación, es capaz de ser asimilada por el organismo y utilizada para el mantenimiento de las funciones vitales.

Desde el punto de vista sanitario se define alimento como toda sustancia, elaborada, semi-elaborada o natural, que se destina al consumo humano, incluyendo las bebidas, el chicle y cualesquiera otras sustancias que se utilicen en la fabricación, preparación o tratamiento de los alimentos, incluyendo las bebidas y cualquier otra sustancia que se utilice en la fabricación y tratamiento de los alimentos y bebidas (aditivos alimentarios) pero no incluye los cosméticos ni el tabaco ni las sustancias utilizadas solamente como medicamentos (para los fines de esta guía se considera al agua como alimento).

SON SUSTANCIAS QUE, UNA VEZ DIGERIDAS, APORTAN AL ORGANISMO

- ✓ Elementos a partir de los cuales el organismo puede producir energía (calor, Movimiento...)
- ✓ Elementos para el crecimiento y la reposición del propio cuerpo
- ✓ Elementos reguladores de los dos procesos anteriores

Los elementos que contienen los alimentos, se les llama nutrientes.

La alimentación es el hecho de introducir en el organismo alimentos, ya sean líquidos o sólidos, es decir, la forma de proporcionar al cuerpo humano los alimentos que le son indispensables. Se llama nutrición al conjunto de procesos gracias a los cuales el organismo recibe, transporta y utiliza sustancias químicas contenidas en el alimento.

LOS NUTRIENTES

Los Hidratos de Carbono o Glúcidos son sustancias energéticas que son quemadas en la célula para conseguir energía. También se les puede llamar azúcares. El principal y más abundante es la Glucosa. Entre los alimentos que aportan Hidratos de Carbono algunos de los más conocidos son el azúcar, los cereales, las pastas alimenticias, las hortalizas...

H.C. simples: Son azúcares de absorción rápida. Ejemplo azúcar blanco, miel...

H.C. complejos: Son azúcares de absorción lenta. Ej.: patatas, pan, pasta...

Fibra dietética: Son los Hidratos de Carbono cuya estructura favorece el tránsito intestinal. Son los HC no aprovechables. Ejemplos de alimentos con abundante fibra dietética son los cereales integrales, las frutas, las legumbres, las hortalizas...

Los lípidos: son los nutrientes que se queman en las células para producir energía. 1 gramo de grasa proporciona 9 Kcal. Los lípidos están formados por lípidos sencillos y otros compuestos. Los ácidos grasos pueden ser saturados o insaturados.

Los saturados están presentes en las grasas de origen animal y algunos aceites vegetales (palma, coco...), los ácidos grasos insaturados están presentes en los aceites vegetales en general, estos últimos son más beneficiosos para la salud por ser cardiosaludables.

Las proteínas construyen los tejidos del cuerpo humano: la piel, la sangre, los músculos. Aunque su función principal es la formadora, también proporcionan energía. 1 gramo de proteína aporta 4 kcal. Las proteínas deben suponer el 15% de la ingesta total. Los alimentos más representativos de los proteicos son: los huevos, la leche, la carne, vísceras, pescados y legumbres.

Los Minerales son sustancias reguladoras de las funciones del organismo, se encuentran en la dieta en cantidades muy pequeñas, pero realizan misiones muy importantes. Se eliminan por orina, sudor y heces.

LOS PRINCIPALES MINERALES SE CLASIFICAN SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DEL ORGANISMO EN:

- ✓ **Macro elementos:** Son aquellos que son necesarios en el organismo en cantidades medidas en gramos/día.
- ✓ **Oligoelementos:** Son aquellos que son necesarios en el organismo en cantidades muy pequeñas, medidas en miligramos/día.
- ✓ **Los minerales necesarios más importantes son:**
- ✓ **El calcio:** entre otras funciones importantes forma y mantiene el tejido óseo e interviene en la contracción muscular.
- ✓ **El fósforo:** Junto con el calcio participa en la formación y mantenimiento del tejido óseo.
- ✓ **El magnesio:** interviene en la síntesis de proteínas, en la transmisión del impulso nervioso y en la contracción muscular.
- ✓ **El sodio - Cloro - Potasio:** esenciales para la regulación de las reacciones bioquímicas.
- ✓ **El Hierro:** su función principal es el transporte de oxígeno formando parte de la hemoglobina de la sangre.
- ✓ **El yodo:** fundamental para la síntesis de las hormonas tiroideas.
- ✓ **El Flúor:** previene la caries dental.

Algunos ejemplos de alimentos ricos en minerales son: la leche que es rica en calcio; la uva pasa, los higos y el plátano ricos en fósforo; las moras, los dátiles, las uvas pasas, las acelgas, y los guisantes, ricos en magnesio; las espinacas y el zumo de tomate son ricos en sodio; las olivas y las legumbres en general son ricas en potasio; las legumbres, los mejillones, las chirlas y el chocolate con leche son ricos en hierro; los ajos, el harina de maíz y algunos mariscos son ricos en yodo.

Las vitaminas son sustancias que el organismo necesita en pequeñas cantidades para la regulación de sus funciones. Las vitaminas no se pueden sintetizar en el organismo, por lo que su aporte debe ser proporcionado por los alimentos. Se dividen en hidrosolubles (solubles en agua) y en liposolubles (solubles en grasa).

Hidrosolubles: son el complejo vitamínico B y la vitamina C.

Liposolubles: son la vitamina A, D, K y E.

Algunos alimentos ricos en vitaminas son: el pomelo, limón y naranja son ricos en vitamina C; la vitamina A está presente en las espinacas y zanahorias; la leche contiene vitaminas del grupo B; la anguila y la sardina son ricas en vitamina D y la margarina vegetal contiene mucha vitamina E. Atendiendo al tipo y a la cantidad de nutrientes los alimentos se pueden clasificar por grupos expresados claramente en la Rueda de los Alimentos: La rueda está dividida en siete grupos, siendo de fácil manejo y que nos permite confeccionar dietas equilibradas.

2.2. CATEGORIAS DE ANALISIS TEORICO CONCEPTUAL

Dentro de esta categoría de análisis conceptual vamos a ver todo lo relacionado de la ley de salubridad ecuatoriana.

SECCION II - DEFINICIONES

2. Para los fines del presente Código, se entenderá por: 2.1 Servicios de comidas: preparación, almacenamiento y cuando proceda, distribución de alimentos. para el consumo por el consumidor en el lugar de preparación o en una filial.

2.2 Establecimiento de comidas para colectividades: cocina donde se preparan o calientan alimentos para uso en servicios de comidas para colectividades.

2.3 Alimento enfriado: Producto destinado a ser mantenido a temperaturas que no exceden de 4°C en cualquier parte del producto y almacenado durante cinco días como máximo.

2.4 Limpieza: Eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otras materias objetables.

2.5 Contaminación: Presencia de cualquier materia objetable en el producto.

2.6 a) Alimentos cocinados: Alimentos cocinados y mantenidos calientes o recalentados o recalentados para servirlos al consumidor.

b) Alimentos precocinados: Alimentos cocinados, enfriados rápidamente y mantenidos refrigerados o congelados.

2.7 Desinfección: Reducción, sin menoscabo de la calidad del alimento, mediante agentes químicos y/o métodos físicos higiénicamente satisfactorios, del número de microorganismos a un nivel que no dé lugar a la contaminación nociva del alimento.

2.8 Establecimiento: Edificios o zonas donde se manipule el alimento después de la recolección, y lugares circundantes que dependen de la misma empresa.

2.9 Manipulación de los alimentos: Todas las operaciones de preparación, elaboración, cocinado, envasado, almacenamiento, transporte, distribución y servicio de los alimentos.

2.10 Manipulador de alimentos: Toda persona que manipula o entra en contacto con los alimentos o con cualquier equipo o utensilio empleado para manipular alimentos.

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Si mejoramos la calidad en el servicio y atención al cliente garantizaremos el desarrollo económico de los microempresarios del patio de comidas del cantón Montalvo provincia de Los Ríos en el año 2012.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Si mejoramos la capacitación del personal que atiende a los clientes mejoraremos el desarrollo económico de los microempresarios del patio de comidas del cantón Montalvo.

Si mejoramos las remuneraciones que percibe el personal que atiende al público garantizaremos el desarrollo económico de los microempresarios del patio de comidas del cantón Montalvo.

Si se implantara un departamento Turístico dentro del Gobierno o seccional del Cantón Montalvo mejoráramos la calidad del servicio de atención a los clientes del patio de comidas del cantón Montalvo.

Si se destina un espacio físico adecuado se mejorara la productividad de los microempresarios del patio de comidas del cantón Montalvo.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Variable independiente; La calidad en el servicio y la atención al cliente.

CONCEPTOS	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	Instrumentos
-----------	------------	-------------	-------	--------------

<p>La calidad en el servicio y la atención al cliente; El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente", y en ese campo el cliente es cada vez más exigente. En la percepción de la calidad del servicio influyen también los símbolos que rodean al producto.</p>	<p>Capacitación para la satisfacción al cliente</p> <p>Técnicas de servicio al cliente.</p> <p>Motivación.</p> <p>capacitación para la satisfacción al cliente</p>	<p>Capacitación</p> <p>Buen servicio</p> <p>Estrategias</p> <p>conocimientos</p> <p>motivación</p>	<p>1.- ¿conoce Ud. Como brindar un buen servicio al cliente? si() no()</p> <p>2.- ¿cree Ud. que el cliente es un factor importante en la productividad de su negocio? si() no()</p> <p>3.- ¿existes organismos que fomenten el turismo en Montalvo? si() no()</p> <p>4.- ¿cree Ud. que la atención que se brinda en el patio de comidas de Montalvo es excelente? si() no()</p> <p>5.- ¿tiene conocimiento de cómo aumentar kas productividad de su negocio? si() no()</p>	<p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p>
---	--	--	--	-------------------------------------

Variable dependiente; El desarrollo de la productividad de los microempresarios.

CONCEPTOS	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	Instrumentos
-----------	------------	-------------	-------	--------------

<p>Productividad;</p> <p>Para la venta de los productos están de acuerdo con la oferta y la demanda que es la que en la última instancia va a regular el movimiento del producto en el mercado.</p> <p>La venta de los productos puede ser alta o baja, todo depende de las diferentes reglas de juego que el vendedor pone en marcha a fin de que su producto pueda ser adquirido por el público usuario.</p>	<p>La productividad</p> <p>Estrategias para obtener productividad</p> <p>Estrategias competitivas</p> <p>La competitividad</p>	<p>Estrategias</p> <p>Mercadotecnia</p> <p>Capacitación</p> <p>Incremento en ventas</p> <p>Técnicas de organización y planificación de la venta</p>	<p>1.- ¿conoce Ud. Que es la productividad? si() no()</p> <p>2.- ¿conoce Ud. como obtener mayor productividad en sus negocios? si() no()</p> <p>3.- ¿existes organismos que capaciten a los microempresarios en el Cantón Montalvo? si() no()</p> <p>4.- ¿cree Ud. que el cantón Montalvo es un lugar turístico competitivo? si() no()</p> <p>5.-¿tiene conocimiento de cómo aumentar la productividad de su negocio? si() no()</p>	<p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p>
--	--	---	---	-------------------------------------

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE ESTUDIO.

APLICADA.-

Porque me facilitó a encaminar a resolver problemas prácticos y sencillos y pueden ser aplicadas de manera exitosa, para la aplicación inmediata de los resultados.

DE CAMPO.-

Porque la realicé una encuesta en el lugar de los hechos, en este caso en Cantón Montalvo verificamos las necesidades de las personas

DESCRIPTIVA.-

Consiste en detallar el estado en el que se encuentra el caso investigado, los hechos antecedentes, personas involucradas, en el entorno social, explicando paso a paso cada circunstancia y cualidades de todo el contexto, descifrándolo en forma secuencial con las variables del estudio.

EXPLICATIVA.-

Nos permite describir las causas y efectos de sucesos investigados con el propósito de ayudar a aclarar los hechos requeridos en cada una de las variables.

3.2. UNIVERSO Y MUESTRA

UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN:

Para obtener la muestra tenemos que determinar la población.

3.2.1. Población

En esta tesis la población está conformada por 20 turistas, 10 miembros del Gobierno seccional del Cantón Montalvo y 20 microempresarios del cantón objeto de mi investigación.

3.2.2. La muestra

Se considera como muestra a una parte de la investigación que facilita el estudio y hace más eficaz a la investigación para lo cual aplicamos la siguiente fórmula.

Las encuestas se aplicarán a la totalidad de la población distribuida de la siguiente manera: 8 autoridades municipales, 20 microempresarios y 20 turistas.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Método Inductivo

Se lo aplicara a fin de dimensionar el proyecto, dadas las necesidades particulares.

Método deductivo

La deducción es una forma de razonamiento, mediante la cual se pase de un conocimiento general a otro de menor generalidad.

Método de Análisis

Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. El análisis de gran número de caso consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarla y examinarla por separado, para ver, por ejemplo las reacciones de la misma.

Método de síntesis

Podemos demostrar nuestras ideas como: lograr verificar el lado positivo y negativo del proyecto a realizar.

Este se presenta más en el planteamiento de la Hipótesis.

Método histórico

Tienen por fin bases históricos del comienzo de la Hostelería y también para determinar la cantidad de Hosterías que se encuentran en el lugar o si no se encuentran y que posibilidades existen de implementarlas.

Método descriptivo

El esquema de esta investigación es de campo, bibliografía y documental. Investigación de campo.

La investigación de campo porque la realizamos en el lugar de los hechos, en este caso en la ciudad de Montalvo.

Por las características del presente trabajo, el nivel de investigación aplicado en el descriptivo y explicativo que defino a continuación.

3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas utilizadas son:

ENCUESTAS.- La encuesta ayudo a obtener información atreves de un cuestionario a las personas involucradas en la investigación:

Los Microempresarios, los turistas y los empleados.

Esta técnica me posibilito ayudar a encontrar la interrogante del problema planteado.

INSTRUMENTOS.-Es la herramienta que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información, entre estos se encuentran los formularios de preguntas, que se estuvieron detallado con toda claridad, para ellos en este trabajo se empleo los siguientes instrumentos que de una u otra manera formaron parte principal para obtener el objetivo deseado.

- 1.-Ficha de trabajo bibliográfico.
- 2.-Guia de observación.
- 3.-Cuestionario de encuestas.
- 4.-Guia de entrevistas.

FUENTE DE OBTENCION DE INFORMACION

Siendo este trabajo investigado utilice como fuentes de investigación los siguientes instrumentos.

FUENTE PRIMARIAS

Fue la encuesta directa con los microempresarios, los turistas y los empleados, los habitantes del cantón que fueron el objeto de investigación.

FUENTE SECUNDARIA

- ✓ -Archivos.
- ✓ Análisis de documentos.
- ✓ -Internet.
- ✓ -Libros.



3.5. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

En el procesamiento de la información se fueron identificados, luego de la aplicación de los instrumentos se tabularon y se detallaron en cuadros, gráficos para su respectivo análisis e interpretación, la comprobación de la hipótesis, conclusiones y finalmente se establecieron propuestas y alternativas de solución.

3.6. PROCEDIMIENTO

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA PARA LOS EMPLEADOS DEL PATIO DE COMIDAS DEL CANTÓN MONTALVO

No	Preguntas	Alternativas	Frecuencias	Porcentaje 100%
1	¿Ha recibió Ud. Capacitación sobre como atender a los clientes?	SI	2	20%
		NO	8	80%
2	¿Usa Ud. vestimenta adecuada para atender a los clientes?	SI	4	40%
		NO	6	60%
3	¿Es Ud. Siempre amable con los clientes?	SI	10	100%
		NO	0	0%
4	¿Conoce Ud. Sobre estrategias competitivas?	SI	10	100%
		NO	0	0%
5	¿Sabe Ud. Que es la competitividad?	SI	10	100%
		NO	0	0%
6	¿Considera Ud. Que su actitud es la	SI	10	100%

	adecuada al momento de atender a los turistas?	NO	0	0%
7	¿Cree Ud. Que el patio de comidas de Montalvo tiene una adecuada infraestructura?	Si NO	10 0	100% 0%
8	¿Ud. A recibido alguna vez asesoría por parte de la cámara de turismo de la Provincia?	Si NO	10 0	100% 0%
9	¿Cree Ud. Que en el patio de comidas de Montalvo se ejecutan medidas de salubridad adecuadas?	SI NO	4 6	40% 60%
10	¿Se siente Ud. Motivada a la hora de iniciar sus labores?	SI NO	0 10	0% 100%

No	Preguntas	Alternativas	Frecuencias	Porcentaje 100%
1	¿Ha Ud. Capacitado a sus empleados sobre cómo atender a los clientes?	SI NO	2 8	20% 80%
2	¿Usan sus empleados LA Vestimenta adecuada para atender a los clientes?	SI NO	1 9	10% 90%
3	¿Sabe Ud. Si Sus clientes son Siempre Atendidos con amabilidad?	SI NO	3 7	30% 70%
4	¿Conoce Ud. Sobre estrategias competitivas?	SI NO	1 9	10% 90%
5	¿Sabe Ud. Que es la competitividad?	SI NO	2 8	20% 80%
6	¿Motiva de alguna manera ed. A sus trabajadores la hora de iniciar sus labores?	SI NO	3 7	30% 70%
7	7.- ¿Conoce Ud. que es la productividad?	Si NO	2 8	20% 80%
8	¿Ud. A recibido alguna vez asesoría por parte de la Cámara de turismo de la Provincia?	Si NO	1 9	10% 90%
9	¿Cree Ud. Que el patio de comidas de Montalvo tiene una adecuada infraestructura?	SI NO	0 10	0% 100%
10	¿Cree Ud. Que en el patio de comidas de Montalvo se ejecutan medidas de salubridad adecuadas?	SI NO	0 10	0% 100%

FORMATO DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS MICROEMPRESARIOS
FORMATO DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS TURISTAS

No	Preguntas	Alternativas	Frecuencias	Porcentaje 100%
-----------	------------------	---------------------	--------------------	----------------------------

1	¿Se considera bien atendido por parte de los trabajadores del patio de comidas de Montalvo?	SI NO	5 5	50% 50%
2	¿Cree Ud. Que Los empleados del patio de comidas de Montalvo utilizan LA Vestimenta adecuada para atender a los clientes?	SI NO	1 9	10% 90%
3	¿Se considera Ud. Siempre Atendido con amabilidad?	SI NO	8 2	80% 20%
4	¿Cree Ud. Que los microempresarios del cantón Montalvo conocen sobre estrategias competitivas?	SI NO	2 8	20% 80%
5	¿Sabe Ud. Que es la competitividad?	SI NO	2 8	20% 80%
6	¿Considera Ud. Que los trabajadores del patio de comidas del cantón Montalvo se encuentran motivados a la hora de iniciar sus labores?	SI NO	0 10	0% 100%
7	¿Cree Ud. Que el patio de comidas de Montalvo tiene una adecuada infraestructura?	Si NO	0 10	0% 100%
8	¿Cree Ud. Que los microempresarios han recibido alguna vez asesoría por parte de la Cámara de turismo de la Provincia?	Si NO	8 2	80% 20%
9	¿Cree Ud. Que en el patio de comidas de Montalvo se ejecutan medidas de salubridad adecuadas?	SI NO	0 10	0% 100%
10	¿Cree Ud. Que los microempresarios del cantón Montalvo conocen sobre productividad?	SI NO	1 9	10% 90%

CAPITULO IV

4. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1. TABULACION E INTERPRETACION DE DATOS

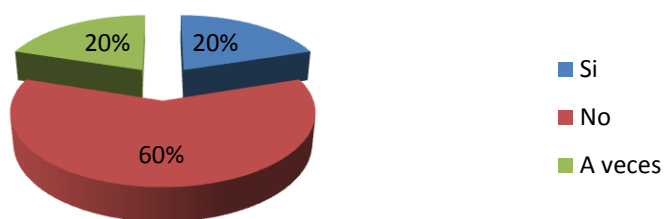
ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LOS MICROEMPRESARIOS

1).- ¿Usted ha capacitado a sus empleados sobre cómo atender a los clientes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	6	60%
A veces	2	20%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON

MONTALVO



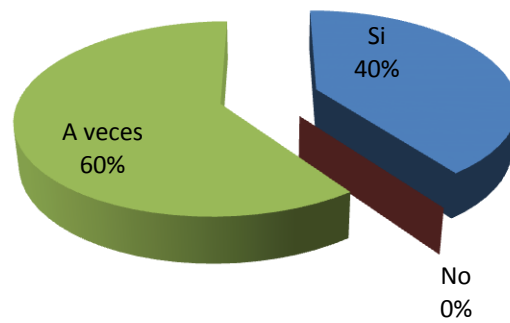
Análisis e Interpretación

De la investigación realizada, el 20% manifiesta que los microempresarios si han capacitado sobre cómo atender a los clientes a las empleadas, mientras que un 60% dice que no y otro 20% dice que solo a veces.

2).- ¿Usan sus empleados la vestimenta adecuada para atender a los clientes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	0	0%
A veces	6	60%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

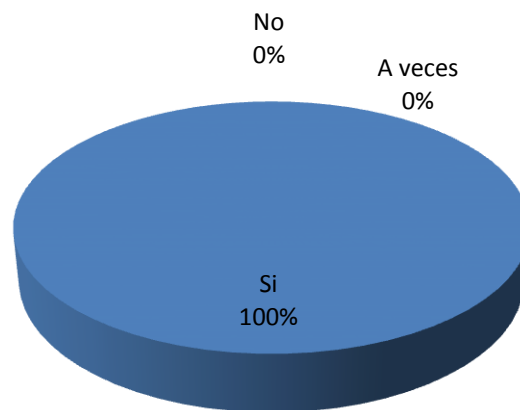
De la investigación realizada, el 40% manifiesta que las empleadas si utilizan vestimenta adecuada para atender a los clientes, mientras que un 60% dice que solo a veces.

Son pocas las empleadas que utilizan vestimenta adecuada para la atención a los clientes.

3).- ¿Sabe Ud. Si Sus clientes son siempre atendidos con amabilidad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

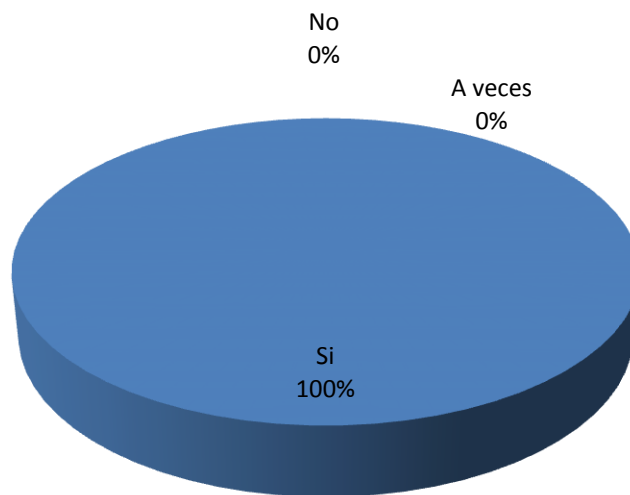
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que las empleadas siempre son amables con los clientes.

Las empleadas atienden con amabilidad a los clientes.

4).- ¿Conoce Ud. Sobre estrategias competitivas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

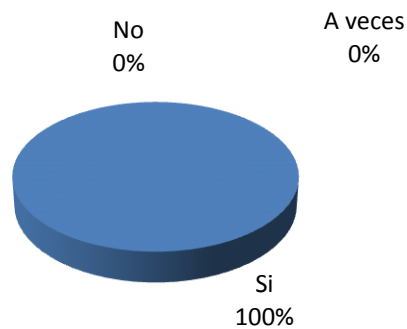
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que si conoce sobre estrategias competitivas.

Las microempresarios si conocen sobre estrategias competitivas.

5).- ¿Sabe Ud. Que es la competitividad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

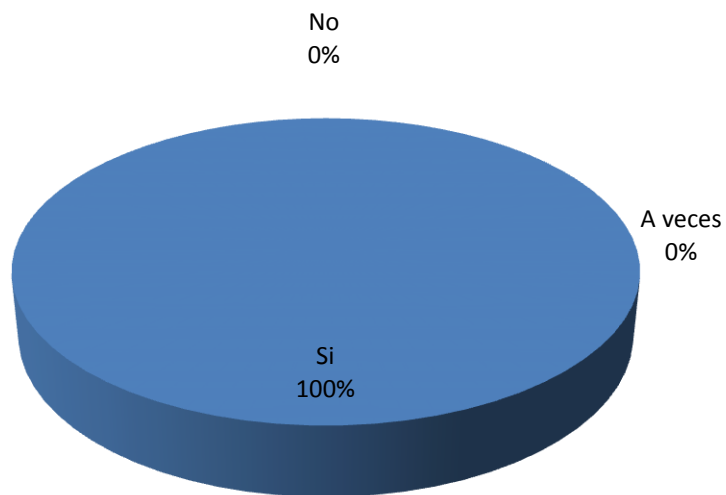
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que los microempresarios si conocen lo que es la competitividad.

Los microempresarios conocen lo que es la competitividad.

6).- ¿Sabe Ud. Que es la productividad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

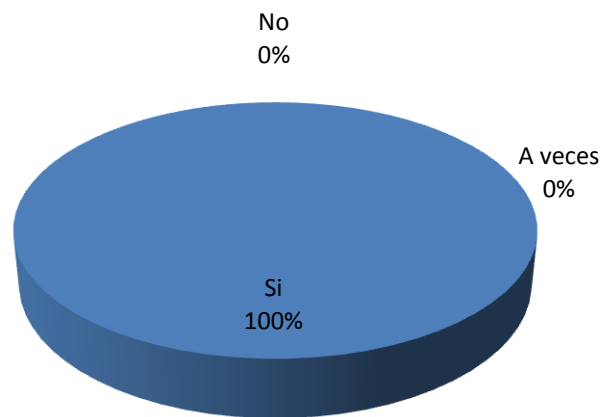
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que los microempresarios si conocen lo que es la productividad.

Los microempresarios conocen lo que es la productividad.

7).- ¿Se siente Ud. Motivado a la hora de iniciar sus labores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

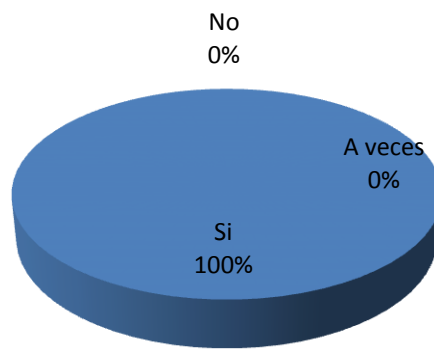
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que si están motivado la hora de iniciar sus labores.

Los microempresarios están motivados a la hora de iniciar sus labores.

8).- ¿Motiva a sus empleadas a la hora de iniciar sus labores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

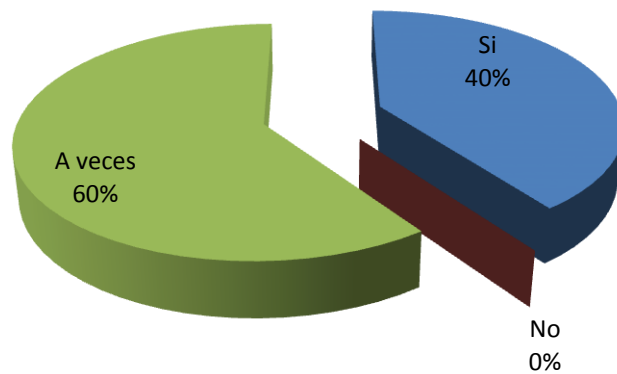
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que si motiva a sus empleadas a la hora de iniciar sus labores.

Los microempresarios si motivan a sus empleadas a la hora de iniciar sus labores.

9).- ¿Considera Ud. Que sus trabajadores mantienen una actitud adecuada al momento de atender a los turistas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	0	0%
A veces	6	60%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

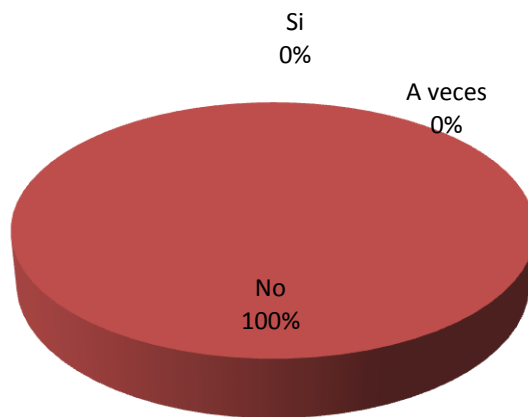
De la investigación realizada, el 40% manifiesta que la actitud de las empleadas si es la adecuada al momento de atender a los turistas, mientras que un 60% dice que solo a veces.

No todas las empleadas presentan una actitud adecuada al momento de atender a los clientes.

10).- ¿Cree Ud. Que el patio de comidas de Montalvo tiene una adecuada infraestructura?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
A veces	0	0%
Total	10	10%0

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

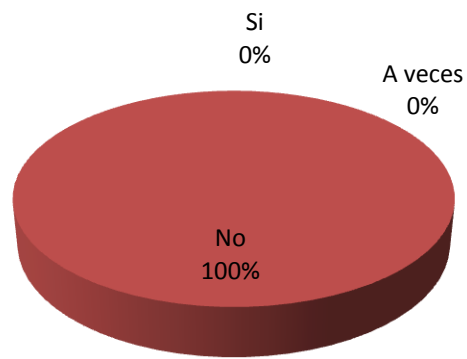
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que el patio de comidas de Montalvo no tiene una adecuada infraestructura.

El patio de comidas de Montalvo no tiene una adecuada infraestructura.

11).- ¿Ud. Ha recibido alguna vez asesoría por parte de la Cámara de turismo de la Provincia?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

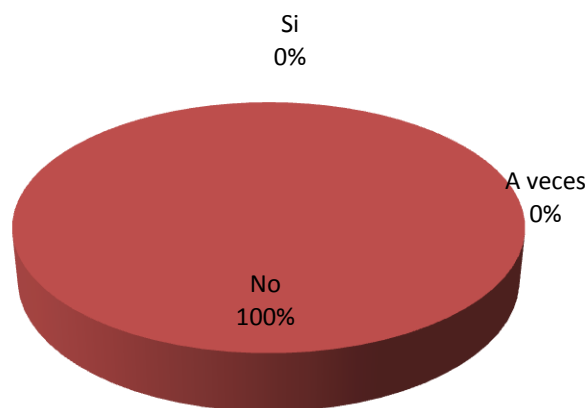
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que no ha recibido asesoría por parte de la Cámara de turismo de la Provincia.

Los microempresarios no han recibido asesoría por parte de la Cámara de turismo de la Provincia.

12).- ¿Cree Ud. Que en el patio de comidas de Montalvo se ejecutan medidas de salubridad adecuada?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: MICROEMPRESARIOS CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

De la investigación realizada, el 100% manifiesta que en el patio de comidas de Montalvo no se ejecutan medidas de salubridad adecuada.

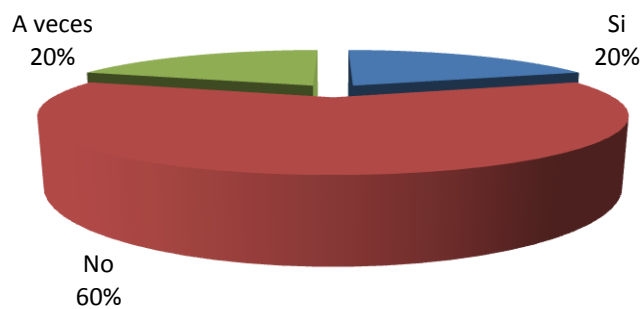
En el patio de comidas de Montalvo no se ejecutan medidas de salubridad adecuada.

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LAS EMPLEADAS

1).- ¿Ha recibido Ud. Capacitación sobre cómo atender a los clientes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	6	60%
A veces	2	20%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: EMPLEADOS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

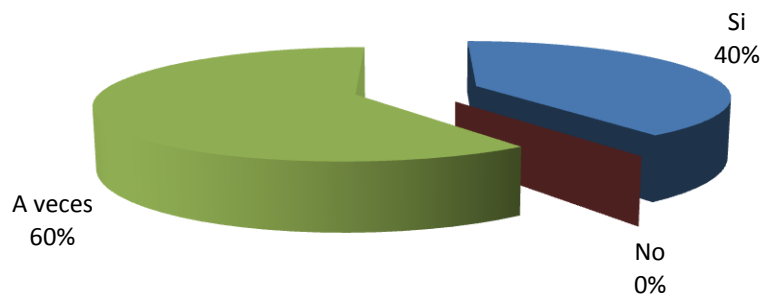
De la investigación realizada, el 20% manifiesta que si ha recibido capacitación sobre cómo atender a los clientes, mientras que un 60% dice que no y otro 20% dice que solo a veces.

Son pocas las empleadas que han recibido capacitación sobre a atención a los clientes.

2).- ¿Usa Ud. Vestimenta adecuada para atender a los clientes.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	0	0%
A veces	6	60%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: EMPLEADOS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

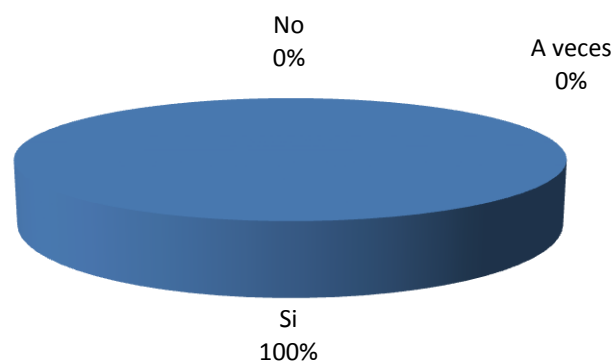
De la investigación realizada, el 40% manifiesta que si utiliza vestimenta adecuada para atender a los clientes, mientras que un 60% dice que solo a veces.

Son pocas las empleadas que utiliza vestimenta adecuada para la atención a los clientes.

3).- ¿Es Ud. Siempre amable con sus clientes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	%0
Total	10	10%0

FUENTE DE INFORMACION: EMPLEADOS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

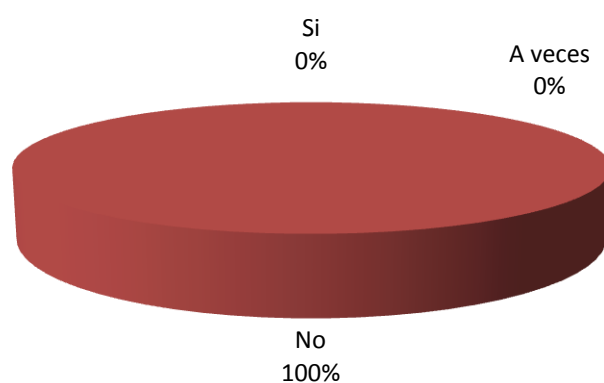
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que las empleadas siempre son amables con los clientes.

Las empleadas atienden con amabilidad a los clientes.

4.- ¿Conoce Ud. Sobre estrategias competitivas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: EMPLEADOS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

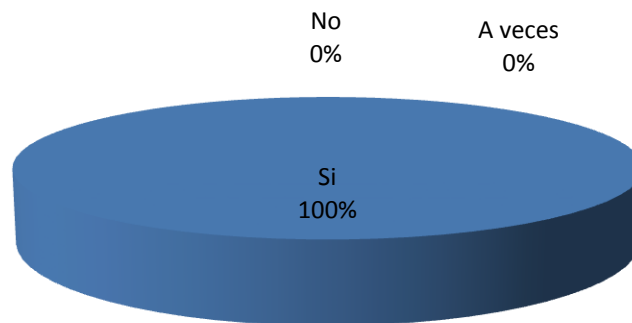
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que no conoce sobre estrategias competitivas.

Las empleadas no conocen sobre estrategias competitivas.

5).- ¿Sabe Ud. Que es la competitividad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	%0
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: EMPLEADOS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

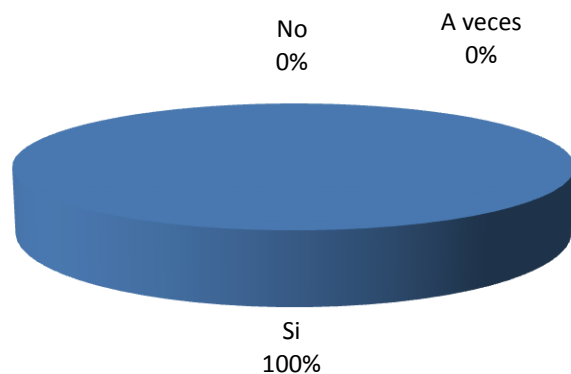
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que las empleadas si conocen lo que es la competitividad.

Las empleadas conocen lo que es la competitividad.

6).- ¿Se siente Ud. Motivada a la hora de iniciar sus labores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: EMPLEADOS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

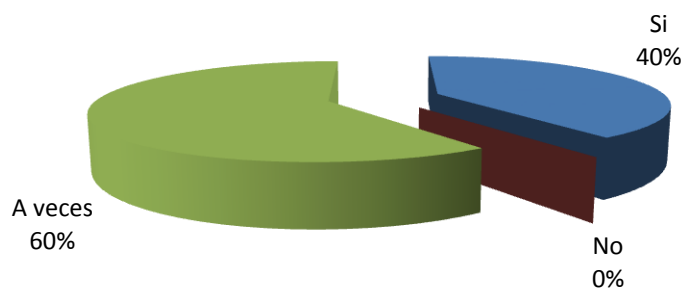
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que si está motivada la hora de iniciar sus labores.

Las empleadas están motivadas a la hora de iniciar sus labores.

7).- ¿Considera Ud. Que su actitud es la adecuada al momento de atender a los turistas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	0	0%
A veces	6	60%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: EMPLEADOS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

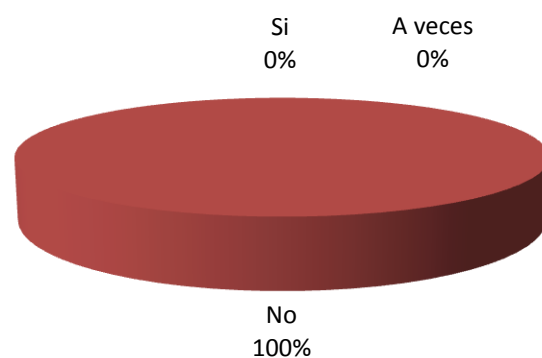
De la investigación realizada, el 40% manifiesta que la actitud de las empleadas si es la adecuada al momento de atender a los turistas, mientras que un 60% dice que solo a veces.

No todas las empleadas presentan una actitud adecuada al momento de atender a los clientes.

8).- ¿Cree Ud. Que el patio de comidas de Montalvo tiene una adecuada infraestructura?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: EMPLEADOS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

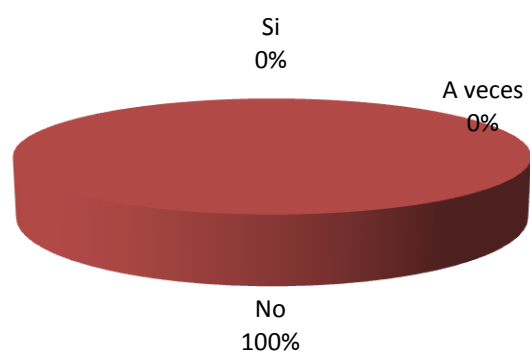
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que el patio de comidas de Montalvo no tiene una adecuada infraestructura.

El patio de comidas de Montalvo no tiene una adecuada infraestructura.

9).- ¿Ud. A recibido alguna vez asesoría por parte de la Cámara de turismo de la Provincia?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: EMPLEADOS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

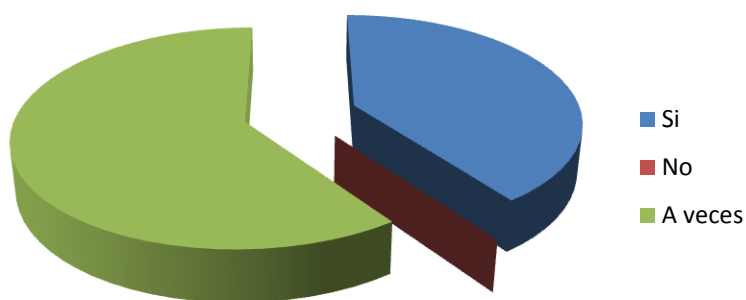
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que no ha recibido asesoría por parte de la Cámara de turismo de la Provincia.

Las empleadas no han recibido asesoría por parte de la Cámara de turismo de la Provincia.

10).- ¿Cree Ud. Que en el patio de comidas de Montalvo se ejecutan medidas de salubridad adecuada?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: EMPLEADOS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

De la investigación realizada, el 100% manifiesta que en el patio de comidas de Montalvo no se ejecutan medidas de salubridad adecuada.

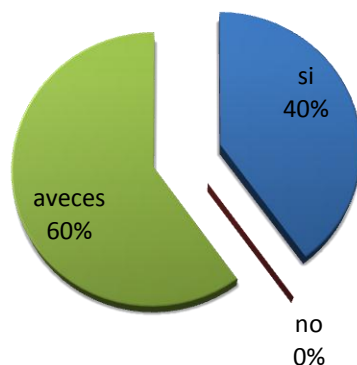
En el patio de comidas de Montalvo no se ejecutan medidas de salubridad adecuada.

ENCUESTA DIRIGIDAS A LOS TURISTAS

1).- Se considera bien atendido por parte de los trabajadores del patio de comidas de Montalvo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	40%
No	0	0%
A veces	12	60%
Total	20	100%

FUENTE DE INFORMACION: TURISTAS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

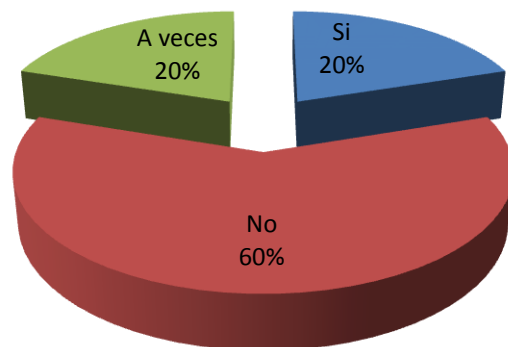
De la investigación realizada, el 40% manifiesta que si es bien atendido por parte de los trabajadores del patio de comidas de Montalvo, mientras que un 60% dice que solo a veces.

No todos los turistas consideran que son bien atendidos por parte de los trabajadores del patio de comidas de Montalvo.

2).- ¿Cree Ud. Que los empleados del patio de comidas de Montalvo utilizan la vestimenta adecuada para atender a los clientes?.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	20%
No	12	60%
A veces	4	20%
Total	20	100%

FUENTE DE INFORMACION: TURISTAS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

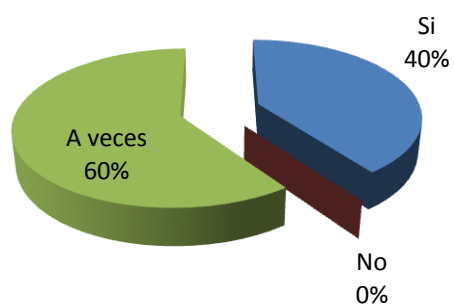
De la investigación realizada, el 20% manifiesta que los empleados del patio de comidas de Montalvo utilizan la vestimenta adecuada para atender a los clientes, mientras que un 60% dice que no y otro 20% dice que solo a veces.

Son pocos los empleados del patio de comidas de Montalvo que utilizan la vestimenta adecuada para atender a los clientes.

3).- ¿Lo atienden con amabilidad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	0	0%
A veces	6	60%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: TURISTAS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

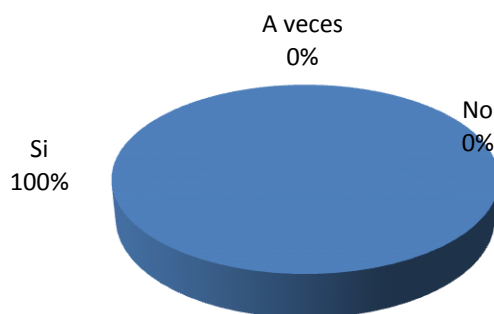
De la investigación realizada, el 40% manifiesta que si son atendidos con amabilidad, mientras que un 60% dice que solo a veces.

No todos los turistas son atendidos con amabilidad.

4).- ¿Considera Ud. Que los trabajadores del patio de comidas del cantón Montalvo se encuentran motivados a la hora de iniciar sus labores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: TURISTAS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

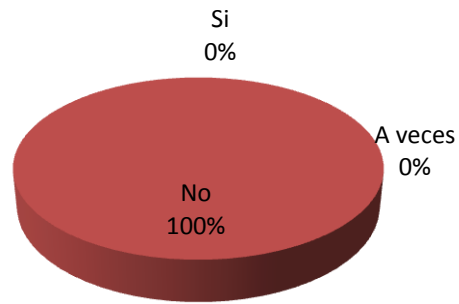
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que los trabajadores del patio de comidas del cantón Montalvo se encuentran motivados a la hora de iniciar sus labores.

Los trabajadores del patio de comidas del cantón Montalvo se encuentran motivados a la hora de iniciar sus labores.

5).- ¿Cree Ud. Que el patio de comidas del cantón Montalvo tiene una adecuada infraestructura?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: TURISTAS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

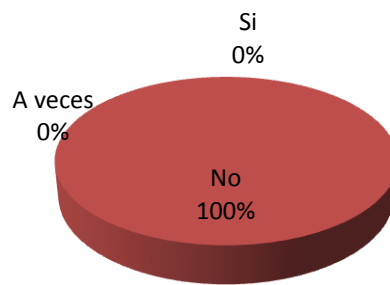
De la investigación realizada, el 100% manifiesta que en el patio de comidas de Montalvo no tiene una adecuada infraestructura.

En el patio de comidas de Montalvo no tiene una adecuada infraestructura.

6).- ¿Cree Ud. Que en el patio de comidas del cantón Montalvo se ejecutan medidas de salubridad adecuada?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
A veces	0	0%
Total	10	100%

FUENTE DE INFORMACION: TURISTAS DEL CANTON MONTALVO



Análisis e Interpretación

De la investigación realizada, el 100% manifiesta que en el patio de comidas del cantón Montalvo no se ejecutan medidas de salubridad adecuada.

En el patio de comidas de Montalvo no se ejecutan medidas de salubridad adecuada.

3.7.-COMPROBACIÓN Y DISCUSIÓN DE HIPOTEISIS

Luego de realizada la investigación se pudo comprobar que: Si aplicamos correctamente las estrategias de atención al cliente y calidad En el servicio mejoraremos la productividad de los microempresarios del Cantón Montalvo en el año 2012.

3.8.-Conclusiones

- ✓ Son pocos los microempresarios que capacitan a sus empleados sobre cómo atender bien a los clientes.
- ✓ Son pocos los empleados que se sienten motivados a la hora de atender a sus clientes.
- ✓ Son pocos los turistas que creen que el patio de comidas cuenta con infraestructura necesaria para brindar un buen servicio.

- ✓ La capacitación adecuada de los empleados ayudan a aumentar la productividad.
- ✓ El espacio físico adecuado es fundamental para atraer turistas
- ✓ Los seminarios de motivación de los empleados influyen de manera mayoritaria en la realización de una buena atención al cliente
- ✓ La guía de atención al cliente es suficiente para que los empleados realicen su trabajo de manera adecuada.

3.9.- Recomendaciones

Dentro de esta investigación se puede presentar las siguientes recomendaciones:

- ✓ Los microempresarios deberían dictar seminarios talleres sobre calidad en el servicio y atención al cliente a sus empleados
- ✓ Los empleados deberían usar vestimenta apropiada para brindar una buena impresión a los Turistas.
- ✓ Los microempresarios deberían invertir en publicidad para incrementar la afluencia de turistas.
- ✓ La cámara de Turismo Provincial debería intervenir en la capacitación de los empleados y microempresarios del Cantón Montalvo
- ✓ El Gobierno Municipal del Cantón Montalvo debería implementar un espacio físico adecuado con la correcta infraestructura para que los negocios dedicados a la Gastronomía puedan brindar un excelente servicio a los Turistas.

CAPITULO V.

5. RECURSOS Y PRESUPUESTO.

5.1. RECURSOS

5.1.1. Recursos Bibliográficos:

Cómo Gerencia la Transformación hacia la Calidad Total

Calidad del Servicio. Una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras.

Introducción a la Teoría General de la Administración.

Cómo conservar su Clientela. El Secreto del Servicio.

Diccionario de Administración y Finanzas.

Introducción a la Investigación de Mercado.

Fundamentos de Administración.

5.1.2. Recursos Humanos:

Especialista de I Grado en competitividad.

Doctor en Ciencias económicas. Investigador Auxiliar.

Especialista de II Grado en productividad. Investigador Auxiliar.

Técnico en calidad en el servicio.

5.1.3. Recursos técnicos:

- ✓ Computadoras.
- ✓ Internet.
- ✓ Impresora.
- ✓ Pen Drive.
- ✓ Video Grabadora.

5.1.4. Recursos Materiales:

- ✓ Hojas.
- ✓ Tinta.
- ✓ Resaltador.
- ✓ Plumas.
- ✓ Carpetas.
- ✓ Lápiz.
- ✓ Borrador.
- ✓ Marcadores.

5.2. PRESUPUESTO.

Ítems	Valor
Internet	25.00
Impresión	45.00
Fotocopias	2.00
Hojas	5.00
Impresión de ejemplares de tesis	15.00
CD	2.50
Anillado	3.00
Empastado de tesis	27.00
Total	129.50

Son ciento veintinueve con cincuenta responsabilidad del investigador.

CAPITULO VI.

6. PROPUESTA ALTERNATIVA.

6.1. TÍTULO

Seminario taller sobre calidad en el servicio y atención al cliente dirigido a los microempresarios y personal que se dedica al negocio gastronómico en el cantón Montalvo.

6.2. PRESENTACIÓN

La correcta atención al cliente es una herramienta significativa para generar mayor productividad en los microempresarios del cantón Montalvo. Generar en los alumnos y en la población en general la importancia de este aspecto relacionado con la calidad en el servicio los convierte en agentes multiplicadores de concientización en sus familias y en la sociedad.

Brinde un servicio de calidad con calidez y asegure una buena presentación de los productos de su empresa a sus clientes y consumidores. Garantice la calidad y el servicio siguiendo un sigiloso instructivo de cómo brindar un excelente servicio al cliente.

6.3. OBJETIVO

6.3.1. OBJETIVOS GENERAL

Capacitar al personal dedicado al negocio gastronómico en la aplicación de estrategias de atención al cliente que permitan mejorar la productividad de los microempresarios dedicados al negocio gastronómico en el Cantón Montalvo.

6.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Determinar los medios a aplicar que permitan incrementar la productividad de los microempresarios dedicados al negocio gastronómico.

Analizar los componentes y principios del seminario de atención al cliente a desarrollar.

Identificar técnicas y estrategias acordes con el medio social en el que se aplicaran.

6.4. CONTENIDOS

- ✓ Guía de atención al cliente con conceptos claros y precisos sobre qué es y cuál es la importancia de brindar un excelente servicio y atención al turista.
- ✓ Ejemplos concretos sobre lo que se trata en el tema.

- ✓ Trípticos llamativos con el fin de que sean bien acogidos por los receptores

6.5 RECURSOS DE LA PROPUESTA

RECURSOS:

- **Humano:**

- ✓ Facilitador.
- ✓ Microempresarios dedicados al negocio gastronómico del cantón Montalvo.
- ✓ Personal de servicio dedicado al negocio gastronómico del cantón Montalvo
- ✓ Docente Pedagógico

- **Materiales**

- ✓ Libros Material Logístico
- ✓ Láminas Proyectos
- ✓ CD Un computador
- ✓ Proyector Sala de audiovisuales

6.6. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

Actividades	Sept.			Oct.			Nov.		
Socializar el proyecto	x								
Reunión para coordinar acciones	x								
Desarrollo del estudio a realizarse			x						
Elaboración del inventario del cantón Montalvo				x					
Entrega del inventario turístico					x				
Disfunción de los lugares que posee el cantón							x		

6.8.-.BIBLIOGRAFÍA

BERRY, T. (1992). Cómo Gerencia la Transformación hacia la Calidad Total.
Editorial Mc Graw Hill de Management. Caracas.

BERRY, T. (1996) Calidad

ad del Servicio. Una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Editorial
Díaz de Santos. Caracas.

CHIAVENATO, I. (1995) Introducción a la Teoría General de la Administración.
Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

DESATRICK, R. (1990). Cómo conservar su Clientela. El Secreto del Servicio.
Editorial Leguis IESA. Caracas.

Diccionario de Administración y Finanzas. Océano / Centrum Editorial S.A. Pág.
(260).

DRUKER, P. (1990). **El Ejecutivo Eficaz**. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.

FISHER, L. y NAVARRO V. (1994). **Introducción a la Investigación de Mercado**. México. Tercera Edición., Mc Graw Hill.

GALINDO, M. (1991) **Fundamentos de Administración**. Editorial Trillas. México.

HARRINGTON, J. (1998). **Cómo Incrementar la Calidad Productiva**. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.

HERNÁNDEZ, S. (1995) **Metodología de la Investigación**. Ediciones Mc Graw Hill. Colombia.

HOROVITZ, J. (1997) **La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente**. Editorial Mc Graw Hill. Madrid.

KARL, A. (1988) **Gerencia del Servicio**. Legis Fondo Editorial. Caracas.

KARL, A. (1997) **La Revolución del Servicio**. Primera Edición. 3R Editores. Bogotá.

MASAAKI, I. (1998). **Cómo Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (Gemba)**. Editorial Mc Graw Hill. Santa Fe de Bogotá.

PARRA, M. (1999). **Propuesta para el Mejoramiento del Servicio al Cliente en la Corporación de Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (CORPOINDUSTRIA)**. (Venezuela).

PRATO, V. (1998). **Propuesta de Estrategias para Optimizar el Servicio C.A.** (Venezuela).

SABINO, C. (1992). **El Proceso de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.

STONER, J. (1996). **Administración**. Sexta Edición. Prentice mayo Hispanoamericana, S.A.

WELLINGTON, P. (1997). **Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente. Kaizen**. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.



Anexos # 1

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA EDUCACION

Encuesta aplicada a microempresarios empleados del patio de comidas del cantón Montalvo y miembros de la cámara de turismo de Los Ríos:

Estimadas(os), con la finalidad de recopilar información respecto al problema de investigación “¿De qué manera influye la calidad en el servicio y atención al cliente en el desarrollo económico de los microempresarios del patio de comidas del cantón Montalvo Provincia de Los Ríos en el año 2012?” le solicitamos responder la siguiente encuesta, teniendo en cuenta el instructivo.

Instructivo.

- Lea con detenimiento las preguntas

- Marque solo una alternativa

- Responda con honestidad.

PREGUNTAS DIRIGIDAS A LOS EMPLEADOS DEL PATIO DE COMIDAS DEL CANTON MONTALVO

1.- ¿Ha recibido Ud. Capacitación sobre cómo atender a los clientes?

SI () NO ()

2.- ¿Usa Ud. Vestimenta adecuada para atender a los clientes?

SI () NO ()

3.- ¿Es Ud. Siempre amable con sus clientes?

SI () NO ()

4.- ¿Conoce Ud. Sobre estrategias competitivas?

SI () NO ()

5.- ¿Sabe Ud. Que es la competitividad?

SI () NO ()

6.- ¿Considera Ud. Que su actitud es la adecuada al momento de atender a los turistas?

SI () NO ()

7.- ¿cree Ud. Que el patio de comidas del cantón Montalvo tiene una adecuada infraestructura?

SI () NO ()

8.- ¿Ud. Ha recibido alguna vez asesoría por parte de la Cámara de turismo de la Provincia?

SI () NO ()

9.- ¿Cree Ud. Que en el patio de comidas de Montalvo se ejecutan medidas de salubridad adecuadas?

SI () NO ()

10.- ¿Se siente Ud. Motivada a la hora de iniciar sus labores?

SI () NO ()

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA EDUCACION

PREGUNTAS DIRIGIDAS A LOS MICROEMPRESARIOS

- 1.- ¿Ha Ud. Capacitado a sus empleados sobre cómo atender a los clientes?
SI () NO ()
- 2.- ¿Usan sus empleados LA Vestimenta adecuada para atender a los clientes?
SI () NO ()
- 3.-¿Sabe Ud. Si Sus clientes son Siempre Atendidos con amabilidad.-SI ()
NO ()
- 4.- ¿Conoce Ud. Sobre estrategias competitivas?
SI () NO ()
- 5.- ¿Sabe Ud. Que es la competitividad?
SI () NO ()
- 6.- ¿Motiva de alguna manera ed. A sus trabajadores la hora de iniciar sus labores??
SI () NO ()
- 7.- ¿Conoce Ud. que es la productividad?
SI () NO ()
- 8.-¿Ud. A recibido alguna vez asesoría por parte de la Cámara de turismo de la Provincia?
SI () NO ()
- 9.- ¿cree Ud. Que el patio de comidas de Montalvo tiene una adecuada infraestructura?
SI () NO ()

PREGUNTAS DIRIGIDAS A LOS TURISTAS

- 1.- ¿Se considera bien atendido por parte de los trabajadores del patio de comidas del cantón Montalvo?
SI () NO ()
- 2.-¿Cree Ud. Que Los empleados del patio de comidas de Montalvo utilizan LA Vestimenta adecuada para atender a los clientes?
SI () NO ()
- 3.- ¿Se considera Ud. Siempre Atendido con amabilidad?
SI () NO ()
- 4.-¿Cree Ud. Que los microempresarios del cantón Montalvo conocen sobre estrategias competitivas?
SI () NO ()
- 5.-¿Sabe Ud. Que es la competitividad?

SI () NO ()

6.-¿Considera Ud. Que los trabajadores del patio de comidas del cantón Montalvo se encuentran motivados a la hora de iniciar sus labores?

SI () NO ()

7.-¿cree Ud. Que el patio de comidas de Montalvo tiene una adecuada infraestructura?

SI () NO ()

8.-¿Cree Ud. Que los microempresarios han recibido alguna vez asesoría por parte de la Cámara de turismo de la Provincia?

SI () NO ()

9.-¿Cree Ud. Que en el patio de comidas de Montalvo se ejecutan medidas de salubridad adecuadas?

SI () NO ()

10.- ¿Cree Ud. Que los microempresarios del cantón Montalvo conocen sobre productividad?

SI () NO ()

SEMINARIO DE TESIS



FALTA DE ESPACIO FISICO ADECUADO



Los alimentos al aire libre



Deficiente atención a los turistas



ENCUESTA REALIZADA EN EL CANTON MONTALVO

Encuestas



Insalubridad



falta de higiene al servir los alimentos

