



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE RADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
TURISMO

TEMA:

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA POR PARTE DE LOS
ESTABLECIMIENTO DE RESTAURACIÓN TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE
BABAHOYO.

AUTOR:

Macías Mayorga Ronald Alexander

TUTOR:

MSC. MARCIAL CHANG DAYRA

BABAHOYO-ECUADOR

2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



ii

RESUMEN

El presente estudio de caso tiene como finalidad analizar la aplicación de buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de restauración turística de la ciudad de Babahoyo. Es fundamental reconocer que la calidad y seguridad de los alimentos ofrecidos en los establecimientos de restauración son aspectos cruciales para garantizar la buena experiencia de los clientes y proteger su salud. En la actualidad una de las mayores falencias que se puede distinguir es la limitada capacitación del personal encargado de la preparación de alimentos y bebidas.

La metodología empleada en esta investigación engloba la investigación exploratoria, descriptiva y mixta en conjunto con el método deductivo. Como técnica tiene la revisión documental y la encuesta que permitió recopilar datos precisos de 25 encuestados dando como resultado que estas prácticas desempeñan un papel esencial en la prevención de la contaminación de los alimentos, la reducción del riesgo de enfermedades transmitidas por los víveres y la garantía de la calidad de los productos.

PALABRAS CLAVES: Buenas prácticas de manufactura, restauración turística, contaminación cruzada, higiene.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



iii

ABSTRACT

The purpose of this study case is to analyze the application of good manufacturing practices in tourist catering establishments in the city of Babahoyo. It is essential to recognize that the quality and safety of the food offered in catering establishments are crucial aspects to guarantee a good customer experience and protect their health. At present, one of the major shortcomings identified is the limited training of personnel in charge of food and beverage preparation.

The methodology used in this research includes exploratory, descriptive and mixed together with the deductive method. As a technique, it has the documentary review and the survey that allowed the collection of accurate data from 25 respondents. The results brought as conclusion that these practices play an essential role in preventing food contamination, reducing the risk of foodborne diseases and ensuring the quality of products.

KEY WORDS: Good manufacturing practices, tourist catering, cross contamination, hygiene.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



iv

ÍNDICE

RESUMEN	ii
ABSTRACT.....	iii
CONTEXTUALIZACIÓN	1
Planteamiento del problema.....	1
Justificación.....	3
Objetivos de estudio.....	5
<i>Objetivo general</i>	5
<i>Objetivos específicos</i>	5
Línea de investigación.....	6
DESARROLLO	7
Marco conceptual	7
<i>Buenas prácticas de manufactura</i>	7
<i>Oferta gastronómica</i>	8
<i>Calidad</i>	9
<i>Higiene</i>	10
<i>Enfermedades Transmitida por alimentos</i>	11
<i>Contaminación cruzada</i>	11



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



v

<i>Establecimiento de restauración turística</i>	12
<i>Servicio al cliente</i>	13
<i>Reglamento turístico de alimentos y bebidas</i>	13
Marco metodológico	15
Resultados	17
Discusión de resultados	22
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24
Conclusiones	24
Recomendaciones.....	26
REFERENCIAS Y ANEXOS.....	27
Referencias.....	27
Anexos.....	30



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



1

CONTEXTUALIZACIÓN

Planteamiento del problema.

En la ciudad de Babahoyo se encuentran establecimientos de restauración turística que desempeñan un papel importante en la promoción del turismo. Además, es importante detallar la deficiencia en las prácticas de manufactura en los establecimientos dando un impacto negativo en la calidad de los alimentos ofrecidos a los habitantes locales y los turistas.

Una de las mayores faltas que se pueden dar es tener una escasa capacitación del personal encargado apto para la preparación de alimentos y bebidas donde se verá afectada las prácticas de manufactura en los establecimientos de restauración turísticas en la ciudad de Babahoyo. Si tienen deficiencias en los procesos de producción es muy probable que existan escasas formaciones por parte del personal en términos de higiene, manipulación de alimentos y buenas prácticas de manufactura.

Una causa significativa de la insuficiente capacitación radica en la inexistencia de programas de formación y actualización específicos para el sector. La carencia de iniciativas que capaciten y mantengan actualizado al personal en relación a las últimas normativas y mejores prácticas en la industria de alimentos y bebidas puede generar una clara deficiencia en las prácticas de manufactura.

Además, esta falta de programas de formación y actualización puede deberse a limitaciones en los recursos disponibles. Si las autoridades locales, las instituciones educativas y las asociaciones del sector asignan insuficientes recursos necesarios para implementar programas de capacitación, es probable que no se lleven a cabo. De acuerdo a todos estos antecedentes se



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



2

realiza la siguiente pregunta de investigación, ¿Existen buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de restauración turística de la ciudad de Babahoyo?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



3

Justificación

El presente estudio de caso que implica el análisis de las buenas prácticas de manufactura por parte de los establecimientos de restauración turística en la ciudad de Babahoyo es relevante tanto para la industria turística local como para la salud y satisfacción de los turistas y residentes. Es fundamental reconocer que la calidad y seguridad de los alimentos ofrecidos en los establecimientos de restauración son aspectos cruciales para garantizar la buena experiencia de los clientes y proteger su salud. La implementación de buenas prácticas de manufactura en estos establecimientos contribuye directamente a minimizar los riesgos de contaminación alimentaria, asegurando la higiene en la manipulación, almacenamiento y preparación de alimentos.

Este trabajo beneficiará tanto a los establecimientos de restauración turística, como a los consumidores y la comunidad en general. Los empleados de los establecimientos se beneficiarán al tener conocimiento de la importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura. Los consumidores recibirán alimentos de mayor calidad, lo que contribuirá a proteger su salud y bienestar, la comunidad se beneficiará al reducir el riesgo de enfermedades transmitidas por alimentos. Por último, los estudiantes de Turismo tendrán un documento base para la creación de nuevos trabajos investigativos relacionados a la temática presentada.

La trascendencia de este estudio de caso radica en su potencial impacto en la imagen de Babahoyo como punto turístico. Al mejorar la conciencia y aplicabilidad de buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de restauración, se podrá proyectar una imagen de ciudad comprometida con la calidad y la seguridad alimentaria. Esto no solo beneficiará a los turistas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



4

que visiten la ciudad, sino también a los residentes locales, que podrán disfrutar de servicios gastronómicos de excelencia y confianza en su propio entorno.

Es factible llevar a cabo esta investigación porque se gestionará con los propios establecimientos de restauración lo que garantiza su compromiso y participación activa en la toma de medidas que mejoren la calidad y seguridad alimentaria. Además, trabajar en conjunto permitirá aprovechar el conocimiento y la experiencia local de los establecimientos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



5

Objetivos de estudio

Objetivo general

Analizar la aplicación de buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de restauración turística de la ciudad de Babahoyo

Objetivos específicos

Definir la importancia de la utilización de buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de restauración.

Determinar la comprensión de buenas prácticas de manufactura por parte de los empleados en los establecimientos de restauración turística en la ciudad de Babahoyo.

Identificar las prácticas de manufactura utilizadas en los establecimientos de restauración turística en la ciudad de Babahoyo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



6

Línea de investigación

El presente estudio de caso busca analizar la aplicación de buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de restauración turística de la ciudad de Babahoyo el cual se respalda en la línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo “Educación y desarrollo social”, línea de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación “Talento humano, educación y docencia”, línea de la carrera de Turismo “Planificación y gestión turística sostenible” y la sub-línea “sistema de gestión aplicables a las actividades turísticas, gastronómicas y hoteleras”.



DESARROLLO

Marco conceptual

Buenas prácticas de manufactura

Según Vásquez (2018), las Buenas Prácticas de Manufactura son esenciales en la manipulación de alimentos, puesto que garantizan la seguridad y la calidad del proceso y del producto. Estas prácticas promueven una filosofía de trabajo que enfatiza la calidad en las actividades y aspectos relacionados con la producción de alimentos. Además, son cruciales para que las empresas de panificación sean competitivas y se mantengan en el mercado. (p.23)

Referente a lo anterior “Las Buenas Prácticas de Manufactura” su objetivo es poder garantizar la calidad y seguridad de los alimentos en todas sus etapas de producción y procesamiento. Si adoptan estas prácticas, las empresas de planificación pueden establecer una filosofía de trabajo de excelencia y mejora continua en todas las áreas de la organización. El cumplimiento estricto de las (BPM) incluye el cumplimiento de las mejores prácticas en la selección y recepción de materias primas, el almacenamiento adecuado, el manejo higiénico de las materias primas, el control de la temperatura durante la producción, las medidas para evitar la contaminación cruzada y las condiciones sanitarias óptimas de las instalaciones.

Según Presidencia Constitucional de la República del Ecuador (2002), es de gran importancia que el país disponga de una regulación actualizada. Esto permitirá que la industria de alimentos elabore productos cumpliendo con las normas de Buenas Prácticas de Manufactura. Estas normas simplificarán la supervisión en todas las etapas de la cadena de producción,



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



8

distribución y venta, además de facilitar el comercio internacional. Esto se adapta a los avances científicos y tecnológicos, la integración de los mercados y la globalización económica. (p. 1)

La implementación adecuada de las BPM contribuye a prevenir la contaminación de los alimentos, minimizar el riesgo de enfermedades transmitidas por los alimentos y garantizar que los productos cumplan con los requisitos de calidad, brindando confianza a los consumidores.

Según Vargas et al. (2019), los sistemas de manufactura y producción están estrechamente vinculados con la esfera operativa de una organización. Esto incluye la planificación, desarrollo y mantenimiento de sus instalaciones, la fijación de metas, la gestión de la adquisición, almacenamiento y disponibilidad de materiales, así como la programación de recursos humanos y maquinaria necesarios para la obtención de productos terminados y/o la prestación de servicios. (p. 272)

En los sistemas de manufacturas y producción es importante su implementación en el ámbito turístico, debido a que se podrá ofrecer una experiencia positiva a los turistas y visitantes, asegurando que los servicios y productos sean entregados de manera efectiva y con altos estándares de calidad.

Oferta gastronómica

Según Salazar y Burbano (2017), es fundamental comprender el papel significativo que desempeña la experiencia en la oferta de restaurantes o fuentes de soda. Este fenómeno surge de la interacción entre los clientes y los empleados del establecimiento encargados de la preparación y servicio de alimentos, así como los responsables de la gestión y la toma de decisiones para que todo se desarrolle adecuadamente. En esta etapa, existen



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



9

múltiples factores que pueden influir de manera positiva o negativa en la calidad del servicio. (p. 4)

Un restaurante debe ser mucho más que un simple servidor de comida, para la experiencia del cliente es importante contar con varios aspectos intangibles como el servicio al cliente, la calidad del servicio, el ambiente, la eficiencia en la entrega y la capacidad de cumplir con las expectativas del cliente.

Calidad

Según Carriel et al. (2018), los Sistemas de Gestión de la Calidad representan un conjunto de normativas y estándares internacionales que se conectan entre sí con el propósito de asegurar el cumplimiento de los criterios de calidad necesarios para satisfacer los acuerdos establecidos con los clientes de una empresa. Esto se logra a través de un proceso de mejora continua, siguiendo un enfoque ordenado y sistemático. (p. 629)

El sistema de gestión de calidad deber estar diseñado de manera que pueda ser aplicado en cualquier tipo de organización, variando a su tamaño o industria. Uno de sus objetivos esenciales es poder garantizar que dentro de la empresa se proporcione el producto o servicio confiable y que satisfaga las necesidades y deseos de los clientes.

Según Marín et al. (2021), la calidad se refleja en la experiencia del cliente en múltiples etapas: desde su primera impresión al observar el local desde el exterior, durante su estancia y consumo en el interior, hasta el momento en que abandona el establecimiento. La imagen que proyecta el lugar desempeña un papel fundamental para atraer al cliente y



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



10

motivarlo a entrar. Luego, el trato por parte del personal, la invitación a sentarse, la información sobre el menú y otros aspectos relacionados con el restaurante son cruciales para brindar una experiencia de alta calidad. Finalmente, el proceso de pago no solo abarca el costo de la comida, sino también la comodidad ofrecida durante la visita. (p. 1132)

La calidad del servicio en los restaurantes es fundamental debido a que influyen en la experiencia del cliente desde que se acerca al restaurante hasta que finaliza su visita. Un trato amable, una comunicación eficaz y una experiencia agradable en general son importantes para la satisfacción, la fidelidad del cliente y dar una imagen positiva de la empresa en el mercado gastronómico.

Higiene

Según Arellano y Acosta (2020), se establecen las medidas esenciales que el personal debe seguir para prevenir la contaminación de los alimentos. Estas medidas comprenden acciones como el lavado de manos, la utilización de vestimenta adecuada y la prohibición de trabajar con alimentos en caso de enfermedad. (p. 8).

Al momento de manipular alimentos es crucial prevenir la contaminación y la propagación de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA). El personal que manipula los alimentos desempeñan un papel fundamental en esta tarea, ya que entran en contacto directo con los alimentos desde que se preparan hasta que se sirven.



Enfermedades Transmitida por alimentos

Según Marin et al. (2020), las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) engloban un conjunto de condiciones de salud causadas por la ingestión de alimentos o agua contaminados con diversos agentes, que pueden ser bacterias, químicos o parásitos. Estos agentes se hacen presentes durante la manipulación de los alimentos y son transmitidos por medio de distintos vehículos, como seres humanos, fauna perjudicial, alimentos crudos, agua contaminada, tierra y el aire. (p. 237)

Las enfermedades transmitidas por alimentos pueden ser leves y moderadas, pero también pueden ser graves e incluso fatales, especialmente para grupos vulnerables como niños pequeños, ancianos o personas con sistemas inmunológicos comprometidos. Los agentes responsables de la (ETA) pueden contaminar los alimentos en varias etapas, desde la producción, el procesamiento y la manipulación hasta el almacenamiento y el servicio.

Contaminación cruzada

Según MINISTRO DE TURISMO (Mintur, 2018), la contaminación alimentaria se define como la introducción involuntaria de agentes físicos, biológicos o químicos en los alimentos debido a diversas fuentes, como corrientes de aire, movimientos de materiales, alimentos contaminados, la interacción de personal, el contacto directo o indirecto con alimentos crudos, y otros factores similares. Todos estos elementos tienen el potencial de comprometer la higiene y la inocuidad de los alimentos. (p. 4)

La contaminación de los alimentos es considerada como un problema importante en la industria alimentaria, ya que puede causar enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) o



intoxicaciones, afectando la salud del consumidor e incluso tener consecuencias legales y dañar la reputación de una empresa o institución.

Establecimiento de restauración turística

Según Gallego (2018), la tipología de los establecimientos de restauración presenta una amplia variedad tanto en términos de su gestión empresarial como de su enfoque comercial. Estos establecimientos se pueden clasificar en las siguientes categorías fundamentales: restaurantes, cafeterías, bares, además de las empresas de colectividades y catering, que también forman parte de este panorama. (p. 26)

La diversidad de establecimientos de restauración permite satisfacer las diferentes necesidades y deseos de los clientes. Cada tipo de establecimiento tiene su propia personalidad y estilo de negocio, lo que les permite atender a un público específico y ofrecer experiencias gastronómicas únicas.

Según Shiguango Canelos & Sánchez Pérez (2019), la restauración implica una serie de procesos fundamentales que pueden ser clasificados en tres categorías principales. Estas categorías son: procesos estratégicos, que abarcan el control de gestión, aspectos comerciales, calidad y recursos humanos; procesos clave, que comprenden la creación de menús, la organización de eventos como bodas, menús específicos para empresas, así como la elaboración de cartas y menús personalizados dirigidos a los clientes; y procesos de apoyo, que incluyen aspectos como el almacenamiento, compras, servicio en sala, limpieza y cocina. (p. 12)



La restauración incluye varios procesos esenciales para el buen funcionamiento de los establecimientos gastronómicos. Desde la planificación estratégica y el control de la gestión hasta la prestación de servicios y menús personalizados, el almacenamiento, el mantenimiento y la limpieza, cada proceso desempeña un papel fundamental para garantizar la calidad, la satisfacción del cliente y la eficiencia de las operaciones en la industria de alimentos y bebidas.

Servicio al cliente

Según López (2018), la calidad en el servicio al cliente se posiciona como un aspecto fundamental que las organizaciones deben considerar cuidadosamente, dado que los clientes están aumentando sus expectativas en cuanto a la atención al adquirir productos o servicios. Los consumidores no solo están interesados en el precio, sino también valoran la importancia de recibir una atención de calidad, disfrutar de un ambiente agradable, experimentar un trato personalizado, recibir un servicio rápido, sentir comodidad y seguridad en la transacción.

La calidad del servicio al cliente es un papel fundamental para la satisfacción y fidelización del cliente. Ofrecer un excelente servicio crea una experiencia positiva y duradera en la mente de los clientes que les hace volver y recomendar la empresa a otros.

Reglamento turístico de alimentos y bebidas

Según Mintur (2018), en el artículo 14 de la normativa de establecimientos relacionados con la oferta de alimentos y bebidas en el ámbito turístico son categorizados de la siguiente manera:

- a) Cafetería



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



14

- b) Bar
- c) Restaurante
- d) Discoteca
- e) Establecimiento móvil
- f) Plazas de comida
- g) Servicio de Catering

La clasificación de los establecimientos de restauración permite comprender y regular mejor la oferta gastronómica en el ámbito turístico. Cada tipo de establecimiento tiene sus propias características y proporciona una experiencia diferente para los clientes, contribuyendo a la diversidad y riqueza de la industria de alimentos y bebidas en el sector turístico.



Marco metodológico

El estudio de caso emplea la investigación exploratoria, ya que existe escasa información acerca de la aplicación de buenas prácticas de manufactura en la ciudad de Babahoyo, la indagación permitirá recopilar datos relevantes para los prestadores de servicios de restauración en el contexto local.

Es primordial acentuar que este tipo de investigación es aplicado en áreas temáticas u objetos de estudio que han recibido escasa atención previa. En consecuencia, sus resultados tienen como objetivo acercarse al descubrimiento de nuevos conocimientos que puedan proporcionar una visión superficial del objeto en cuestión.

En el presente trabajo se utiliza un enfoque de investigación descriptiva con la finalidad de identificar las características de la población bajo estudio, lo que facilita la recopilación extensa y variada de datos. Fundamentalmente, se centra en describir detalladamente el fenómeno o la situación específica, destacando sus similitudes y diferencias más importantes. En otras palabras, gracias a la implementación de esta modalidad de investigación, se podrá analizar la aplicabilidad de buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de restauración turística.

La investigación mixta implica la combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos en un solo estudio con el propósito de lograr una comprensión más completa y profunda del problema de investigación. En el contexto de este trabajo, se empleará este enfoque cualitativo para definir qué aspectos de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) se desean evaluar y simultáneamente se recopilarán datos cuantitativos para medir el grado de cumplimiento de las



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



16

BPM en distintos establecimientos. El método de investigación seleccionado es el deductivo, el cual posibilita la deducción de información lógica y válida a partir de un conjunto de premisas o proposiciones. En otras palabras, este método nos habilita a avanzar desde lo general hacia lo específico, permitiéndonos llegar a conclusiones respaldadas por un razonamiento sólido y adquirir nuevos conocimientos.

Para la recopilación de datos, se empleará revisión documental además de la técnica de la encuesta, que ofrece una forma rápida y sencilla de obtener información. Esta técnica es ampliamente utilizada en diversas investigaciones, ya que permite obtener información directa de las personas encuestadas con el fin de comprender, explorar, aclarar y profundizar en el tema de investigación.

La encuesta se basó en un cuestionario que constó de 8 preguntas las cuales fueron respondidas por 25 empleados de distintos establecimientos de restauración turística diseñadas para identificar los aspectos más relevantes que contribuirán a cumplir los objetivos establecidos. Dado que en la ciudad de Babahoyo existen 70 establecimientos de restauración registrados en el Catastro de Establecimientos turísticos del Ministerio de Turismo, y el mismo no especifica el detalle de cuántos empleados trabajan en cada establecimiento, se utilizará el muestreo no probabilístico por conveniencia.



Resultados

Los resultados presentados a continuación dan respuesta a los objetivos planteados en la primera etapa del trabajo. Para dar respuesta al primer objetivo se realizó una exhaustiva búsqueda bibliográfica que permitió definir la importancia de la utilización de buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de restauración, misma que implica su contribución a prevenir la contaminación de los alimentos, minimizar el riesgo de enfermedades transmitidas por los alimentos y garantizar que los productos cumplan con los requisitos de calidad, brindando confianza a los consumidores.

Con respecto al segundo objetivo, se requería determinar la comprensión de buenas prácticas de manufactura por parte de los empleados de los establecimientos de restauración turística de la ciudad de Babahoyo y como resultado de la aplicación de una encuesta a 25 de los trabajadores se obtuvieron los siguientes resultados:

Área de trabajo

Análisis

Según la encuesta realizada a 25 empleados de distintos establecimientos de restauración turística respondieron que 17 empleados trabajan en el área de servicio al cliente, 7 en el área de cocina y 1 en el área de limpieza

Interpretación

Se evidencia el mayor número de personas encuestadas laboran en las áreas de Servicio al cliente con una ponderación de 68% y el área de cocina con 28% y, por último, el área de limpieza con un 4%.



Conocimiento de BPM

Análisis

De los 25 empleados encuestados se evidencia que 19 de ellos respondieron que sí tienen conocimiento sobre las buenas prácticas de manufactura y 6 de ellos no tienen conocimiento.

Interpretación

El gráfico 2 muestra que el 76% de los trabajadores de los establecimientos de restauración turística de la ciudad de Babahoyo tienen conocimiento de buenas prácticas de manufactura, el 24% no tienen conocimiento.

Capacitación

Análisis

Según la respuesta de los encuestados, 7 de ellos han recibido frecuentemente capacitación sobre las buenas prácticas de manufactura, 5 muy frecuentemente, 3 ocasionalmente, 5 raramente y 5 nunca.

Interpretación

El 28% de los trabajadores han recibido frecuentemente capacitaciones en el ámbito de buenas prácticas de manufactura, 20% la han recibido muy frecuentemente. 20% raramente, 20% nunca y 12% ocasionalmente. Lo que muestra un alto porcentaje de personas que han sido capacitadas.



Importancia

Análisis

De acuerdo con los 25 empleados encuestados, 14 de ellos consideran muy importante las buenas prácticas de manufactura para garantizar la seguridad alimentaria en los establecimientos y 11 de ellos consideran importante.

Interpretación

El 56% de los encuestados consideran que es importante la aplicación de buenas prácticas de manufactura y el 44% lo consideran importante. Lo que nos lleva a la conclusión de que los trabajadores conocen la relevancia de las BPM en la operación de restaurantes.

En relación al objetivo 3 que implica identificar las prácticas de manufactura utilizadas en los establecimientos de restauración turística en la ciudad de Babahoyo, se obtuvieron los siguientes resultados:

Frecuencia de limpieza y desinfección

Análisis

De acuerdo a los 25 empleados encuestados, se ha observado que 17 de ellos realizan la limpieza y desinfección en su área de trabajo después de cada turno, 6 de ellos lo realizan diariamente, y 2 de ellos varias veces a la semana.

Interpretación



El 68% de los trabajadores realizan la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo después de cada turno, el 24% lo realiza una vez al día, y el 8% varias veces a la semana. Lo cual nos lleva a distinguir que la mayoría de los locales realizan limpieza y desinfección varias veces al día.

Contaminación cruzada

Análisis

De acuerdo a los 25 empleados encuestados, se puede observar que 16 de ellos realizan un lavado frecuente de manos como medida para evitar la contaminación cruzada durante la preparación de alimentos, 8 de ellos utilizan la tabla de cortar y utensilios separados y 1 de ellos el cambio de guante entre tareas.

Interpretación

Para la preparación de los alimentos y con la finalidad de evitar la contaminación cruzada el 64% de los empleados realizan un lavado frecuente de manos y un 32% utilizan tablas de cortar y utensilios separados mientras que un porcentaje mínimo realiza cambio de guantes entre tareas.

Temperatura

Análisis

Según la respuesta de los 25 encuestados, 11 de ellos respondieron que siempre reciben orientación sobre la importancia de la temperatura adecuada en el almacenamiento de alimentos



percederos, 8 de ellos casi siempre, 4 de ellos usualmente, 1 de ellos casi nunca y 1 de ellos nunca.

Interpretación

El 44% de los trabajadores recibe siempre orientación sobre la importancia de la temperatura adecuada en el almacenamiento de alimentos percederos, el 32% casi siempre. Lo que nos muestra que los propietarios de los establecimientos se han preocupado por brindar indicaciones al personal operativo con respecto a la temperatura de los alimentos.

Información de limpieza y desinfección

Análisis

Según la respuesta de los 25 encuestados, 15 de ellos reciben información referente al procedimiento de limpieza y desinfección específicos para equipos y superficies en su área de trabajo, y 10 de ellos usualmente.

Interpretación

El 60% de los encuestados respondieron que casi siempre reciben información referente al procedimiento de limpieza y desinfección para equipos y superficies, y el 40% usualmente. Lo que define de una forma positiva la recepción de capacitaciones de BPM.



Discusión de resultados

Tomando como referencia los argumentos citados por Presidencia Constitucional de la República del Ecuador (2002) en el marco teórico de la presente investigación, en donde se evidencia la importancia que el país disponga de una normativa actualizada para que la industria alimenticia pueda producir alimentos conforme a las normas de buenas prácticas de manufactura, los resultados indican que los establecimientos están adoptando este sistema de trabajo basados en lo que indica el Reglamento de Buenas Prácticas para Alimentos Procesados. Es satisfactorio observar que la mayoría de los empleados considera importante o muy importante la aplicación de las BPM en la operación de los establecimientos de restauración turística. Este resultado positivo es esencial, ya que sugiere que los trabajadores entienden que las BPM no solo son requisitos reglamentarios, sino que también contribuyen a la satisfacción del cliente y a la mejora de la imagen del establecimiento.

Según Arellano y Acosta (2020) se establecen las medidas esenciales que el personal debe seguir para prevenir la contaminación de los alimentos. Estas medidas comprenden acciones como el lavado de manos, la utilización de vestimenta adecuada y la prohibición de trabajar con alimentos en caso de enfermedad. Los resultados de la encuesta muestran que hay áreas de cumplimiento satisfactorio en este aspecto, pero también áreas donde pueden realizarse mejoras. Es alentador que el 64% de los empleados realice un lavado frecuente de manos como parte de sus prácticas de manufactura. Esto es fundamental para prevenir la contaminación de los alimentos y reducir el riesgo de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA). Un tercio de los



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



23

empleados utiliza tablas de cortar y utensilios separados para evitar la contaminación cruzada; esta acción es esencial prevenir la propagación de patógenos.

Según Vargas et al. (2019) los sistemas de manufactura y producción están estrechamente vinculados con la esfera operativa de una organización. Esto incluye la planificación, desarrollo y mantenimiento de sus instalaciones, la fijación de metas, la gestión de la adquisición, almacenamiento y disponibilidad de materiales, así como la programación de recursos humanos y maquinaria necesarios para la obtención de productos terminados y/o la prestación de servicios. Un alto porcentaje de empleados que trabajan en áreas de servicio al cliente y en el área de cocina muestran que se está abordando la formación en BPM en áreas clave de la operación.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La revisión bibliográfica realizada en la fase inicial de este estudio permitió establecer con claridad la importancia de la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura en los establecimientos de restauración. Estas prácticas desempeñan un papel esencial en la prevención de la contaminación de los alimentos, la reducción del riesgo de enfermedades transmitidas por los alimentos y la garantía de la calidad de los productos, lo que a su vez genera confianza en los consumidores y es fundamental para el éxito y la reputación de los restaurantes.

La encuesta realizada a 25 trabajadores de los establecimientos de restauración en Babahoyo reveló que la mayoría de ellos posee un buen entendimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura, indicando que están familiarizados con los procedimientos y directrices que promueven la seguridad alimentaria. Los resultados también evidencian que los trabajadores reconocen la importancia de las BPM en la operación de los establecimientos de restauración turística, esta percepción positiva actúa como motivación para que los empleados sigan las prácticas adecuadas de manera constante.

Además, un considerable porcentaje de empleados ha recibido capacitación en el ámbito de las BPM, lo que refleja el compromiso de los propietarios y gerentes en la formación continua de su personal. El hecho de que los trabajadores comprendan la relevancia de las BPM es esencial para asegurar su correcta implementación en la operación diaria de los establecimientos de restauración turística.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



25

El lavado frecuente de manos y la utilización de tablas de cortar y utensilios separados son prácticas comunes para evitar la contaminación cruzada. Además, se proporciona orientación sobre la importancia de la temperatura adecuada en el almacenamiento de alimentos perecederos a la mayoría de los trabajadores.



Recomendaciones

Los propietarios de los establecimientos de restauración deben proporcionar capacitación adicional y específica a los trabajadores de los restaurantes sobre cómo las BPM están estrechamente relacionadas con la mejora de la calidad del servicio al cliente. Esto contribuirá a que el personal interprete mejor cómo su cumplimiento creará una experiencia positiva para los consumidores.

Realizar un seguimiento y supervisión más estricto de la utilización de las BPM en la operación de las actividades diarias podría garantizar un cumplimiento permanente. Esto puede involucrar auditorías periódicas para comprobar que se sigan las prácticas adecuadas y que el personal esté al tanto de su importancia en términos de servicio al cliente.

Adicionalmente, sería oportuno que el personal esté capacitado para transmitir eficazmente a los clientes sobre la aplicación de las prácticas de higiene y seguridad alimentaria que se llevan a cabo en el establecimiento. Esto dará mayor confianza y mejorará su experiencia.

Establecer un sistema de comunicación en el que los empleados puedan compartir sus preocupaciones y sugerir mejoras relacionadas con las Buenas Prácticas de Manufactura. Esta retroalimentación puede ser utilizada para identificar oportunidades de mejora en los procesos y políticas existentes, lo que en última instancia ayudará a crear un ambiente de trabajo más seguro y eficiente en la preparación de alimentos, velando por el bienestar de todos.



REFERENCIAS Y ANEXOS

Referencias

- Arellano Narváez, R., & Acosta Gonzaga, E. (2020). Prácticas de higiene en el proceso de elaboración de alimentos en microempresas de un mercado de Ciudad de México. *Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 2-27.
- Carriel Palma, R. J., Barros Merizalde, C. K., & Fernandez Flores, F. M. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento.*, 625-644.
- DE TURISMO, M. (05 de octubre de 2018). *Reglamento Turístico de Alimentos y bebidas*. Quito: Edición Especial No.575.
- Ecuador, P. C. (2002). *Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados*. Quito: Decreto Ejecutivo 3253.
- GALLEGO, E. (2018). El sector de la restauración en España. *Distribución y Consumo*, 26-30.
- López Mosquera, D. C. (15 de febrero de 2018). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Marin Mendez, M., Rodríguez Julian, A. R., Minier Pouyou, L., Zayas Tamayo, E., & Soler Santana, R. (2020). Caracterización de agentes bacterianos aislados en brotes de enfermedades transmitidas por alimentos. *Scielo*, 235-251.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



28

- Marín Parra, I. M., Haro Sosa, G. L., & Ávalos Pérez, M. C. (2021). Análisis de la oferta turística - gastronómica de Ecuador y la implementación de estrategias de marketing. *Polo del Conocimiento*, 1118-1137.
- MINTUR. (05 de octubre de 2018). *REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Rodriguez, E. M., & Fernández, í. (2018). Conocimiento y cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura en la feria de Simoca – Tucumán. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, 155-160.
- Salazar Duque, D., & Burbano Argoti, C. (2017). Análisis de la oferta gastronómica, una perspectiva comercial a través del marketing de servicios: Caso sector La Rumipamba, Pichincha, Ecuador. *RIAT revista interamericana de Ambiente y Turismo.*, 2-14.
- Shiguango Canelos, A. M., & Sánchez Pérez, B. V. (02 de enero de 2019). *Posicionamiento estratégico para la empresa de restauración JAK MIN en la Provincia de Pastaza*. Puyo: Universidad Estatal Amazónica. Obtenido de <https://repositorio.uea.edu.ec/handle/123456789/577>
- Vargas Encalada, E. E., Rengifo Lozano, R. A., Guizado Oscoco, F., & Sánchez Aguirre, F. D. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 265-279. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23840/24271>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



29

Vásquez, V. L. (2018). Las Buenas prácticas de manufactura. *PRO-SCIENCIES*, 22-26.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



30

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variabes	Dimensiones
Buenas prácticas de manufactura por parte de los establecimientos de restauración turística en la ciudad de Babahoyo.	¿Cuáles son las prácticas de manufactura por parte de los establecimientos de restauración turística en la ciudad de Babahoyo	General Analizar cuáles son las prácticas de manufactura en los establecimientos de restauración turística en la ciudad de Babahoyo	Buenas Prácticas de Manufactura Restauración turística	-Oferta gastronómica -Calidad -Higiene -Enfermedades transmitidas por alimentos -Contaminación cruzada -Servicio al cliente -Cafetería -Bar -Restaurante -Discoteca -Establecimiento móvil -Plazas de comida -Servicio de Catering

Elaboración propia



Anexo 2

Encuesta dirigida al personal que labora en los establecimientos de restauración turística de la ciudad de Babahoyo

Objetivo: Analizar la aplicación de buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de restauración turística de la ciudad de Babahoyo

1. ¿En qué área del establecimiento de restauración turística trabaja?
 - a) Cocina
 - b) Servicio al cliente
 - c) Limpieza
 - d) Otro (por favor, especifica)

2. ¿Tiene conocimiento sobre las buenas prácticas de manufactura?
 - a) De acuerdo
 - b) En desacuerdo

3. ¿Ha recibido capacitación específica sobre buenas prácticas de manufactura?
 - a) Muy frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca

4. ¿Considera usted que las buenas prácticas de manufactura son importantes para garantizar la seguridad alimentaria en su establecimiento?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



32

- a) Muy importante
 - b) Importante
 - c) Moderadamente importante
 - d) De poca importancia
 - e) Sin importancia
5. ¿Con qué frecuencia se lleva a cabo la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo en el establecimiento?
- a) Después de cada turno
 - b) Diariamente
 - c) Varias veces a la semana
 - d) Ocasionalmente
 - e) No se realiza con regularidad
6. ¿Qué medidas toma usted para evitar la contaminación cruzada durante la preparación de alimentos?
- a) Uso de tablas de cortar y utensilios separados
 - b) Lavado frecuente de manos
 - c) Cambio de guantes entre tareas
 - d) Otras (por favor, especifica)
7. ¿Recibe usted orientación sobre la importancia de la temperatura adecuada en el almacenamiento de alimentos perecederos?
- a) Casi siempre



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



33

- b) Usualmente
 - c) Casi nunca
 - d) Nunca
8. ¿Recibe información adecuada referente al procedimiento de limpieza y desinfección específicos para equipos y superficies en el área de trabajo?
- a) Casi siempre
 - b) Usualmente
 - c) Casi nunca
 - d) Nunca

Anexo 3

Visita a los establecimientos de restauración turística de la ciudad de Babahoyo.



Encuesta realizada a los empleados del establecimiento de restauración turística "Riola"



Encuesta realizada a los empleados del establecimiento de restauración turística "Greenfrost"



Encuesta realizada a los empleados del establecimiento de restauración turística "Don Gelato"



Encuesta realizada a los empleados del establecimiento de restauración turística "Rico Pollo"