



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN**  
**CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN:**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**

**TEMA:**

**TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y SU IMPORTANCIA EN LA**  
**CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL**  
**“AROMA DE CACAO” EN LA CIUDAD DE QUEVEDO DURANTE EL 2017.**

**AUTORA**

**JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO**

**TUTOR**

**DR. GONZALO ARTURO PEÑAFIEL NIVELA. MSc.**

**LECTORA:**

**LCDA. LILIANA URQUIZA MSc.**

**QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR**

**2017**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**DEDICATORIA**

La presente investigación la dedico a Dios todopoderoso por permitirme con su divina protección culminar con esta etapa de mis estudios

A mi querida y apreciada familia en especial a mis padres por su gran apoyo moral que fue necesario para seguir adelante por la paciencia soportándome siempre y la comprensión que fue lo más importante, a mis preciosos hijos ellos son mi motivo de lucha e inspiración para cumplir con este objetivo uno de los más preponderantes para mi profesionalización.

A mis mejores amigos sin importar nuestras diferencias de opiniones pues ellos me alentaron para que fuera perseverante y constante en mis momentos de desaliento durante la realización de la presente investigación

**JENNIFER ESTEFANIA MOREIRA ELENO**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de Babahoyo, Extensión Quevedo, por haberme permitido ser parte de la institución y adquirir los conocimientos y experiencias y consejos impartidos de sus docentes, muchas gracias por sus sabias enseñanzas por el notable esfuerzo y responsabilidad didáctica con la que impartieron los módulos.

A mis compañeros del aula por su gran apoyo incondicional, por las bellas experiencias vividas donde compartimos alegrías, tristezas, conocimientos durante este lapso de tiempo.

Al Dr. Marco Costes Villalva presidente de la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao”, del cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, por abrirme las puertas de tan importante lugar turístico de la patria ecuatoriana y poder desarrollar mi trabajo de investigación. Mis más sinceros agradecimientos.

A mi Director de tesis Dr. Phd. Gonzalo Peñafiel MSc. Por su constante apoyo y orientación absoluta indispensable en la realización de este informe de la investigación.

**JENIFFER ESTEFANIA MOREIRA ELENO**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA HOTELERIA Y TURISMO**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, **JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO**, portadora de la cédula de ciudadanía, 120647606-9 en calidad de autora del Informe Final del Proyecto de Investigación, previo a la Obtención del Título de Licenciada en Mención **HOTELERIA Y TURISMO**, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

**TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y SU IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL “AROMA DE CACAO” EN LA CIUDAD DE QUEVEDO DURANTE EL 2017.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

---

**JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO**  
CI. 120647606-9



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**HOTELERIA Y TURISMO**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME**  
**FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA**  
**SUSTENTACIÓN.**

**Quevedo, 30, 10, 2017**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo, certifico que el Srta **JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO**, ha desarrollado el Proyecto titulado:

**TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y SU IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL “AROMA DE CACAO” EN LA CIUDAD DE QUEVEDO DURANTE EL 2017.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

**DR. GONZALO ARTURO PEÑAFIEL NIVELA. MSc.**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**HOTELERIA Y TURISMO**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME**  
**FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA**  
**SUSTENTACION.**

**Quevedo, 06, 11, 2017**

En mi calidad de Lector del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo, certifico que el Srta. **JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO**, ha desarrollado el Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

**TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y SU IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL “AROMA DE CACAO” EN LA CIUDAD DE QUEVEDO DURANTE EL 2017.**

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

---

**LCDA. LILIANA URQUIZA MSc.**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**RESUMEN**

Por fortuna, las medidas para evitar la contaminación de los alimentos son muy sencillas y pueden ser aplicadas por quien quiera que los manipule, aprendiendo simples reglas para su manejo higiénico. Esta investigación tiene como propósito de llevar a cualquier persona que manipula alimentos, pero en especial a los profesionales de este oficio, el conocimiento necesario que les facilite aplicar pautas correctas en su trabajo cotidiano.

Se espera que sea también una fuente de consulta permanente sobre los temas del manejo higiénico de los alimentos. Esta investigación está estructurada en módulos que hacen relación al problema de las enfermedades, a la higiene personal, a la higiene del lugar de preparación y a las claves para aplicar las medidas que evitan la contaminación de los alimentos y está destinado en principio para atender las necesidades de los trabajadores de cocina, pero se estima, que puede apoyar otras iniciativas de formación de administradores de cafetería, bares o restaurants.

La Salud a diferencia de lo que muchos creen, no es la ausencia de enfermedad y debe ser entendida como un completo estado de bienestar físico, mental y social. El aporte de alimentos SANOS es fundamental, para evitar enfermarnos por su consumo, pero también para nutrirnos debidamente. La preparación de diversos productos que contienen ingredientes muy sensibles a la contaminación microbiana, hace necesario tener mayores cuidados en su elaboración. Alimentarse es, además de una de las necesidades básicas del individuo, el primer paso en el proceso de la nutrición. Es necesario cuidar el mantenimiento de los hábitos alimentarios propios de nuestra cultura y mejorarlos si es necesario y en el marco de un proyecto para las cafeterías de la ciudad de Quevedo es mejorar el turismo y calidad del servicio al cliente.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE**  
**INVESTIGACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: **TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y SU IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL "AROMA DE CACAO" EN LA CIUDAD DE QUEVEDO DURANTE EL 2017.**

PRESENTADO POR EL SEÑORITA: **JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO**

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

NUEVE

EQUIVALENTE A:

SOBRESALIENTE

TRIBUNAL:

*Gonzalo Peñafiel Nivelá*

**DR. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA**  
**DELEGADO DEL DECANO**

*Aracely Auria Burgos*

**DRA. ARACELY AURIA BURGOS**  
**DELEGADO DEL COORDINADOR**  
**DE CARRERA**

*Belkys Alarcon Solorzano*

**MSC. BELKYS ALARCON SOLORZANO**  
**DELEGADO DEL CIDE**

*Isela Berruz Mosquera*



**ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA**  
**SECRETARIA DE LA**  
**FAC. CC. J.J.J.J. SS. EE**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**HOTELERIA Y TURISMO**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**INFORME FINAL DEL SISTEMA DE ANTIPLAGIO URKUND**

**Quevedo, 30, 10, 2017**

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación de la Srta. **JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO**, cuyo tema es: **TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y SU IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL “AROMA DE CACAO” EN LA CIUDAD DE QUEVEDO DURANTE EL 2017**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[8%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

- Documento:** [URKUND INFORME FINAL DE INVESTIGACION JENNIFER.docx](#) (D31891476)
- Presentado:** 2017-10-30 22:40 (-05:00)
- Presentado por:** jennifermoreira2016@hotmail.com
- Recibido:** gpenafiel.utb@analysis.urkund.com
- Mensaje:** INFORME FINAL TURISMO JENIFFER MOREIRA ELENO [Mostrar el mensaje completo](#)

A yellow box highlights the result: **8%** de estas 39 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

**DR. GONZALO ARTURO PEÑAFIEL NIVELA. MSc.**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**

# ÍNDICE GENERAL

Pág.

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| CARATULA.....   | i                                    |
| DEDICATORIA.....  | ii                                   |
| AGRADECIMIENTO.....   | iii                                  |
| AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL ...                        | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL.....        | <b>¡Error!</b>                       |
| <b>Marcador no definido.</b>                                      |                                      |
| CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL .....      | <b>¡Error!</b>                       |
| <b>Marcador no definido.</b>                                      |                                      |
| RESUMEN.....  | vii                                  |
| RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE<br>INVESTIGACIÓN..... | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| INFORME FINAL DEL SISTEMA DE ANTIPLAGIO URKUND.....               | ix                                   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....  | xiv                                  |
| ÍNDICE DE GRAFICOS . .....  | xv                                   |
| ÍNDICE DE FIGURAS . .....   | xvi                                  |
| INTRODUCCIÓN.....   | 1                                    |
| CAPITULO I.....   | 2                                    |
| DEL PROBLEMA.....   | 2                                    |
| 1.1.Idea o tema de Investigación .....                            | 2                                    |
| 1.2.MARCO CONTEXTUAL.....   | 2                                    |
| 1.2.1.Contexto Internacional .....                                | 2                                    |
| 1.2.2.Contexto Nacional .....                                     | 2                                    |
| 1.2.3.Contexto Local .....  | 3                                    |
| 1.2.4.Contexto Institucional.....                                 | 3                                    |
| 1.3.SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....                                  | 4                                    |
| 1.4.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                              | 6                                    |
| 1.4.1.Problema General .....                                      | 6                                    |
| 1.4.2.Subproblemas o derivados.....                               | 6                                    |
| 1.5.DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....                        | 6                                    |
| 1.6.JUSTIFICACIÓN.....  | 7                                    |
| 1.7.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....                           | 8                                    |
| 1.7.1.Objetivo General.....                                       | 8                                    |

|   |    |
|---|----|
| 1.7.2. Objetivos Específicos .....  | 8  |
| CAPITULO II.....  | 9  |
| MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL .....   | 9  |
| 2.1.MARCO TEÓRICO .....   | 9  |
| 2.1.1.Marco Conceptual.....   | 9  |
| 2.1.1.1.Técnica de manipulación .....   | 9  |
| 2.1.1.2.Manipulador de Alimentos .....  | 9  |
| <input type="checkbox"/> Higiene de los alimentos .....                               | 10 |
| <input type="checkbox"/> Idoneidad de los alimentos .....                             | 10 |
| <input type="checkbox"/> Inocuidad de los alimentos .....                             | 10 |
| 2.1.1.3. Alimentos Perecederos .....  | 10 |
| <input type="checkbox"/> Alimento fresco .....  | 11 |
| 2.1.1.4. La alimentación .....  | 11 |
| 2.1.1.5. Técnicas para la manipulación de alimentos .....                             | 12 |
| 2.1.1.6. Métodos .....  | 13 |
| 2.1.1.7. APPC (HACCP siglas en ingles).....   | 14 |
| 2.1.1.8. Enfermedades transmitidas por los alimentos .....                            | 14 |
| 2.1.1.9. Buenas Prácticas de Manipulación.....  | 16 |
| 2.1.1.10.Construcción de instalaciones .....  | 16 |
| 2.1.1.11.Instalaciones Sanitarias .....   | 16 |
| 2.1.1.12.Equipos e utensilios.....  | 17 |
| 2.1.1.13.Facilidades Sanitarias .....   | 17 |
| 2.1.1.14.Higiene Personal.....  | 18 |
| 2.1.1.15.Capacitación Sanitaria .....   | 19 |
| <input type="checkbox"/> Cadena Alimentaria.....                                      | 20 |
| <input type="checkbox"/> Cadena de Frío.....  | 20 |
| <input type="checkbox"/> Calidad Sanitaria .....                                      | 20 |
| 2.1.1.16.CODEX Alimentarius .....   | 20 |
| <input type="checkbox"/> Inocuidad de los alimentos según el CODEX alimentarius ..... | 21 |
| 2.1.1.17.PEPS (Primeras Entradas – Primeras salidas).....                             | 21 |
| 2.1.1.18.PEOS (Procedimiento Operacional estandarizado de saneamiento).....           | 21 |
| 2.1.1.19.Temperaturas de seguridad.....   | 21 |
| 2.1.1.20.ZTP (Zona de Peligro de Temperatura) .....                                   | 22 |

|   |    |
|---|----|
| □Contaminación cruzada .....                              | 22 |
| □ETAS (Enfermedades transmitidas por los alimentos) ..... | 22 |
| □Infección parasitaria .....                              | 22 |
| □Intoxicación alimenticia .....                           | 23 |
| □Intoxicación por histamina .....                         | 23 |
| □Microorganismos .....                                    | 23 |
| □Higiene .....  | 23 |
| □Programa de Higiene y Saneamiento .....                  | 23 |
| 2.1.1.21. Concepto de Calidad .....                       | 24 |
| 2.1.1.22. Concepto de Servicio.....                       | 24 |
| 2.1.1.23. Calidad de Servicio al cliente .....            | 24 |
| 2.1.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA .....      | 25 |
| 2.1.2.1. Antecedentes Investigativos .....                | 25 |
| 2.1.2.2. Categoría de Análisis.....                       | 31 |
| 2.1.3. POSTURA TEÓRICA.....                               | 32 |
| 2.2. HIPÓTESIS .....                                      | 34 |
| 2.2.1. Hipótesis General .....                            | 34 |
| 2.2.2. Sub hipótesis o Derivadas.....                     | 34 |
| 2.2.3. VARIABLES .....                                    | 35 |
| CAPITULO III. ....  | 36 |
| RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....                      | 36 |
| 3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....        | 36 |
| 3.1.1. Pruebas estadísticas .....                         | 36 |
| 3.1.2. Análisis e interpretación de datos .....           | 39 |
| 3.1. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES .....           | 45 |
| 3.1.1. Específicas .....                                  | 45 |
| 3.1.2. General.....                                       | 45 |
| 3.2. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES .....        | 46 |
| 3.2.1. Específicas .....                                  | 46 |
| 3.2.2. General.....                                       | 46 |
| CAPITULO IV. ....   | 47 |
| PROPUESTA DE APLICACIÓN .....                             | 47 |
| 4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RECURSOS.....             | 47 |

|  |    |
|--|----|
| 4.1.1.Alternativa obtenida .....                 | 47 |
| 4.1.2.Alcance de la alternativa.....             | 47 |
| 4.1.3.Aspectos básicos de la alternativa .....   | 48 |
| 4.1.3.1. Antecedentes .....                      | 48 |
| 4.1.3.2. Justificación.....                      | 49 |
| 4.2.OBJETIVOS.....                               | 50 |
| 4.2.1.Objetivo general .....                     | 50 |
| 4.2.2.Objetivos Específicos .....                | 50 |
| 4.3.ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.....      | 51 |
| 4.3.1.Titulo .....                               | 51 |
| 4.3.2.Componentes .....                          | 51 |
| 4.4.RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA ..... | 93 |
| BIBLIGRAFIA.....                                 | 94 |

## ÍNDICE DE TABLAS

**Pág.**

|  |    |
|--|----|
| Tabla – 1: Total de encuestados .....                            | 36 |
| Tabla – 2: Preguntas de la hipótesis .....                       | 37 |
| Tabla – 3: Adecuado servicio en la cafetería hotelera.....       | 39 |
| Tabla – 4: Higiene necesaria en la cafetería .....               | 40 |
| Tabla – 5: Plan de capacitación en técnicas de manipulación..... | 41 |
| Tabla – 6: Capacitación por parte del administrador.....         | 42 |
| Tabla – 7: Práctica normas de higiene en la cafetería .....      | 43 |
| Tabla – 8: técnicas de manipulación de alimentos .....           | 44 |

## ÍNDICE DE GRAFICOS

**Pág.**

|  |    |
|--|----|
| Grafico - 1: Condiciones de Informe .....                          | 38 |
| Gráfico – 2: Adecuado servicio en la cafetería hotelera.....       | 39 |
| Gráfico – 3: Higiene necesaria en la cafetería .....               | 40 |
| Gráfico – 4: Plan de capacitación en técnicas de manipulación..... | 41 |
| Gráfico – 5: Capacitación por parte del administrador.....         | 42 |
| Gráfico – 6: Práctica normas de higiene.....                       | 43 |
| Gráfico – 7: técnicas de manipulación de alimentos .....           | 44 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Pág.**

|   |    |
|---|----|
| Figura – 1: Portada del plan de capacitación.....         | 52 |
| Figura – 2: Enfermedades transmitidas por alimentos ..... | 58 |
| Figura – 3: Síntomas.....                                 | 59 |
| Figura – 4: Alimentos implicados .....                    | 61 |
| Figura – 5: Ciclo de enfermedades .....                   | 61 |
| Figura – 6: Contaminación crudo - cocido .....            | 62 |
| Figura – 7: Enfermedad estafilococo.....                  | 64 |
| Figura – 8: Bacteria Clostridium .....                    | 65 |
| Figura – 9: Botulismo .....                               | 67 |
| Figura – 10: Triquinosis .....                            | 68 |
| Figura – 11: Sustancias químicas .....                    | 70 |
| Figura – 12: Proceso de elaboración de alimentos .....    | 79 |
| Figura – 13: Preparación de alimentos .....               | 79 |
| Figura – 14: Los alimentos .....                          | 80 |
| Figura – 15: Café con humitas.....                        | 82 |
| Figura – 16: Empanadas con chocolate .....                | 82 |
| Figura – 17: Boyo de chanco y maní.....                   | 83 |
| Figura – 18: Chocolate con pan.....                       | 83 |
| Figura – 19: Cocinero o chef .....                        | 92 |
| Figura – 20: Lavado de manos .....                        | 92 |



## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad en nuestro país a pesar de haber normas sobre el manejo de alimentos hace falta mucho en utilizar técnicas adecuadas que conlleven a la apropiada manipulación de los alimentos desde que se produce hasta que se ingieren ya que beneficia la salud y nutrición de las personas o de la población. Para brindar una mejor calidad de servicios es importante la higiene y conocer como manipular los alimentos organizando el trabajo y actitudes de conducta entre todos los que laboran dentro del establecimiento.

La atención a escoger por parte de los clientes los alimentos que consumen es fundamental en la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao” en la Ciudad de Quevedo ya que optimizara la calidad de servicio y así puedan concurrir muchas personas y se constituya en una cafetería de prestigio a nivel local y nacional a pesar que hay problemas de salud por las escasas de buenos alimentos también los hábitos culturales ancestrales de familias y pueblos deben estar acordes para lograr una alimentación adecuada.

En la actualidad la difícil estructuración y organización de los servicios alimentarios que se ofrecen en algunos locales de la ciudad desmejora la calidad de los servicios de excelencia al que tiene derecho a la ciudadanía por lo que se realiza el presente trabajo de investigación para mejorar la alimentación de baja calidad nutricional que no permite el crecimiento de una población con mejores índices de salud, capacidad de emprendimiento e intelectualidad para convertirse en tradición y alternativa gastronómica en la ciudad.

# **CAPITULO I.**

## **DEL PROBLEMA**

### **1.1. Idea o tema de Investigación**

Técnicas de manipulación de alimentos y su importancia en la calidad del servicio de la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao” en la ciudad de Quevedo durante el 2017”.

### **1.2. MARCO CONTEXTUAL**

#### **1.2.1. Contexto Internacional**

A nivel mundial la FAO Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura nos dice que “la primera manera de distinguir las pérdidas alimentarias es hablar en términos de cantidad y de calidad. La pérdida cuantitativa es una pérdida de sustancia física, que se traduce en una reducción de peso y de volumen. Es posible entonces evaluarla y medirla. No es lo mismo con las pérdidas cualitativas, que conciernen en particular al valor nutritivo y reproductivo de los productos y que son objeto de otra forma de evaluación”. De esta última no nos ocuparemos pues entra en el campo de la nutrición.

#### **1.2.2. Contexto Nacional**

Las técnicas de manipulación de alimentos son de vital importancia para brindar una alimentación sana y con garantías en la Provincia de Los Ríos ya que la calidad del servicio aportaría a optimizar la actividad turística, local, provincial y el crecimiento de ingresos en la comunidad. La técnica de manipulación de alimentos avalará la salubridad y que a su vez dará seguridad en el consumo e impedirá la transmisión de enfermedades.

### **1.2.3. Contexto Local**

En la ciudadanía Quevedeña es valedero manifestar que no importa cuál sea la técnica de preparación de los alimentos, siempre supondrá un riesgo de contaminación si esta errónea. Ya que quien manipule los alimentos debe respetar las normas básicas de higiene con la finalidad de cuidar la salud de los consumidores. Porque la higiene es el factor más importante y debe estar presente a lo largo del todo el proceso de cocción.

La manipulación, la cocción, además de su conservación, sus propiedades y la gran ventaja de utilizar buenas técnicas beneficiara a todo ser humano y en especial lo que visitan la Cafetería “Aroma de Cacao” ya que alimentarse es un requisito necesario y fundamental para la vida diaria y mantenerse con energía en el transcurso del día hará que tenga un mejor desempeño laboral.

Esto conlleva a seleccionar, preparar y consumir una serie de productos los cuales el individuo busca una sensación de felicidad, hay alternativas donde no se como algo productivo todos los días entonces cambiar de alimentos mantendrá una alimentación equilibrada, saludable, placentera dentro de la variedad gastronómica.

### **1.2.4. Contexto Institucional**

La Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao” está ubicada en la Ciudad de Quevedo en el casco comercial y gran productividad, en la Calle Bolívar, N° 1030 entre la 10ma y 11ava, cuenta con 120 metros cuadrados y con la capacidad de albergar a una gran cantidad de turistas o lugareños que deseen disfrutar de la calidad y buen sabor que ofrece tan importante lugar turístico.

Con fecha 18 de mayo del 2012 con una gran proyección turística en la ciudad y en base encuestas donde se podría disfrutar en un lugar ameno en la localidad pues no se obtenía respuesta favorable, entonces su propietario el Dr. Marcos Costes Villalba con una visión

de mejorar en el ámbito productivo y turístico creó la cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

La Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao” en la actualidad cuenta con 10 personas que laboran desde las 16H00 a 22H00 horas en el día y su principal objetivo es fomentar la capacitación de su personal, dinamizar la actividad turística, local, provincial y el crecimiento de ingresos, en función del mejoramiento de la calidad de los servicios que preste.

### **Misión de la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”**

Fomentar la sana competencia de la actividad turística, como mediante posicionamiento del turismo, de la captación de ejecutivos de varias empresas.

### **Visión de la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”**

Ser reconocido como hostal de desarrollo y servicio, con calidad, modelo, efectivo y eficiente.

## **1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

Dentro del campo investigativo, para muchos manipuladores y responsables de empresas del sector alimentario, utilizar guantes es necesario para asegurar un buen nivel de higiene en los alimentos. Sin embargo, los especialistas en seguridad alimentaria no comparten esta idea y animan a limitar su uso.

Aunque no están prohibidos, los expertos los desaconsejan. Una falsa sensación de seguridad que puede llevar a cometer errores, junto con la presencia de materiales

desencadenantes de alergias, son las causas principales de sus restricciones. Los alimentos deben de conservarse de acuerdo a las exigencias que establece su etiquetado, y consumirse antes de que se supere la fecha de caducidad o de consumo preferente.

Es necesario comprobar que el frigorífico funciona adecuadamente y mantenerlo limpio y sin hielo, con espacio entre los alimentos, ubicando los alimentos crudos y cocinados en bandejas separadas y en recipientes cerrados o envueltos. No debe de congelar alimentos descongelados previamente.

Es especialmente importante la conservación de los huevos y de los alimentos elaborados con ellos en la nevera. Los alimentos elaborados con huevo crudo deben de consumirse inmediatamente tras su preparación y los restos no consumidos preferentemente destruirse o conservarse en la nevera y consumirse muy pronto.

La incorrecta conservación en la despensa o en los armarios los alimentos con productos de limpieza. No utilice nunca envases de alimentos para guardar productos químicos o de limpieza. La mayoría de las intoxicaciones químicas por estos productos se deben a la equivocación e ingestión errónea pensando que son alimentos o bebidas, por estar guardados en envases alimenticios.

La Mantención de las superficies, armarios, espacios y utensilios utilizados para la conservación, preparación o manipulación de alimentos limpios y desinfectados, aireados, con medidas de protección frente a insectos, roedores y animales domésticos. Utilización de cubos de basura cerrados, de material impermeable, de fácil limpieza y los utilizados para la conservación, preferiblemente, que se puedan manipular con el pie para evitar tocarlos con las manos mientras manipula los alimentos y mitiga las posibilidades de la cadena contaminante de alimentos en la cocina de la cafetería del Hostal investigado.

## **1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cuál es la importancia de las técnicas de manipulación de alimentos en la calidad del servicio de la cafetería hotelera “Aroma de Cacao” de la Ciudad de Quevedo durante 2017?

### **1.4.2. Subproblemas o derivados**

- ✓ ¿De qué manera la manipulación de alimentos incide en la calidad del servicio de la cafetería hotelera “Aroma de Cacao”?
  
- ✓ ¿Por qué las técnicas de manipulación de alimentos incurren en la preparación de comestibles en la cafetería hotelera “Aroma de Cacao”?
  
- ✓ ¿Cómo un plan de capacitación de técnicas en la manipulación de alimentos influye en la calidad de servicio del personal de la Cafetería Hotelera “Aroma de Cacao”?

## **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**Objetivo de estudio:** Técnicas de manipulación de alimentos y la calidad del servicio

**Campo de acción:** Turismo

**Lugar:** Cafetería Hotelera “Aroma de Cacao”

**Tiempo:** Periodo 2017

**Línea de investigación de la Universidad:** Educación y desarrollo social.

**Línea de investigación de la Facultad:** Talento humano educación y docencia.

**Línea de investigación de la Carrera:** Planificación y gestión turística sustentable

**Sub-líneas de investigación:** Creación de rutas turísticas sostenibles con la gestión y calidad del servicio

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

Para la Universidad Técnica de Babahoyo la investigación iniciada por la carrera de hotelería y turismo y la investigadora, genera una expectativa de interés gastronómico hotelero por parte de los involucrados, en primera instancia los estudiantes obtendrán datos científicos sobre este fenómeno el cual les sirve como herramienta investigativa en la educación superior y profesional, la Universidad se enfoca en una concepción investigativa del campo turístico, y la empresa hotelera investigada identifica problemas generados hacia la satisfacción del pasajero en su oferta de hospedaje.

Esto indica la necesidad de investigar sobre lo mencionado para promover conclusiones y recomendaciones destinadas a mejorar el servicio externo e interno del hospedaje en la Hostería “Aroma de Cacao”.

Varias teorías ambientales analizadas por las grandes cadenas hoteleras proponen salir del espacio urbano para mitigar la insatisfacción del visitante, sin embargo, la investigadora debe proponer técnicas para reducir el exceso de contaminación de alimentos.

En esta investigación se determina la importancia de la prevención específica de alimentos desde su manipulación hasta el servicio en la mesa como principio sostenible y sustentable de la actividad Hotelera, permitiendo identificar focos investigativos en esta

disciplina y otorgando sugerencias metódicas hacia las empresas locales en la mejora del servicio.

## **1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la importancia de la manipulación de alimentos en la calidad del servicio de la Cafetería Hotelera “Aroma de Cacao” con el propósito de mejorar el servicio de alimentación.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Definir el marco de teoría de las variables manipulación de alimentos y calidad de servicio.
  
- ✓ Analizar la relación de técnicas de manipulación de alimentos en la calidad de servicio ofertado por el personal de la Cafetería Hotelera “Aroma de Cacao”
  
- ✓ Considerar la información de campo y descriptiva para un plan de capacitación en técnicas de manipulación de alimentos.



## **CAPITULO II.**

### **MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1. Marco Conceptual**

###### **2.1.1.1. Técnica de manipulación**

La manipulación de alimentos se considera a los preparativos, producción, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro o servicio de productos alimenticios destinados al consumidor que necesitan de seguridad e higiene en cualquier actividad empresarial en la que personas intervengan con todos estos aspectos estará constituida como producto de calidad. (Dominguez, 2007, pág. 43)

La salud, seguridad e higiene están presentes como normativa de protección de los consumidores donde se establece como derecho básico que los clientes, no contraigan riesgos de enfermedades que puedan afectar su buen gusto. “Los empresarios que contratan chef o ayudantes de cocina deben cumplir una serie de obligaciones para formarlos y capacitarlos para que no se cometan errores que pueden inclusive a una debacle y cierre del local por motivos de higiene” (Oliver, 2007, pág. 65)

###### **2.1.1.2. Manipulador de Alimentos**

Son las personas que manipulan los alimentos y son claves en la garantía de la seguridad de los alimentos, ya que está demostrada la relación entre una inadecuada manipulación de alimentos y la aparición de enfermedades de transmisión alimentaria. Son los profesionales de la alimentación, cualquiera que sea su modalidad de trabajo, los que han

de responsabilizarse de respetar y proteger la salud de los consumidores mediante una manipulación cuidadosa e imperiosa de los alimentos (Dominguez, 2007, pág. 46).

#### ❖ **Higiene de los alimentos**

Son todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria (FAO, 2005, pág. 16).

#### ❖ **Idoneidad de los alimentos**

La garantía de que los alimentos son aceptables para el consumo humano, de acuerdo con el uso a que se destinan.

#### ❖ **Inocuidad de los alimentos**

La garantía de que los alimentos no causaran daño al consumidor cuando se preparen y/o se consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

### **2.1.1.3. Alimentos Perecederos**

Son aquellos que se alteran fácilmente. Los semiperecederos permanecen estables durante cierto tiempo, pero, si lo sobrepasan, se alteran. Los alimentos estables son los que conservan sus buenas condiciones durante un tiempo prolongado.

Los perecederos se clasifican en:

- ✓ Leches y productos lácteos
- ✓ Leche esterilizada en envase abierto
- ✓ Carne y productos cárnicos crudos
- ✓ Carne de ave cruda

- ✓ Huevos crudos
- ✓ Pescado y mariscos crudos
- ✓ Vegetales y frutas frescas
- ✓ Conservas en envases abiertos
- ✓ Productos congelados en descongelación (Pascual, 2005, pág. 35).

#### ❖ **Alimento fresco**

Es aquel alimento que no ha sufrido ninguna transformación dirigida a su conservación o al mantenimiento de su valor nutritivo.

#### **2.1.1.4. La alimentación**

Es el conjunto de acciones mediante las cuales se proporcionan alimentos al organismo. Abarca la selección de alimentos, su cocinado y su ingestión. La alimentación depende de las necesidades individuales, disponibilidad de alimentos, cultura, religión, situación socioeconómica, aspectos psicológicos, publicidad, moda y otros factores.

**“La alimentación también es la ciencia que estudia la composición y clasificación de los alimentos”** (Dominguez, 2007, pág. 65).

**Según.-** (Caballero, 2009, pág. 68) y María Elena Lengomín Fernández Doctor en Ciencias Médicas. Investigador Auxiliar. Especialista de I Grado en Higiene. Se estudiaron 253 establecimientos de alimentos que procesan y ofertan productos alimenticios de alto riesgo epidemiológico para valorar la presencia de posibles causas de problemas sanitarios. Las dificultades más frecuentes causadas por los manipuladores fueron insuficiente lavado de manos y mantenimiento de alimentos a temperaturas inadecuadas. En los controladores de las actividades alimentarias se encontraron con mayor frecuencia deficiencias por desconocimiento de aspectos técnicos y falta de selección de etapas importantes para el

control. Los principales problemas originados por los consumidores fueron los derrames de alimentos y sus conversaciones sobre los productos alimenticios ofertados (...)

Descriptores DeCS: Manipulación de alimentos; calidad de los alimentos; contaminación de alimentos; higiene alimentaria. Las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) constituyen uno de los problemas de salud más frecuentes, por lo cual es necesario aplicar las medidas más eficientes para prevenirlas.<sup>1,2</sup> Sólo con el conocimiento de los factores que originan y condicionan la contaminación de los alimentos podemos identificar y aplicar correctamente estas medidas.<sup>3,4</sup> (Caballero, 2009, pág. 78).

En este trabajo analizamos las posibles causas de problemas sanitarios observados durante los procesos de elaboración y oferta de alimentos, que pueden afectar la salud de los consumidores por la presentación de ETA.

#### **2.1.1.5. Técnicas para la manipulación de alimentos**

Las técnicas son muy importantes para el manipulador donde debe tener como objetivo principal conocer los alimentos y cómo manejarlos.

- Los distintos tipos de alimentos, su diferente composición y características, precauciones que exige cada uno, fundamentalmente en lo que respecta a la facilidad de la contaminación y de crecimientos de microorganismos.
  
- Los posibles peligros relacionados con los alimentos que se puedan presentar durante su actividad.
  
- Las medidas que debe aplicar para prevenir la aparición de dichos peligros o reducirlos a niveles compatibles con la seguridad alimenticia

- Las preocupaciones que debe adoptar para evitar contaminación cruzada.
  
- El modo de aplicar todos estos conocimientos cuando manipule los alimentos.

#### **2.1.1.6. Métodos**

Se estudiaron mediante observaciones sanitarias 253 establecimientos de alimentos: 170 cafeterías, 53 restaurantes y 30 comedores obreros. En todos los establecimientos se procesaban alimentos de alto riesgo epidemiológico. Las observaciones para detectar los problemas sanitarios se realizaron durante el procesamiento y la oferta de los productos alimenticios (Fernández, 1998, pág. 112).

Las observaciones fueron dirigidas a los aspectos relacionados con la inocuidad de los alimentos sobre la base de los problemas sanitarios de acuerdo con sus orígenes, por lo cual investigamos 832 manipuladores, 203 controladores de las actividades alimentarias y 1 795 consumidores de alimentos. (Fernández, 1998, pág. 118)

Para (Fernández, 1998) Si hablamos de conceptos básicos en Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, se refiere a la terminología que usualmente se usa en temas para la manipulación e inocuidad de los alimentos y bebidas. Esta terminología es lo más importante y básico que debe saber un profesional en Gastronomía, Hotelería y a su vez todas las personas que se involucran o laboran directamente en el rubro de alimentos y bebidas. “Estando involucrado directamente, el rubro de los restaurantes, catering y afines, con el fin de garantizar una calidad en la preparación de alimentos que ofrecen a sus clientes”(p. 122)

A continuación, desarrollaremos los conceptos Básicos en Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, terminología orientada al rubro de restaurantes y servicios afines.

### 2.1.1.7. APPC (HACCP siglas en ingles)

Las siglas APPC significa **Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control** y en Ingles con las siglas HACCP que significa Hazard analysis and critical control points. Es un proceso dinámico, que utiliza una serie de procedimientos para el manejo adecuado de los alimentos, que permite anticiparse a todos los peligros potenciales que podrían presentarse y la forma de controlarlos, supervisando técnicas de manejo y manteniendo registros para ayudar a su seguridad e inocuidad (Muguruza, 2008, pág. 25).

### 2.1.1.8. Enfermedades transmitidas por los alimentos

Según (Dra. Legnani, 2015, pág. 18) Las enfermedades más comunes son:

- ❖ **Salmonella:** Taxonomía: Género Salmonella especie entérica, Subespecie entérica, 2500 serotipos que se diferencian por Antígenos O y H. Se nombran por el nombre del serotipo ej S. Typhi , S. enteritidis Presentaciones clínicas: formas digestivas gastroenterocolitis; sepsis, fiebre tifoidea, formas diversas como MAS, osteitis etc. Más frecuente en menores de 10 años y más severa. Enfermedad sistémica más frecuente en lactantes o huéspedes inmunocomprometidos. Mecanismo patogénico: Se adhiere al epitelio intestinal y provoca endocitosis, quedando en este fagosoma en el que se multiplica. ( al parecer esto provoca los síntomas). La transmisión es por alimentos contaminados más frecuentemente que por portadores. Período de incubación 8 a 24-48h. Clínica: diarrea, fiebre, cólicos, náuseas. Duración hasta 1 semana, puede excretar bacterias 3 meses (Dra. Legnani, 2015, pág. 19)
  
- ❖ **Staphylococcus aureus:** Cocco gram positivo aerobio cat positivo Mec patogenicidad: se han identificado 10 enterotoxinas (SEC1,2,3,SEA, B,C1,C2,C3, D,E y H) termoresistentes. Características como superantígenos estimulan la producción de IL2 La producción se produce en alimentos a temperatura de 40 C. Se ha demostrado que se produce durante toda la fase de desarrollo del microorganismo. Los síntomas aparecen entre 1 a 6 horas post ingesta (media 4 horas): náuseas, vómitos, calambres

abd, Sudoración, cefaleas y diarrea. - Autolimitada. En 24 horas recuperación. (Dra. Legnani, 2015)

- ❖ **Bacillus cereus:** Bacilo gram positivo aerobio, formador de esporas, hemolítico y móvil. Presente en tierra y agua. Produce una toxina emética en alimentos, resistente al calor, pH, y tres enterotoxinas (pt) en intestino.- Dos tipos de cuadros, una forma emética y otra diarreica con cólicos. Ambos autolimitados. (24h) Dosis: 10<sup>6</sup>ufc/g de alimentos Periodo de incubación: forma emética 1-6 horas (media 4 h); forma diarreica 6-24 horas promedio 17h. Modo de transmisión: alimentos que permanecen a temperatura ambiente luego de cocción. Sobre todo, arroz cocido. (Dra. Legnani, 2015)
  
- ❖ **Clostridium perfringens:** Bacilo gram positivo, anaerobio, esporulado Temp óptima de crecimiento 37-45 C, toleran pH 5,5 a 8. Esporas termorresistentes que contaminan el alimento en cantidades elevadas, si se produce la esporulación se libera la enterotoxina. Vehículo más frecuente: carnes. Síntomas: p de i 8 a 18 h, diarrea, cólicos abd,vómitos y fiebre. Enfermedad autolimitada. (Dra. Legnani, 2015, pág. 23)

*Son diversas las enfermedades que transmiten los alimentos dañados, mal procesados o en descomposición, en las que el consumidor de cafeterías expone su salud frecuentemente por lo que es necesario un control basado en un sistema de gestión.*

Para analizar la situación de la seguridad alimentaria en Ecuador se consideran las cuatro dimensiones propuestas por la FAO para su mayor comprensión (disponibilidad, acceso, utilización y estabilidad), sin dejar de considerar las distintas definiciones de seguridad alimentaria que se dieron en el tiempo en la construcción de la noción, las que, a pesar de que en algún momento fueron cuestionadas por sus limitaciones, es necesario considerarlas porque cada una enfatiza en algún aspecto importante sobre el tema, éstas son: seguridad alimentaria nacional, seguridad alimentaria de la familia, seguridad alimentaria de la persona

y seguridad alimentaria de los pueblos, aspectos todos de la misma problemática que deben ser considerados en el análisis y en la posibilidad de formular política pública. (Enríquez Bermeo, 2015, pág. 45)

#### **2.1.1.9. Buenas Prácticas de Manipulación**

Significa Buenas Prácticas de Manipulación, las cuales son conjunto de disposiciones reglamentadas para la buena manipulación de los alimentos y bebidas en toda la cadena alimentaria, obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, distribución, servido y consumo final, que garantizan su seguridad para el consumo humano. Incluye cualquier tipo de prevención de contaminación (Muguruza, 2008, pág. 32).

#### **2.1.1.10. Construcción de instalaciones**

Toda persona natural o jurídica que se dedique a prestar servicios de alimentación en un restaurant o cafetería debe tener presente que su local deberá estar ubicado en lugares que se encuentren libres de peligros de contaminación tales como plagas, humos, polvos, olores pestilentes o similares. Asimismo, deberá tener presente que el terreno donde se ubique el restaurant o la cafetería no debe haber sido utilizado como depósito de basura, como cementerio o expuesto a inundaciones (Muguruza, 2008, pág. 43).

#### **2.1.1.11. Instalaciones Sanitarias**

El establecimiento deberá contar con servicios higiénicos diferenciados, para hombres y mujeres, en cantidad y tamaño adecuado al volumen de trabajadores y clientes, debidamente señalizados, los cuales deberán mantenerse operativos, en buen estado de conservación e higiene, equipados con un material fácil de limpiar y desinfectar. De la misma forma, deberán contar con buena iluminación y ventilación, natural o artificial que



permita la eliminación de los olores hacia el exterior del establecimiento (Muguruza, 2008, pág. 87).

**“Es importante que se promueva el lavado de manos, a través de la colocación de avisos en los servicios higiénicos. Los servicios higiénicos de los empleados deberán estar separados del área de manipulación de alimentos y sin acceso directo a la cocina o almacén”.** (Muguruza, 2008, pág. 89)

Si se utilizan toallas desechables, habrá cerca de los lavatorios la cantidad suficiente de dispositivos de distribución y depósitos de basura con tapa y bolsa interna para su eliminación, asimismo deberán estar dotados en forma permanente de papel higiénico y de depósitos de basura de material resistente al lavado y desinfección continuo con bolsas internas de plástico, para facilitar la recolección de los residuos (Muguruza, 2008, pág. 90).

#### **2.1.1.12. Equipos e utensilios**

Los equipos y utensilios que se empleen en los restaurantes y servicios afines deben ser de material resistente a la corrosión (acero inoxidable), no poroso ni adsorbente, que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos; asimismo ser de fácil limpieza y desinfección, capaces de resistir repetidas operaciones de dicho proceso. Las partes de los equipos que no están en contacto con el alimento, deben ser resistentes a la corrosión y fácil de lavar y desinfectar. “Los equipos deben lavarse al final de la jornada, desmontando las partes removibles, asimismo, el lavado y desinfección por medio de equipos automáticos debe ajustarse a las instrucciones del fabricante, utilizando agua potable en cantidad necesaria” (Muguruza, 2008, pág. 98)

#### **2.1.1.13. Facilidades Sanitarias**

Los restaurantes deberán contar con servicio de agua potable de la red pública manteniendo un cloro libre residual de 0.5 a 1.5 ppm y llevar un registro de control de cloro residual diario. El suministro será permanente y en cantidad suficiente, que permita atender

las actividades del establecimiento. Los restaurantes que tengan su propio sistema de abastecimiento de agua, deberán contar con la aprobación y vigilancia de la Dirección General de Salud Ambiental – Ministerio de Salud.

Es necesario limpiar y quitar la grasa periódicamente, instalando trampas de grasa para prevenir la acumulación de ésta y evitar que el drenaje se obstruya ya que podrían causar problemas de contaminación y mal olor. Se debe identificar y distinguir en forma clara los tubos de todo el sistema de evacuación de aguas residuales y los tubos que llevan agua potable. Para facilitar las actividades de higiene en el área de cocina, el piso deberá contar con un sistema de evacuación para las aguas residuales (Muguruza, 2008, pág. 103).

#### **2.1.1.14. Higiene Personal**

Los manipuladores de alimentos ejercen una influencia notable sobre la higiene de los alimentos, por lo tanto, es importante que mantengan un alto grado de limpieza personal y vistán ropa protectora adecuada. El control médico periódico de los manipuladores de alimentos es responsabilidad de la administración del restaurante y servicios afines. Dado que la prevención de la contaminación de los alimentos se fundamenta en la higiene del manipulador.

La salud de los empleados y la higiene durante el proceso de preparación de alimentos es crítica. Los empleados enfermos o portadores de infecciones que pueden transmitirse a otras personas a través de los alimentos, no deben trabajar en áreas de preparación de alimentos. Los responsables del manejo de alimentos deben prestar mucha atención a lo que hacen con las manos ya que actos tan simples como rascarse la nariz o pasarse los dedos por el cabello pueden contaminar la comida.

Antes de manipular los alimentos, las manos deben ser correctamente lavadas y desinfectadas, por lo tanto, se debe promover el lavado de manos de los empleados que manejan los alimentos, según el procedimiento apropiado.

Para lavarse correctamente las manos deben seguir los siguientes pasos:

- Remangarse el uniforme hasta la altura del codo.
- Mojarse las manos y el antebrazo hasta los codos.
- Frotarse las manos y los entre dedos por lo menos 40 segundos con el jabón hasta que forme la espuma y extenderla desde las manos hacia los codos.
- Enjuagarse en el agua corriente, de manera que el agua corra desde arriba de los codos hasta la punta de los dedos.
- Secarse las manos con papel toalla desechable o secadores automáticos de aire.
- Utilizar papel toalla para proteger las manos al cerrar el grifo.
- Desinfectarse con un antiséptico (alcohol 70 grados) y dejar orear. (Muguruza, 2008, pág. 106)

#### **2.1.1.15. Capacitación Sanitaria**

Todo el personal debe estar entrenado en las Buenas Prácticas de Manipulación, a fin de crear una cultura de salubridad de la comida en los restaurantes y servicios afines. La administración del restaurante es responsable de la capacitación sanitaria de los manipuladores de alimentos, la cual tiene carácter obligatorio y debe efectuarse por lo menos cada seis (06) meses, mediante un programa que incluya los Principios Generales de Higiene, Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y Bebidas, entre otros, pudiendo ser brindada por las Municipalidades, entidades públicas y privadas o personas naturales especializadas.

El propietario o administrador del restaurante deberá tomar medidas para que todo el personal que trabaja en su organización reciba capacitación continua; cada entrenamiento debe tener un objetivo, el cual debe indicar al trabajador lo que debe ser capaz de realizar después de terminar la capacitación. (Muguruza, 2008, pág. 107)

#### ❖ **Cadena Alimentaria**

La serie de procesos que se inicia en: obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, distribución, servido y consumo final (Muguruza, 2008, pág. 122).

#### ❖ **Cadena de Frío**

Consiste en mantener las temperaturas de almacenamiento menores a 4°C, para evitar el crecimiento de las bacterias y aumentar la vida útil de los alimentos potencialmente peligrosos durante toda la cadena alimentaria (Muguruza, 2008, pág. 123).

#### ❖ **Calidad Sanitaria**

Conjunto de requisitos microbiológicos, fisicoquímicos y sensoriales que debe reunir un alimento para ser considerado inocuo para el consumo humano (Muguruza, 2008, pág. 124).

#### **2.1.1.16. CODEX Alimentarius**

Codex Alimentarius significa "Código de alimentación" y es la compilación de todas las normas, Códigos de Comportamientos, Directrices y Recomendaciones de la Comisión del Codex Alimentarius (Muguruza, 2008, pág. 125).

La Comisión del Codex Alimentarius es el más alto organismo internacional en materia de normas de alimentación. La Comisión es un organismo subsidiario de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

#### ❖ **Inocuidad de los alimentos según el CODEX alimentarius**

Aquel que no causará daño al consumidor cuando éste es preparado y/ o consumido de acuerdo a su intención de uso.

##### **2.1.1.17. PEPS (Primeras Entradas – Primeras salidas)**

Estas siglas tienen como significado Primeras Entradas – Primeras Salidas. Es un Procedimiento de almacenamiento que tiene como finalidad desplazar la mercancía conforme a su fecha de entrada y/o caducidad. Consiste en rotular, etiquetar o marcar con cualquier otro método los alimentos, con la fecha de ingreso al almacén y colocar la mercancía conforme a dicha fecha, de tal manera que se asegure la rotación de los mismos (Muguruza, 2008, pág. 127).

##### **2.1.1.18. PEOS (Procedimiento Operacional estandarizado de saneamiento)**

Procedimiento Operacional Estandarizado de Saneamiento. Son los procedimientos escritos que explican cómo realizar las tareas de limpieza y desinfección, antes, durante y después de las operaciones de elaboración de alimentos (Muguruza, 2008, pág. 128).

##### **2.1.1.19. Temperaturas de seguridad**

Temperaturas que inhiben el crecimiento microbiano o eliminan la presencia de microorganismos en los alimentos. Su rango debe ser inferior a 5°C (refrigeración y congelación) y mayor a 60°C (hervido, cocción, horneado, etc.). El principio de la aplicación

de temperaturas de seguridad consiste en mantener las comidas frías siempre bien frías y las comidas calientes siempre bien calientes (Muguruza, 2008, pág. 130).

#### **2.1.1.20. ZTP (Zona de Peligro de Temperatura)**

Llamadas Zona de peligro de la temperatura con relación a productos potencialmente peligrosos. Es mayor a 4°C y hasta 60°C exceptuando frutas y hortalizas frescas.

##### **❖ Contaminación cruzada**

Proceso por el cual los microorganismos patógenos y otras sustancias dañinas son trasladados mediante equipos, personas, materiales de limpieza, de una zona sucia a una zona limpia, posibilitando la contaminación de los alimentos.

Por ejemplo, sucede de comida a comida, cuando los alimentos crudos están almacenados junto a los alimentos cocidos sin protección, de persona a comida; cuando las manos de los manipuladores están sucias, de equipo o utensilio a comida, cuando se limpia la cocina con trapeadores sucios de los baños. (Fernández, 1998, pág. 76)

##### **❖ ETAS (Enfermedades transmitidas por los alimentos)**

Enfermedad Transmitida por los Alimentos, Enfermedad que se transmite a las personas por los alimentos contaminados, produciendo infección microbiológica, infección parasitaria e intoxicación.

##### **❖ Infección parasitaria**

Producida por las larvas Cisticercos Bovis que provienen de la Tenia Saginata que se encuentran en las heces de los perros y con riesgo de encontrarse en la carne de vacuno; así como las larvas de Cysticercus Cellulose que provienen de la Tenia Solium que se encuentran en las heces de los humanos, encontrándose también en la carne de cerdo, pudiendo ubicarse en el cerebro ocasionando estado de coma del paciente.

### ❖ **Intoxicación alimenticia**

Producida por comer comidas que contienen toxinas producidas por las bacterias.

### ❖ **Intoxicación por histamina**

Si el pescado después de la captura no se mantiene en una temperatura entre 0° C a 5°C, puede producir Histamina, componente tóxico originado por contaminación con bacterias por falta de cadena de frío.

### ❖ **Microorganismos**

Pequeños seres vivientes que sólo pueden ser vistos mediante el microscopio. Los cuatro tipos de microorganismos que pueden causar enfermedades y contaminar los alimentos son: bacterias, virus, parásitos y hongos dentro de la célula. Estos organismos se nutren, se multiplican y eliminan desechos o toxinas que contaminan los alimentos y causan intoxicaciones.

### ❖ **Higiene**

Es el proceso de limpieza y desinfección.

### ❖ **Programa de Higiene y Saneamiento**

Actividades que contribuyen a la inocuidad de los alimentos, mediante el mantenimiento de las instalaciones físicas del establecimiento en buenas condiciones sanitarias (Muguruza, 2008, pág. 132).

#### **2.1.1.21. Concepto de Calidad**

Es el conjunto de características innatas de un bien o un servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Sin embargo, muchos autores definen la calidad desde diferentes perspectivas. En este sentido Juran (1990), concibe a la calidad como la “adecuación al uso”, también la define como “las características de un producto o un servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”. Deming (1989) propone la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente (Fontalvo, 2009, pág. 36).

Feigenbaum tiene una visión más integral de la calidad pues este considera la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes (Fontalvo, 2009, pág. 38).

#### **2.1.1.22. Concepto de Servicio**

El servicio se define como una contribución de bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible. En el desarrollo de este texto definimos un proceso de servicios como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar de los clientes. Por otro lado, una organización de servicios la podemos entender como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de estos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes (Harrington, 1997, pág. 46).

#### **2.1.1.23. Calidad de Servicio al cliente**

No es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye en el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo. Todo aquello que apliquemos en la empresa está directa e indirectamente implicadas en el servicio al cliente.



Como definición amplia que se puede dar de servicio al cliente es la siguiente: “Todas las actividades que ligen a la empresa o institución con sus clientes constituyen el servicio al cliente” (Couso, 2005, pág. 36)

Si se trata de un restaurante, nuestras actividades principales consisten en la compra de materias primas con las que elaboramos los platos que luego servimos a los clientes, por lo que percibimos nuestros ingresos, mientras que, las actividades secundarias serian aquellas que realiza la empresa para conseguir la máxima satisfacción de los clientes, en conjunto, a todas ellas les llamamos actividades de servicio al cliente, entre las que se encuentran la distribución física y la logística (Couso, 2005, pág. 38).

## **2.1.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA**

### **2.1.2.1. Antecedentes Investigativos**

**SEGÚN.** - El Modelo de (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1978, pág. 23): se basa en unas hipótesis. En la actualidad, la búsqueda de la calidad en los servicios representa una de las principales tendencias en el sector de la distribución y es precisamente esta calidad lo que distingue a las empresas con éxito de aquellas que permanecen en la media. La calidad del servicio es la base de la supervivencia de una empresa: la competencia y la existencia de clientes cada vez mejor informados son dos factores que contribuyen a esta concienciación.

Desde principios de los años 90 se han desarrollado rápidamente nuevas formas comerciales ofreciendo productos sin marca, a bajo precio (los hards discounters y los category killers). La casi totalidad de las grandes superficies alimenticias francesas se han apresurado para introducirse en este terreno instando a los fabricantes a emprender una carrera desenfrenada de promociones salvajes. Los próximos años estarán sin duda marcados por un intento de mejorar la frecuencia de visitas y de la fidelización de los clientes.

En lo que se refiere al consumidor, podemos observar en el resto de los países europeos y en España seguramente en los próximos años, una pérdida de afición por las grandes superficies y sobre todo por los centros comerciales debido al mayor tiempo empleado en realizar las compras , los atascos , las dificultades para estacionar en los parkings , el miedo a las agresiones físicas en éstos , en otras formas de ocupar el tiempo, y al cambio de mentalidad del consumidor que intentan buscar el equilibrio entre la vida familiar y la profesional.

En un estudio del CETELEM de 1995 en Francia muestra que, desde hace varios años, más de la mitad de los franceses tienden a limitar su consumo debido en parte a los precios considerados injustificados por el 75% de las personas encuestadas. Pero lo que resulta todavía más interesante es que el estudio muestra que existen otras razones que impiden una verdadera reactivación y que éstas afectan a las relaciones con los clientes: falta de consideración (59%), falta de calor y de hospitalidad en los establecimientos (55%) y por la falta de profesionalidad de los vendedores (54%). De estos datos se extrae como conclusión que la inexistencia de un buen servicio conlleva la insatisfacción de casi la mitad de los consumidores, esto junto con la presión de la competencia y la posición cada día más exigente de los consumidores lleva como una salida a la apuesta firme por la calidad.

Estas observaciones, deben hacer comprender a las empresas lo interesante que resulta perseguir un servicio de calidad para diferenciarse de la competencia, fidelizar clientes para mantener y aumentar sus beneficios, pues los clientes de hoy son los beneficios de mañana.

Es importante definir primero el concepto de calidad de un servicio y luego estudiar sus componentes antes de abordar las dificultades ligadas a su operatividad. El punto de partida de toda gestión de calidad, consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades.

Es posible entender la evaluación de la calidad de un servicio llevada a cabo por el consumidor a partir de los diferentes modelos que han sido desarrollados en este terreno estos últimos quince años. Los tres modelos más reconocidos habitualmente proponen que

la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades del servicio.

El Modelo (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1978): se basa en la hipótesis de que el consumidor traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base (el que es el porqué de la existencia de la empresa) como a los servicios periféricos. Para evaluar la calidad del servicio, el cliente puede optar por uno de los siguientes planteamientos:

1. Seleccionar un único atributo de referencia (el que para el consumidor tenga un peso específico mayor que el resto de atributos del servicio).
2. Seleccionar un único atributo determinante con la condición de que el resto de atributos alcancen un mínimo de satisfacción.
3. Considerar el conjunto de atributos según un modelo compensatorio (es decir, que el consumidor aceptará tener menor cantidad de un/os atributo/s a cambio de una mayor cantidad de otro/s atributo/s) (p.35)

El Modelo d (GRONROSS, 1984, pág. 34): propone tres factores que determinan la calidad de un servicio:

- La Calidad Técnica, que puede ser objeto de un enfoque objetivo del consumidor. Su apreciación se basa sobre las características inherentes al servicio (horario de apertura, rapidez de paso por caja, gran surtido...)
- La Calidad Funcional (también conocida como Calidad Relacional), que resulta de la forma en que el servicio es prestado por el cliente (por ej.: aspecto o comportamiento de las cajeras en las grandes superficies).
- La Imagen de la Empresa que Percibe el Cliente, basada en sus anteriores experiencias (es resultante de los anteriores factores).

Grönross sugiere que la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y que el encuentro entre el prestatario del servicio y el cliente constituye el fundamento de la calidad. Por lo tanto, hablaremos de la calidad de la relación (GRONROSS, 1984, pág. 35).

Durante casi tres decenios, la FAO ha sido el organismo internacional principal en prestar asistencia técnica para el control de los alimentos. Esta ayuda ha abarcado muchos aspectos del problema, en particular: asesoramiento sobre estudio y redacción de leyes y reglamentos sobre alimentos; estableciendo el reforzamiento de laboratorios; ayuda a programas nacionales de vigilancia de la contaminación de los alimentos; talleres para la elaboración de estrategias nacionales de control de los alimentos; capacitación y desarrollo de personal en varios sectores; ayuda para mejorar los programas industriales de calidad e inocuidad de los alimentos; potenciamiento de las infraestructuras nacionales de control de los alimentos.

Estudios sobre problemas específicos de inocuidad de los alimentos y protección del consumidor como los relativos a los alimentos de venta callejera; fomento de centro de excelencia para la capacitación; suministro de materiales de referencia para los laboratorios; control e inspección de la calidad para las exportaciones; sistema de certificación para las exportaciones de alimentos; armonización de los reglamentos alimentarios a nivel regional; fomento de la CTPD, y refuerzo de los comités nacionales del Codex.

Solo existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias al respecto a fin de llevar una vida activa y sana. Las proyecciones actuales indican un aumento del 31 por ciento de la población mundial entre 1996 y el año 2020, produciéndose casi el 98 por ciento de ese incremento en los países en desarrollo. Este crecimiento de la población mundial en general y de la producción urbana en particular ejercerá una mayor presión sobre los sistemas de producción, manipulación y distribución de los alimentos y también sobre el entorno general en los países en desarrollo. Esto podría dar lugar a problemas potencialmente graves en materia de calidad e inocuidad de los alimentos.

La falta de recursos técnicos y financieros en los países en desarrollo agravará la inseguridad alimentaria, a menos que se emprendan iniciativas oportunas para afrontar esos problemas. Los sistemas nacionales de control de los alimentos protegen a los consumidores nacionales de alimentos nocivos, adulterados o de mala calidad por cualquier otra causa.

Mejorando la eficiencia del sistema alimentario se incrementa la disponibilidad de alimentos y se fomenta la confianza de los compradores extranjeros en la calidad e inocuidad de las exportaciones de alimentos procedentes del país.

El crecimiento microbiano que se da en los alimentos es debido al valor nutricional que tienen muchos de los alimentos, sin embargo no todos los alimentos resultan ser un buen medio para el desarrollo de microorganismos, en los alimentos que se produce el crecimiento microbiano se debe a que el alimento es un buen medio de cultivo para el desarrollo de microorganismos.

En los alimentos el crecimiento de microorganismos está determinado por factores intrínsecos, vinculados con el alimento, y con factores extrínsecos, relacionados donde se guarda el alimento. Los factores intrínsecos están relacionados con la composición del alimento, si la composición del alimento contiene principalmente carbohidratos el tipo crecimiento microbiano varía, el tipo de crecimiento que se produce en un alimento constituido principalmente por lípidos o por proteínas.

El pH, la existencia y disponibilidad de agua y el potencial de oxidación-reducción de los alimentos son también factores intrínsecos que afectan el crecimiento de microorganismos. Varios alimentos presentan sustancias antimicrobianas naturales como por ejemplo inhibidores químicos y enzimas complejas. Las verduras, las frutas, la leche de vaca y los huevos contienen acciones microbianas. Las frutas y verduras contienen pieles externas que cumplen una función de protección.

Dentro de los factores extrínsecos se encuentra la temperatura y la humedad. Cuando hay humedades relativas elevadas, el desarrollo microbiano comenzará más veloz. Si alimentos secos se alojan en ambientes húmedos, puede que se produzca una filtración de la humedad en la superficie del alimento, posibilitando que se lleve a cabo el crecimiento microbiano. Otro factor extrínseco es la atmósfera a la que se almacenan los alimentos, ya que si los alimentos están expuestos al dióxido de carbono, oxígeno u otros factores intrínsecos presentes en la atmósfera, condicionan el crecimiento microbiano.

La calidad del servicio se ha empleado desde la antigüedad, ya que cuando se realizaba algún producto artesanal para venderlo se empleaba una comunicación personal directa con el comprador ofreciendo su producto y así ver si el mismo se adaptaba a las necesidades de los clientes, por lo cual la calidad era elevada. La calidad del servicio en la actualidad aumenta cada día más, ya que el consumidor paga para obtener servicios que cumplan con su expectativa o que sobrepasen la misma, por lo cual la calidad es un requisito indispensable que se necesita, para poder formar parte de la alta calidad y competir con los mejores servidores a nivel nacional y porque no pensar que podemos competir a nivel mundial, para lo cual es indispensable conocer las necesidades que tienen los clientes y cuáles son las expectativas que estos tienen cuando requieren de los servicios que se brindan en los establecimientos.

Los establecimientos de alimentos y bebidas tienen que cumplir una serie de normas o estándares que permitan elevar su nivel de satisfacción por parte de los clientes, este es un punto estratégico que se desarrolla al pasar el tiempo ya que es una ventaja que los prestadores de servicio día a día quieran llenar las expectativas de los consumidores. La calidad es un punto clave en los establecimientos de alimentos y bebidas y su mejora ha permitido que su enfoque sea detallado y que existan procesos que se cumplan de manera objetiva y que siempre se busque obtener clientes satisfechos con el servicio.

Hay establecimientos que puedan cumplir con sus procesos adecuadamente, que su dirección y sus mandos sean óptimos para conseguir el éxito dentro de su empresa y sin fijarse con la prioridad de sus clientes ya que ellos son la única razón de que dicha empresa esté en marcha. Existen estándares de calidad a nivel mundial y nacional, el trabajo se lo

realizará basándose en el Distintivo Q de Calidad que fue empleado por el Estado Ecuatoriano para brindar servicios de alta categoría, la cual tiene objetivos, misión, visión y aspectos los cuales son estudiados y analizados para la implementación de los mismos en los diferentes establecimientos que quieren obtener un reconocimiento y ciertas diferenciaciones de los demás.

Las cafeterías son establecimientos que preparan bebidas frías o calientes acompañados de alimentos fríos como botanas puede tener áreas específicas como zona de fumadores e inclusive para presentación de artistas el número de sillas tiene que ser el no superado por la capacidad del establecimientos en las cafeterías no se puede expedir platos fuertes a la carta, ni las bebidas alcohólicas excepto por las cerveza y vino existirán parámetros que se tienen que cumplir como por ejemplo el rotulo del establecimientos que tiene que ser acorde con la fachada, tiene que cumplir con la decoración ambientación acorde al establecimiento.

#### **2.1.2.2. Categoría de Análisis**

##### **Categoría de análisis 1: Técnicas de manipulación de alimentos**

**Definición:** La manipulación de alimentos se considera a los preparativos, producción, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro o servicio de productos alimenticios destinados al consumidor que necesitan de seguridad e higiene

##### **Operacionalización de las subcategorías**

- ❖ Manipulación
- ❖ Higiene

- ❖ Alimentación
- ❖ Contaminación

### **Categoría de análisis 2: Calidad del servicio**

**Definición.** – Todas las actividades que ligen a la empresa o institución con sus clientes constituyen el servicio al cliente, mientras tanto, que todo aquello que apliquemos en la empresa está directa e indirectamente implicadas en la calidad del servicio al cliente.

#### **Operacionalización de las categorías**

- ❖ Capacidad
- ❖ Satisfacción
- ❖ Servicio

### **2.1.3. POSTURA TEÓRICA**

La presente investigación su argumento principal en que se apoya la teoría de técnicas de manipulación de alimentos y su importancia en la calidad del servicio de Aristóteles (384-322 AC) prevalecía “LA TEORÍA DE LA GENERACIÓN ESPONTÁNEA”, que postulaba que las larvas y los microorganismos que aparecían en los alimentos y los deterioraban provenían de la misma materia del alimento y se generaban espontáneamente sin el concurso de ningún ser vivo como progenitor.

Este pensamiento de Aristóteles se arraigó fuertemente en la sociedad Europea, sobre todo en los siglos XVII hasta el XIX, y demoró más de veintitrés siglos el demostrar que esta teoría no era cierta, quedando sentadas, a partir de entonces, las bases para el desarrollo de la moderna ciencia de los alimentos.



Esta ciencia se desarrolló producto de la búsqueda del hombre por evitar la gran cantidad de pérdidas de vidas humanas causadas por enfermedades transmitidas por alimentos, tanto por sustancias tóxicas contenidas en los alimentos mismos, como por contaminantes biológicos tales como el cólera, tifoideas y la salmonelosis, que ocasionaban una mortandad muy elevada en la población de la antigüedad y aún en la actualidad.

Es así como el hombre empieza a relacionar el consumo de alimentos y la aparición de enfermedades, empezando a reconocer empíricamente a los alimentos como sustancias nocivas responsables de intoxicaciones alimentarias. A medida que se desarrollaba la ciencia, al tener el hombre un mejor conocimiento de la patología general (rama de la medicina que estudia la naturaleza de las enfermedades), los adelantos en histopatología (ciencia que estudia las modificaciones anormales de las células del cuerpo), el descubrimiento de bacterias y parásitos, el papel desempeñado por algunos veterinarios (clínicos y microbiólogos) y la comprobación de la existencia de enfermedades zoonóticas (enfermedades de los animales vertebrados que se pueden transmitir al hombre) determinaron que se contase con profesionales como parte fundamental de la inspección y control de los alimentos.

Todo manipulador de alimentos deberá de profundizar en esta ciencia para:

- Conocer los alimentos y otras materias primas por su composición y calidad.
- Conocer los principios fundamentales para elaborar alimentos inocuos.
- Identificar los principales agentes causantes del deterioro y contaminación de los alimentos.
- Conocer e identificar las principales causas y enfermedades transmitidas por los alimentos.

- Prevenir cualquier riesgo para la salud humana debido a una mala manipulación y almacenamiento de los alimentos.
- Prevenir y reducir al mínimo las pérdidas de alimentos por deterioro durante su manipulación y almacenamiento.
- Conocer cuáles son nuestros deberes y derechos como personas dedicadas a preparar comidas para la colectividad.
- Manejar conceptos y un léxico de primer nivel para un profesional de los alimentos, que les permita desenvolverse en cualquier ambiente y acceder a fuentes calificadas de conocimiento en el tema, distinguiéndolos y diferenciándolos como verdaderos profesionales de la cocina.

## **2.2. HIPÓTESIS**

### **2.2.1. Hipótesis General**

Las técnicas de manipulación de alimentos inciden positivamente en la calidad del servicio de la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao” en la Ciudad de Quevedo durante el 2017.

### **2.2.2. Sub hipótesis o Derivadas**

- La manipulación de alimentos influye positivamente en la calidad del servicio de la cafetería hotelera “Aroma de Cacao”
- Las técnicas de manipulación alimenticia incurren en el manejo y preparación de alimentos en la cafetería hotelera “Aroma de Cacao”

- Un plan de capacitación de técnicas estratégicas en la manipulación de alimentos favorecerá la calidad de servicio de la Cafetería Hotelera “Aroma de Cacao”

### **2.2.3. VARIABLES**

#### **Variable Independiente**

Técnicas de manipulación de alimentos.

#### **Variable Dependiente**

Calidad del Servicio.

## CAPITULO III.

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. Pruebas estadísticas

El presente informe de investigación final se aplicó la encuesta a 40 clientes y 10 trabajadores de cocina de la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” en la ciudad de Quevedo durante el 2017.

Para la comprobación de la hipótesis señalada en el presente informe se tomó en cuenta las siete primeras preguntas y se aplicó la prueba estadística del cuadro y de la campana de Gauss.

**Tabla – 1:** Total de encuestados

| <b>Alternativa</b>            | <b>Encuestados</b> |
|-------------------------------|--------------------|
| <b>Administrador</b>          | 1                  |
| <b>Clientes</b>               | 40                 |
| <b>Trabajadores de cocina</b> | 10                 |
| <b>Total</b>                  | 51                 |

Elaborado: Jennifer Estefanía Moreira Eleno

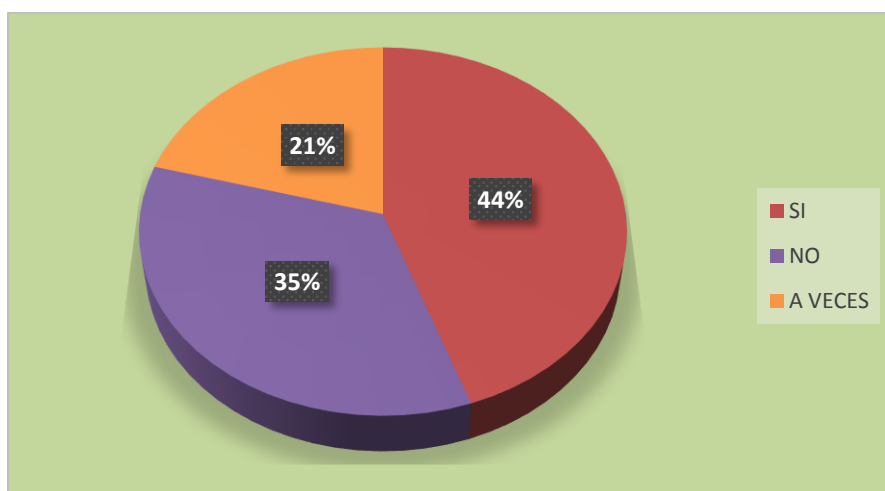
Fuente: administración de la Cafetería Hotelera del Hostel “Aroma de Cacao”

**Tabla – 2: Preguntas de la hipótesis**

| <b>PREGUNTAS</b>   | <b>SI</b>     | <b>NO</b>     | <b>A VECES</b> | <b>TOTAL</b> |
|--|---------------|---------------|----------------|--------------|
| ¿Ha recibido un adecuado servicio?   | 16            | 20            | 4              | 40           |
| La cafetería muestra una higiene necesaria   | 11            | 17            | 12             | 40           |
| La alimentación es de buen gusto   | 14            | 15            | 11             | 40           |
| Preparan alimentos de la localidad   | 12            | 16            | 12             | 40           |
| La preparación de los alimentos es adecuada  | 22            | 12            | 6              | 40           |
| Recomendaría la cafetería “Aroma de Cacao”   | 18            | 13            | 9              | 40           |
| Un plan de capacitación en técnicas de manipulación de alimentos optimizaría el servicio de la cafetería | 32            | 4             | 4              | 40           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>125</b>    | <b>97</b>     | <b>58</b>      | <b>280</b>   |
| <b>PORCENTAJES</b>   | <b>44,64%</b> | <b>34,64%</b> | <b>20,72%</b>  | <b>100%</b>  |

**Fuente:** Jennifer Moreira Eleno

**Grafico - 1: Condiciones de Informe**



Para la comprobación de la hipótesis los encuestados en un 44% consideran que, si han tenido un servicio favorable, pero no conocen realmente como manipulan los alimentos si tiene buenas técnicas de manipulación e higiene y es adecuado el cuidado que mantienen los trabajadores de la cocina de la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” de la ciudad de Quevedo.

Las técnicas de manipulación de alimentos son un área fundamental donde el descuido en el aseo correspondiente conlleva a una contaminación microbiana, al igual que el uso de los utensilios y lo que es más común la preparación de alimentos, refrigerios, bebidas, calientes o frías deben tener una ponderación para brindar una excelente calidad en el servicio. De tal manera que la combinación de alimentos donde el aseo es el valor fundamental se necesita mayor conocimiento de productos específicos de áreas y técnicas de limpieza establecidas para un ambiente agradable y sano para la sociedad.

Además, optimizando en un 80% la calidad del servicio con ideas innovadoras por parte de los trabajadores de cocina, los clientes estarán siempre visitando la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” logrando asentar precedentes en la ciudad de Quevedo, que necesita mayor realce al turismo e ingresos favorables para la comunidad. valor que recae en el lado derecho de la región de aceptación de la Curva de Gauss.

### 3.1.2. Análisis e interpretación de datos

Encuesta realizada a los clientes que visitan la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao” de la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos.

**Pregunta – 1:** Ha recibido un adecuado servicio en la cafetería hotelera

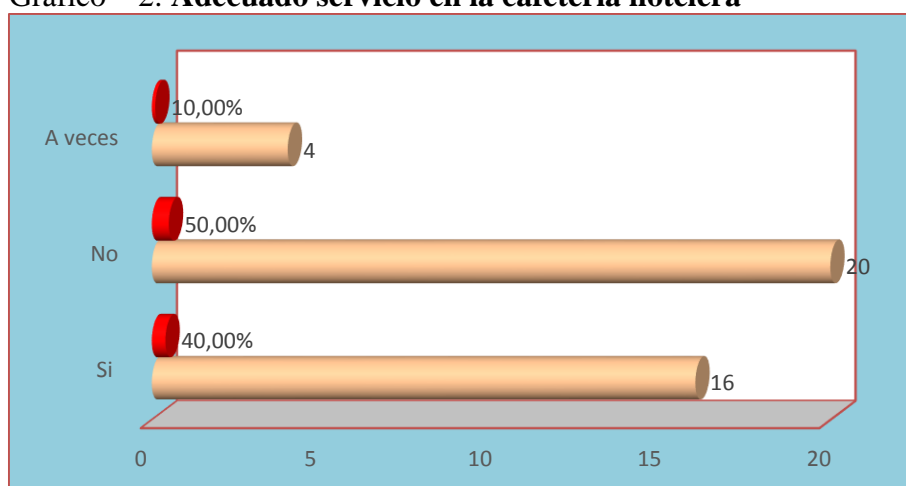
Tabla – 3: Adecuado servicio en la cafetería hotelera

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| SI       | 16         | 40.00%     |
| NO       | 20         | 50.00%     |
| A VECES  | 4          | 4.00%      |
| TOTAL    | 40         | 100%       |

**Fuente:** Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

**Investigadora:** Jennifer Estefanía Moreira Eleno

Gráfico – 2: Adecuado servicio en la cafetería hotelera



**Elaborado por:** Jennifer Estefanía Moreira Eleno

**Encuesta:** Clientes de la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Después de haber aplicado la encuesta a los clientes se evidencio con un 50% no; un 40% Si; mientras que un 10% a veces referente a si reciben un adecuado servicio en la cafetería hotelera. Lo que está muy explícito que no han recibido un óptimo servicio, pero, sin embargo, los clientes o visitantes buscan algún alimento para servirse porque creen que si puede mejorar con la debida capacitación e interés con que procedan los trabajadores de la cocina de la cafetería hotelera.

**Pregunta – 2:** La cafetería muestra una higiene necesaria

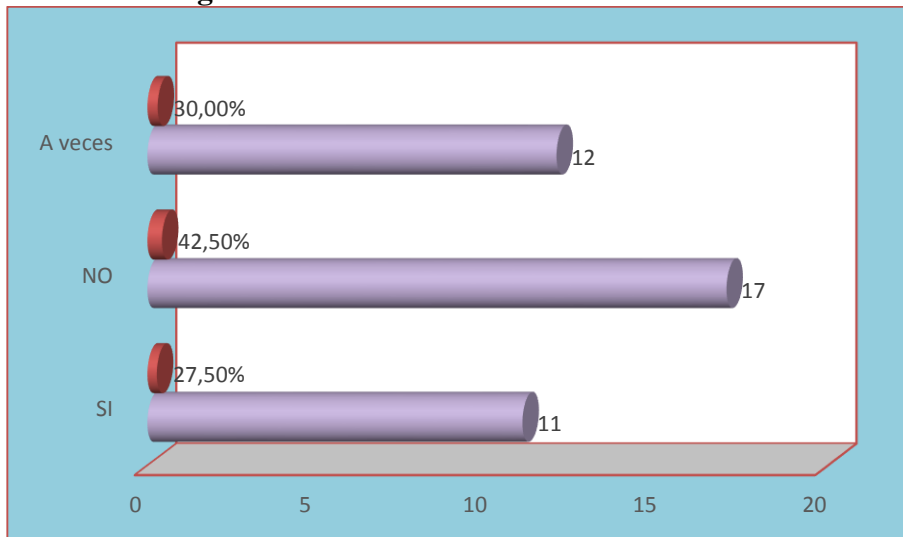
Tabla – 4: **Higiene necesaria en la cafetería**

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| SI       | 11         | 27.50%     |
| NO       | 17         | 42.50%     |
| A VECES  | 12         | 30.00%     |
| TOTAL    | 40         | 100%       |

**Fuente:** Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

**Investigadora:** Jennifer Estefanía Moreira Eleno

Gráfico – 3: **Higiene necesaria en la cafetería**



**Elaborado por:** Jennifer Estefanía Moreira Eleno

**Encuesta:** Clientes de la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Después de haber aplicado la encuesta a los clientes se evidencio con un 43% no; un 30% A veces; mientras que un 27% si; referente a si tienen una higiene adecuada. Lo que está muy claro que se necesita un mayor cuidado y protección de los trabajadores de la cocina y estar constantemente capacitándose para lograr alcanzar los objetivos deseados dentro de la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”



**Pregunta – 3:** Un plan de capacitación en técnicas de manipulación de alimentos optimizaría el servicio de la cafetería

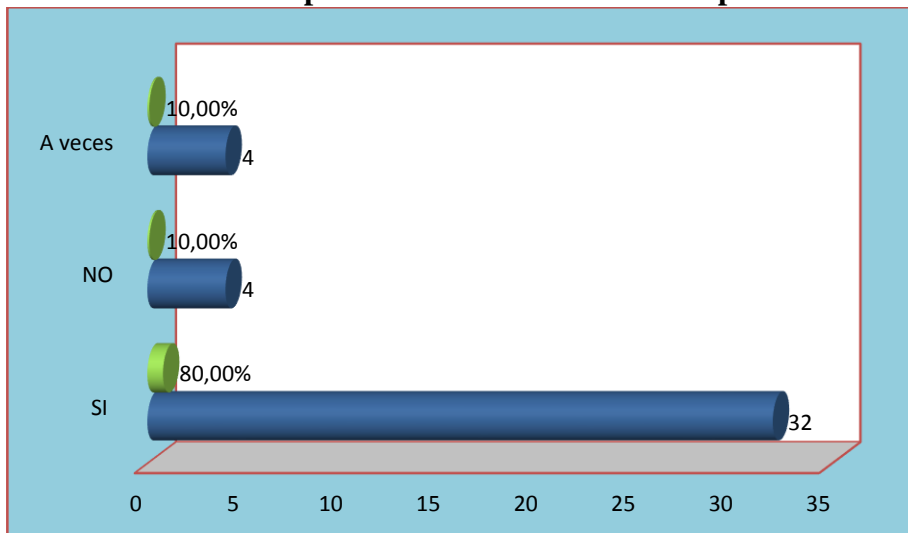
Tabla – 5: **Plan de capacitación en técnicas de manipulación**

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| SI       | 32         | 80.00%     |
| NO       | 4          | 10.00%     |
| A VECES  | 4          | 10.00%     |
| TOTAL    | 40         | 100%       |

**Fuente:** Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

**Investigadora:** Jennifer Estefanía Moreira Eleno

Gráfico – 4: **Plan de capacitación en técnicas de manipulación**



**Elaborado por:** Jennifer Estefanía Moreira Eleno

**Encuesta:** Clientes de la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Después de haber aplicado la encuesta a los clientes se evidencio con un 80% si; un 10% no; mientras que un 10% A veces; referente a si un plan de capacitación en técnicas de manipulación es importante, por lo que se necesita de urgencia un adecuado manejo de técnicas, donde los trabajadores de cocina tengan las opciones para controlar los agentes patógenos que contaminan las zonas de la cocina donde realizan principalmente todo el trabajo.

Encuesta realizada a los trabajadores de cocina de la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao” de la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos.

**Pregunta – 1:** El administrador de la cafetería los capacita

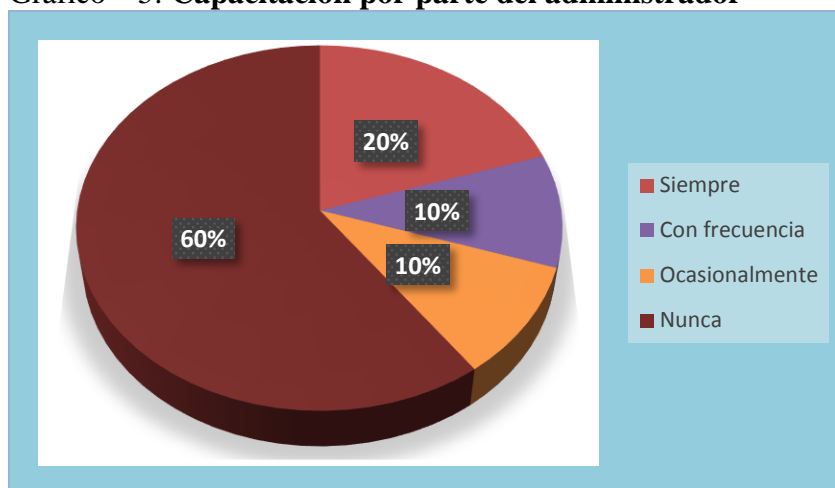
**Tabla – 6: Capacitación por parte del administrador**

| Variable              | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| <b>Siempre</b>        | 2          | 20.00%     |
| <b>Con frecuencia</b> | 1          | 10.00%     |
| <b>Ocasionalmente</b> | 1          | 10.00%     |
| <b>Nunca</b>          | 6          | 60.00%     |
| <b>Total</b>          | 10         | 100%       |

**Fuente:** Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

**Investigadora:** Jennifer Estefanía Moreira Eleno

**Gráfico – 5: Capacitación por parte del administrador**



**Elaborado por:** Jennifer Estefanía Moreira Eleno

**Encuesta:** Trabajadores de Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Después de haber aplicado la encuesta a los trabajadores de cocina se evidenció en un 60% nunca; 20% siempre; un 10% con frecuencia; mientras que un 10% ocasionalmente; referente a si el administrador de la cafetería los capacita, por lo que está muy claro que no lo hace y esto no permite el conocimiento de nuevas técnicas y estrategias de cocina para brindar un excelente servicio de calidad a todos quienes visiten la cafetería hotelera del hostal “Aroma de Cacao”.

**Pregunta – 2:** Práctica normas de higiene en la cafetería

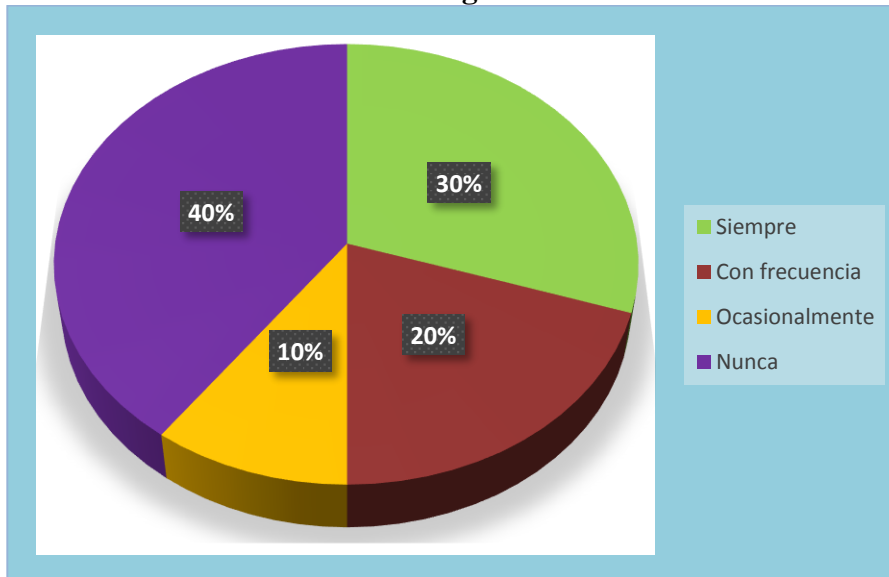
Tabla – 7: **Práctica normas de higiene en la cafetería**

| Variable       | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------|------------|-------------|
| Siempre        | 3          | 30.00%      |
| Con frecuencia | 2          | 20.00%      |
| Ocasionalmente | 1          | 10.00%      |
| Nunca          | 4          | 40.00%      |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

**Investigadora:** Jennifer Estefanía Moreira Eleno

Gráfico – 6: **Práctica normas de higiene**



**Elaborado por:** Jennifer Estefanía Moreira Eleno

**Encuesta:** Trabajadores de Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Luego de haber aplicado la encuesta a los trabajadores de cocina se evidencio en un 40% nunca; 30% siempre; un 20% con frecuencia; mientras que un 10% ocasionalmente; referente a si practican normas de higiene en la cafetería, donde está muy claro que los trabajadores de cocina no tienen mucho conocimiento a las normas de higiene porque no reciben capacitación y tampoco tienen una buena utilización de los materiales de cocina por lo tanto hay que tener mayor control en la limpieza.

**Pregunta – 3:** Tiene dificultad para manejar las técnicas de manipulación de alimentos

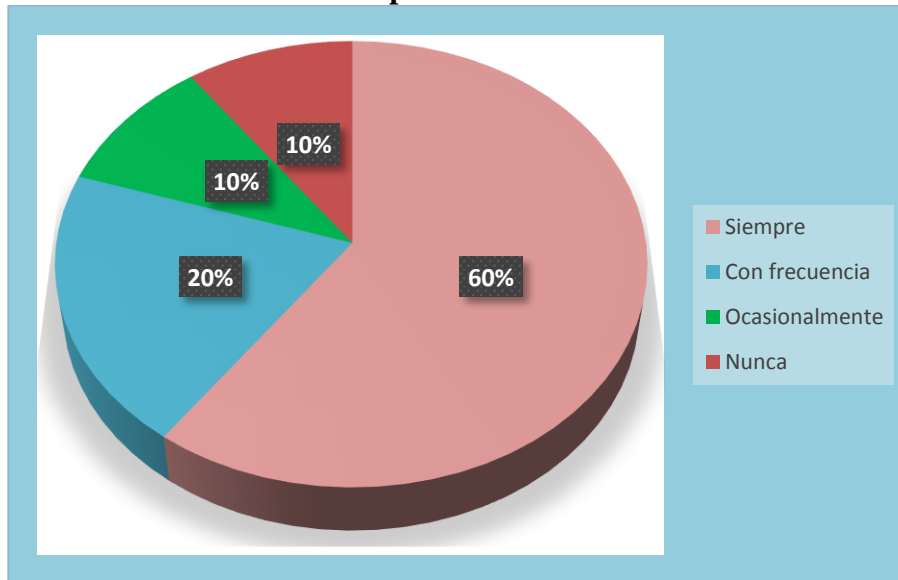
Tabla – 8: técnicas de manipulación de alimentos

| Variable       | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Siempre        | 6          | 60.00%     |
| Con frecuencia | 2          | 20.00%     |
| Ocasionalmente | 1          | 10.00%     |
| Nunca          | 1          | 10.00%     |
| Total          | 10         | 100%       |

Fuente: Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

Investigadora: Jennifer Estefanía Moreira Eleno

Gráfico – 7: técnicas de manipulación de alimentos



Elaborado por: Jennifer Estefanía Moreira Eleno

Encuesta: Trabajadores de Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao”

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Observamos el siguiente gráfico en base a la encuesta a los trabajadores de la cocina y se puede evidenciar que el 60% siempre; 20% con frecuencia; 10% ocasionalmente; y el 10% nunca; en base a la pregunta si tiene dificultad en manejar las técnicas de alimentación, por lo que es muy claro que no han adquirido la debida capacitación y de la misma forma, todo como se elaboran productos en el día, si ya se guarda estos tienden a perder la calidad que perjudicaría el consumo entonces se requiere de urgencia un plan de capacitación para los cocineros y así lograr optimizar el trabajo en la cafetería hotelera del hostal “Aroma de Cacao”.

### **3.1. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES**

#### **3.1.1. Especificas**

- ❖ La importancia de tratar este tema en el presente informe de investigación final es facilitar la información necesaria para saber cómo llevar a cabo las técnicas de manipulación de alimentos en una cafetería hotelera, la inclusión de manufactura en servicio de alimentos y bebidas exige la calidad en los productos para que estos sean saludables.
- ❖ La importancia que posee la gastronomía en la ciudad de Quevedo es fundamental, pero hay que conocer de qué manera utilizarla en las cafeterías hoteleras a fin de impulsar el uso de técnicas de manipulación de alimentos, que permita determinar los objetivos y plantear metas de la hostería “Aromas de Cacao” mediante políticas claras y específicas.
- ❖ En la actualidad las hosterías manejan un sistema adecuado de calidad y lo hacen calificar de sus clientes por lo que este trabajo de investigación aporta con el estudio de técnicas de manipulación de alimentos donde se resaltan los factores críticos para que no haya más contaminación cruzada que perjudique la salud y la calidad de servicio.

#### **3.1.2. General**

Se concluye que:

Las adecuadas técnicas de manipulación de alimentos optimizarán la calidad del servicio en la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” y serán de gran utilidad para los trabajadores de cocina al momento de la preparación de los alimentos para que estos sean confiables y garanticen una adecuada alimentación reduciendo el índice de enfermedades.

## **3.2. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES**

### **3.2.1. Especificas**

- ❖ Que, en la Cafetería Hotelera “Aroma de Cacao”, se promueva en los trabajadores de cocina el uso de técnicas de manipulación de alimentos para llevar un proceso adecuado en la calidad de servicio para beneficio de todos los clientes y para el bien de la comunidad quevedeña.
  
- ❖ Impulsar el uso de técnicas de manipulación de alimentos como recurso para tratamientos culinarios de cocción, asado, plancha, alimentos a base de cacao, productos de temporada y alimentos locales complementando hábitos de buena salud con la calidad de servicio.
  
- ❖ Que los trabajadores de cocina se capaciten, actualicen y fortalezcan sus conocimientos en relación a las técnicas de manipulación de alimentos, que los lleve a potenciar la calidad del servicio eliminando los principales agentes causantes del deterioro y contaminación de los alimentos.

### **3.2.2. General**

Se recomienda que:

Diseñar un plan de capacitación sobre el uso de técnicas de manipulación de alimentos para que beneficie a los trabajadores de cocina permitiéndoles desenvolverse en cualquier ambiente y acceder a fuentes calificadas de conocimiento en la calidad y servicio al cliente.

## **CAPITULO IV.**

### **PROPUESTA DE APLICACIÓN**

#### **4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RECURSOS**

##### **4.1.1. Alternativa obtenida**

Diseñar un plan de capacitación para potenciar el uso de las técnicas de manipulación de alimentos de los trabajadores de cocina de la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” de la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos.

##### **4.1.2. Alcance de la alternativa**

La investigación realizada comprueba que existen problemas de alimentación porque algunos administradores de cafeterías no tienen la capacidad de crear alternativas de alimentación nutritiva y más aun no brindan la capacitación necesaria a los trabajadores de cocina para que estos puedan mantener una higiene adecuada dentro de su lugar de trabajo, esta realidad viene afectando a muchos clientes y sobre todo a la calidad del servicio, por ello es necesario consejos y técnicas en la manipulación de alimentación una adecuada limpieza de agentes patógenos que pueden contaminar cualquier zona alimenticia.

Por lo tanto, al diseñar el presente plan de capacitación es importante tener varios factores en cuenta, la ración, el uso de alimentos, el uso de utensilios, el uso de productos de la localidad y de temporada, la frecuencia con que se ingieren los alimentos durante la semana para que estos no sean repetitivos y puedan causar molestias en lo clientes y por supuesto la manera de cuidar a todo momento la higiene de la zona más importante de trabajo la cocina.

Es responsabilidad de los administradores de cafetería evitar la descomposición prematura o vencimiento de los alimentos por lo que antes de su expendio se aplicara el

método PEPS (“Lo primero que entra es lo primero que sale”); la materia prima para la preparación, así como los alimentos y bebidas procesados deben conservarse en congelación, refrigeración o en ambiente fresco y seco en recipientes limpios con tapa dependiendo de las características del producto, a fin de protegerlos de los agentes contaminantes, tomando en consideración aquellos de alto riesgo epidemiológico.

### **4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa**

#### **4.1.3.1. Antecedentes**

Las técnicas de manipulación de alimentos constituyen algo muy importante y se la debe practicar constantemente en cualquier establecimiento alimenticio o que tenga el expendio de alimentos también es valorable el rol que cumplen los trabajadores de cocina porque son ellos los que tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio (OMS, 2012).

Las medidas de prevención de enfermedades por alimentos son: las higiénicas, ya que son los trabajadores de cocina, cocineros o chef quienes intervienen como vehículo de transmisión, por actuación incorrecta, en la contaminación de los alimentos y es importante que los alimentos antes de llegar al consumidor deben estar frescos y saludables con su color correcto sin moretones porque representan riesgo potencial de transmisión de gérmenes causantes de enfermedades en los clientes consumidores.

Los alimentos son muy valiosos en este proceso porque de mediana y larga duración están en función de su naturaleza o tratamiento, desde el punto de vista higiénica la preparación de los alimentos supone, la utilización de alimentos en buenas condiciones, que se tengan las manos limpias, que los utensilios estén limpios y hervidos, que se conecten y apliquen las técnicas de higiene, y por supuesto que las técnicas para la conservación de alimentos, está basada en la destrucción de los gérmenes y sus toxinas, veneno que se produce por medio del calor, cocción, pasterización, esterilización.



En consecuencia, el presente informe final de investigación se realiza con el propósito de mejorar la calidad del servicio de la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” basada en los procesos de adecuada higiene para poder tratar los alimentos con el uso de las técnicas de manipulación, utilizando nuevas estrategias de limpieza de personas que sirven, higiene y limpieza de indumentaria, una actitud positiva del cocinero o chef en cuanto a la aplicación y medidas de protección.

#### **4.1.3.2. Justificación**

La calidad de diseñar un plan de capacitación en técnicas de manipulación de alimentos de la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” es la manera de aportar con un documento de sustento para optimizar la calidad de servicio a los clientes que desean mejor atención y por supuesto de la misma manera mejorar el turismo en la ciudad ya que como alternativas saludables tendrá oportunidad de una vida saludable, productiva y de buen vivir.

Tomando una actitud positiva conlleva a una mejoría del expendio de productos de la localidad con alternativas de ir alternando menús diarios utilizando la materia prima del cacao y por supuesto productos tratados con calidad e higiene sin contaminación, más aún se solidificará como un importante objetivo de desarrollo académico y de salud de los clientes manteniéndolos siempre con el buen gusto por los productos o alimentos que se expenden en la cafetería de la misma manera recomendaran a otros turistas el buen servicio y de calidad de la cafetería.

La presente investigación se justifica porque las cafeterías hoteleras son lugares importantes donde muchas personas visitan para hospedarse y sentirse tranquilos un momento de reposo y descanso entonces es importante y valioso estar acorde a lo que solicitan los clientes el administrador tienen que tomar muy en cuenta cada recomendación para la preparación y expendio de alimentos y bebidas naturales o procesadas, que brinden

una alimentación nutritiva, variada, inocua y suficiente. Por lo tanto, el presente plan fomentará y servirá como aliciente para los trabajadores de cocina, cocineros o chef.

## **4.2. OBJETIVOS**

### **4.2.1. Objetivo general**

Diseñar un plan de capacitación en técnicas de manipulación de alimentos en los trabajadores de cocina de la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” de la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos.

### **4.2.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Definir los contenidos del plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio en la cafetería hotelera
- ❖ Establecer la estructura del plan de capacitación para fortalecer una mejor alimentación en la cafetería.
- ❖ Socializar el plan de capacitación con todos los trabajadores de cocina o chef, para la aplicación adecuada y mejorar la calidad del servicio al cliente.

### **4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA**

#### **4.3.1. Título**

Diseño de un plan de capacitación para potenciar el uso de las técnicas de manipulación de alimentos de los trabajadores de cocina de la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” de la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos.

#### **4.3.2. Componentes**

En base al cumplimiento de los objetivos específicos de la propuesta, se realizarán de la siguiente manera:

- ❖ Definir los contenidos del plan de capacitación
- ❖ Establecer la estructura del plan de capacitación de técnicas de manipulación de alimentos
- ❖ Socializar el plan de capacitación con todos para optimizar la calidad del servicio
- ❖ Aplicar el plan de capacitación en la cafetería hotelera

Figura – 1: Portada del plan de capacitación



QUEVEDO – LOS RÍOS - ECUADOR

## **PLAN DE CAPACITACIÓN**

### **1. Presentación**

Las enfermedades transmitidas por los alimentos son uno de los problemas de salud pública que se presentan con más frecuencia en la vida cotidiana de la población. Muchas de las enfermedades, tienen su origen en el acto mismo de manipular los alimentos en cualquiera de las etapas de la cadena alimentaria, desde la producción primaria hasta el consumidor.

Además del impacto en la salud pública, la contaminación de los alimentos tiene efectos económicos sobre los establecimientos dedicados a su preparación y venta, en tanto y en cuanto que, si se presenta un brote de enfermedad en la población, estos pierden confiabilidad que los puede llevar incluso al cierre. Por lo tanto, la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” tiene que ofrecer todas las garantías de calidad para con el servicio al cliente.

### **2. Actividad de la Cafetería**

Preparación de alimentos locales con técnica de manipulación e higiene para lograr potenciar la calidad del servicio en la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao”

### **3. Alcance**

El presente plan de capacitación es para todo el personal que labora en la cocina de la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao”

### **4. Fines de la capacitación**

- ❖ Realizar estudios importantes sobre los alimentos locales y como benefician al turismo de la ciudad.

- ❖ Caracterizar estudios de naturaleza que enfocan a los ayudantes de cocina sobre utilizar buenos productos y en perfecto estado.
- ❖ Solución de problemas reales, que involucren a los trabajadores de cocina el administrador y mejorar la calidad del servicio.
- ❖ Relaciones internas para llevar a cabo una mejor producción y que sean reconocidos a nivel local y nacional.
- ❖ Inducción a los procesos de optimizar la calidad del servicio y todos sientan la satisfacción de cumplir con su trabajo.

## **5. Actividades**

**Tema:** Salud y enfermedad

**Fecha:** diciembre 2017

**Beneficiario:** Trabajadores de cocina o chef

**Lugar:** Salón de actos de la cafetería

**Día:** Uno

**Responsable:** Administrador y facilitador

**Recursos:** Computadora y proyector

| <b>TEMA: Salud y enfermedad</b>  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Objetivo</b>  | <b>Temas generales</b>   | <b>Criterios</b>  |
| <p>Conocer el tipo de enfermedades que afectan a los trabajadores de cocina o chef y perjudican su trabajo</p> | <p><b>Concepto Salud y enfermedad</b></p> <p>La Salud a diferencia de lo que muchos creen, no es la ausencia de enfermedad y debe ser entendida como un completo estado de bienestar físico, mental y social. El aporte de alimentos SANOS es fundamental, para evitar enfermarnos por su consumo, pero también para nutrirnos debidamente. Las enfermedades transmitidas por alimentos se adquieren, entonces, al consumir alimentos que se han contaminado durante su obtención o elaboración y es bueno saber que éstas enfermedades son producidas casi siempre por un mal manejo de los alimentos al momento de prepararlos, pero lo importante es que adoptando hábitos higiénicos adecuadas en su manejo, es posible evitarlas.</p> <p><b>Tipos de enfermedad</b></p> <p><b>Infección</b></p> <p>Se presenta cuando consumimos un alimento contaminado con gérmenes que causan enfermedad, como pueden ser bacterias, larvas o huevos de algunos parásitos. Puede ser el caso de bacterias como Salmonela, presente con más frecuencia en huevos, carnes, pollos,</p> | <p><b>Infección:</b> Lo importante de las infecciones, es que pueden ser prevenidas adoptando medidas higiénicas adecuadas para evitar que los alimentos se contaminen. Por ejemplo, asegurando una cocción completa de los alimentos en el momento de prepararlos, o realizando un buen lavado y desinfección de los que habitualmente se consumen en estado crudo como son las verduras y las frutas.</p> <p><b>Toxinas</b></p> |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>lácteos, vegetales crudos y frutas cortadas o peladas.</p> <p><b>Intoxicación</b></p> <p>Se presenta cuando consumimos alimentos contaminados con productos químicos, o con toxinas producidas por algunos gérmenes, o con toxinas que pueden estar presentes en el alimento desde la captura, recolección o desde la producción primaria o la cría, como es el caso de las toxinas contenidas en algunos mariscos.</p> <p>Cuando ese microorganismo contamina el alimento y se dan las condiciones para que se reproduzca en cantidades importantes sobre éste, la bacteria produce la toxina causante de la enfermedad, la que en este caso tiene la particularidad de ser resistente al calor, con lo cual ni siquiera la cocción o recalentamiento logran eliminarla del alimento.</p> <p>Otro ejemplo de intoxicación es la del botulismo, causada por toxinas producidas por una bacteria en alimentos como embutidos y enlatados, o conservas, especialmente si son preparados en forma no adecuada en ambientes caseros.</p> | <p>Algunas de las toxinas que causan con más frecuencia enfermedades en la población, son por ejemplo las producidas por bacterias como el estafilococo dorado (aureus), que puede estar presente en heridas de las manos o la piel, en granitos, en ojos u oídos con pus, así como en la nariz o garganta de las personas.</p> |
|--|---|---|



## **Procedimiento**

### **Enfermedades relacionadas con los alimentos**

- ❖ Agua potable.
- ❖ Botulismo.
- ❖ Hepatitis A.
- ❖ Infecciones por campylobacter.
- ❖ Infecciones por Escherichia coli.
- ❖ Infecciones por Listeria.
- ❖ Infecciones por salmonela.
- ❖ Seguridad con los alimentos.

Se les conoce como ETA, son enfermedades que se generan a partir del consumo de alimentos y de agua contaminada. Se denominan así porque los alimentos transmiten organismos dañinos y sustancias tóxicas.

Se pueden manifestar como enfermedades o como intoxicaciones. Entre las enfermedades se tiene:

- ❖ Salmonelosis
- ❖ Hepatitis viral tipo.
- ❖ Toxoplasmosis.
- ❖ Amibiasis.

La mala alimentación puede provocar desórdenes nutricionales, enfermedades e intoxicaciones alimentarias. También tiene consecuencias psicológicas como depresión y desórdenes alimenticios como anorexia y bulimia que puede llevar a las personas a seguir dietas y comportamientos extremos. La malnutrición puede incrementar el riesgo de padecer enfermedades infecciosas no relacionadas con los alimentos. También, puede provocar un descenso en la coordinación, la concentración y hasta en el cociente intelectual.

Las intoxicaciones por alimentos ocurren cuando toxinas o los venenos de bacterias y mohos presentes en el alimento ingerido. Se da a través de bacterias comunes como el

estafilococo o la Escherichia coli (E. coli.) también se puede dar por animales como el pez globo. Es muy común en comidas al aire libre, escuelas y reuniones sociales. Se puede dar cuando se manipula mal un alimento, cuando las bebidas tienen contacto con sustancias contaminantes o cuando el agua con la que se regaron las plantas está contaminada.

**Algunas intoxicaciones alimentarias se dan por:**

- Cólera.
- Enteritis por Campylobacter.
- Enteritis por E. coli.
- Salmonela.
- Shigella.
- Staphylococcus aureus.
- Toxinas en pescados o mariscos dañados o en mal estado.

Producen cólicos abdominales, diarrea, fiebre, náuseas, vómitos, debilidad y dolor de cabeza.

**Figura – 2: Enfermedades transmitidas por alimentos**



**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud

**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

Los síntomas se desarrollan durante 1-7 días que pueden variar de acuerdo al tipo de agente responsable, así como la cantidad de alimento contaminado que fue consumido, pueden presentar los siguientes síntomas:

**Figura – 3: Síntomas**



**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

Para las personas sanas, las ETA son enfermedades pasajeras, que solo duran un par de días y sin ningún tipo de complicación. las personas susceptibles, como son los niños, los ancianos, mujeres embarazadas y las personas enfermas, pueden llegar a ser muy graves, dejar secuelas o incluso provocar la muerte.

En general la producción de alimentos libres de contaminantes no solo depende del lugar donde se producen sino también de los procesos de elaboración y de las personas que tienen contacto con ellos. La contaminación de los alimentos puede producirse en cualquier momento desde su cosecha u obtención, pasando por la elaboración a nivel industrial, hasta cuando se prepara la comida en el hogar o escuela. Un alimento está contaminado cuando en él hay presentes sustancias extrañas.

### **Agentes vinculados a la transmisión de enfermedades**

Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) se deben a la contaminación de un producto con microorganismos y su peligro radica en que generalmente no alteran de manera

visible al alimento. Las bacterias patógenas (dañinas) son la causa más común de intoxicación alimentaria.



La contaminación ocurre durante los procesos de producción, elaboración industrial y/o casera, almacenamiento, envasado y transporte. Estos microorganismos son en general mezclados accidentalmente con el alimento durante su elaboración por varias vías tales como:

| <b>Biológicos:</b>  | <b>Químicos:</b>                            | <b>Físicos:</b>     |
|---|---|---------------------|
| Fauna nociva  | Fertilizantes                               | Basura              |
| Ser humano  | Agua contaminada                            | Utensilios y trapos |
| Tierra y aire   | Insecticidas                                | Vidrios             |
| Alimentos crudos  | Metales pesados                             | Metales             |
| Microorganismos (bacterias y sus toxinas, virus y parásitos). | Residuos de medicamentos de uso veterinario | Polvo               |
|   | Productos de limpieza                       | Fibras              |
|   |   | Metales             |

La contaminación de alimentos puede ocasionarse en cualquier fase de la cadena alimentaria desde la producción hasta el consumidor.



**Figura – 4: Alimentos implicados**

|                             | SALMONELLA   | E. COLI  | LISTERIA   | CAMPYLOBACTER   |
|-----------------------------|--|--|--|---|
| <b>ALIMENTOS IMPLICADOS</b> | Huevos crudos y derivados<br> | Productos frescos crudos<br>Leche cruda<br>Carne de res cruda o poco cocinada<br> | Alimentos refrigerados muchos días<br>Productos lácteos Patés<br>Productos de la pesca crudos o ahumados                       | Agua<br>Productos lácteos NO pasteurizados<br> |
|                             | Aves crudas o poco cocinadas<br>Alimentos elaborados varias horas a Tª ambiente                                | Jugos de fruta sin pasteurizar<br>Agua contaminada o no potable  | Embutidos cocidos y crudos curados<br>Pollo  | Pollo   |

**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

**Figura – 5: Ciclo de enfermedades**



**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

## SALMONELOSIS

Esta enfermedad, causada por varias especies de la bacteria llamada Salmonella, produce en el hombre y los animales dos tipos de síntomas tales como gastroenteritis y fiebres intestinales como es el caso de la tifoidea. Las Salmonellas son resistentes a la congelación y a la deshidratación, pero no sobreviven en medios muy ácidos y por fortuna, son como casi todas las bacterias, poco resistentes al calor.

**Síntomas:** Generalmente aparecen entre 6 a 72 horas luego de comer el alimento contaminado, y se manifiestan con cólicos, diarrea, escalofríos, fiebre, náuseas, vómitos y malestar general, los cuales pueden durar entre uno a siete días.

**Fuentes:** alimentos contaminados con heces de animales, en especial huevos, pollos, carne de res y en general cualquier alimento incluidos frutas y vegetales. También son fuentes las personas que no se lavan las manos con agua y jabón antes de TOCAR los alimentos y son portadores sanos, es decir que aparentan estar sanos y no tienen síntomas, pero eliminan bacterias por la materia fecal.

La prevención de la contaminación cruzada (por ejemplo, el contacto de un alimento crudo con uno cocido) se hará con el lavado de manos antes de tocar los alimentos o durante el proceso, así como con el correcto lavado y limpieza de equipos y utensilios que hayan tenido contacto con alimentos crudos.

Figura – 6: **Contaminación crudo - cocido**



**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

## **Intoxicación por toxina del estafilococo dorado (aureus)**

Esta enfermedad se origina por la ingestión de alimentos que contienen toxinas producidas por la bacteria estafilococo dorado, que se produce cuando los alimentos se contaminan con éste microorganismo y permite que se multiplique en grandes cantidades, luego de lo cual produce la toxina sobre el alimento, que es resistente al calor, así que ni aun calentando el alimento, podemos eliminarla.

**Síntomas:** Aparecen muy rápidamente, luego de pocos minutos u horas (2 a 6 horas) de consumir el alimento contaminado con la toxina y se manifiesta con náuseas, vómito, cólico y cansancio. No presenta fiebre. La enfermedad es relativamente leve y puede durar unas 6 a 24 horas.

**Fuentes:** Carnes, pollos, huevos, lácteos y sus derivados, ensaladas de atún, pollo, papa o pasta, postres en especial rellenos o cubiertos de crema, rellenos de sandwiches, son algunos de los alimentos que más frecuentemente resultan contaminados con la bacteria y permiten su multiplicación hasta formar la toxina que enferma.

Las fuentes de la bacteria por lo general provienen de la nariz, garganta, piel con heridas supuradas o el pelo. Su presencia es normal en personas sanas y es difícil eliminarlos por lavado. Pero también, la bacteria puede contaminar la ubre del ganado. A pesar que la misma puede estar en el aire, los equipos y utensilios, la mayoría de las veces, la contaminación ocurre por contacto directo de las manos del manipulador, ya que se calcula que la mitad de las personas sanas pueden alojar la bacteria en las partes del cuerpo mencionadas.

**Prevención:** Los buenos hábitos del Manipulador son fundamentales, por lo cual las normas de higiene personal como el lavado frecuente de las manos, el evitar tocarse la cara, el pelo, manipular con guantes siempre limpios los alimentos cocidos o listos para consumir y el conservar los alimentos en frío cuando sea indicado, son las principales medidas de prevención que pueden ser adoptadas por el manipulador.

Figura – 7: **Enfermedad estafilococo**

## Staphylococcus aureus

**4.- Enfermedades causadas por toxinas.**

- Enterocolitis por enterotoxina B
- Intoxicación por alimentos que contengan la toxina preformada, provocada por manipuladores de alimentos portadores de la cocácea en su cavidad nasal. Las manifestaciones aparecen prontamente y duran pocas horas se observan vómitos, náuseas, diarrea, dolor abdominal y calambres.
- Síndrome del shock tóxico luego del uso de tampones. Causa fiebre, prurito, descamación, vómito y diarrea.
- Síndrome de la piel escaldada en bebés.



**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud

**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

### **Gastroenteritis por Clostridium perfringens**

Enfermedad causada por esta bacteria que se caracteriza por reproducirse en ambientes sin oxígeno y por producir formas encapsuladas que son parte de su ciclo de vida, conocidas como esporas, que sobreviven a condiciones adversas, inclusive al calentamiento. Entonces si sobreviven al cocinado del alimento y este se deja a temperatura ambiente, las esporas son capaces de germinar y convertirse en bacteria que sí puede reproducirse.

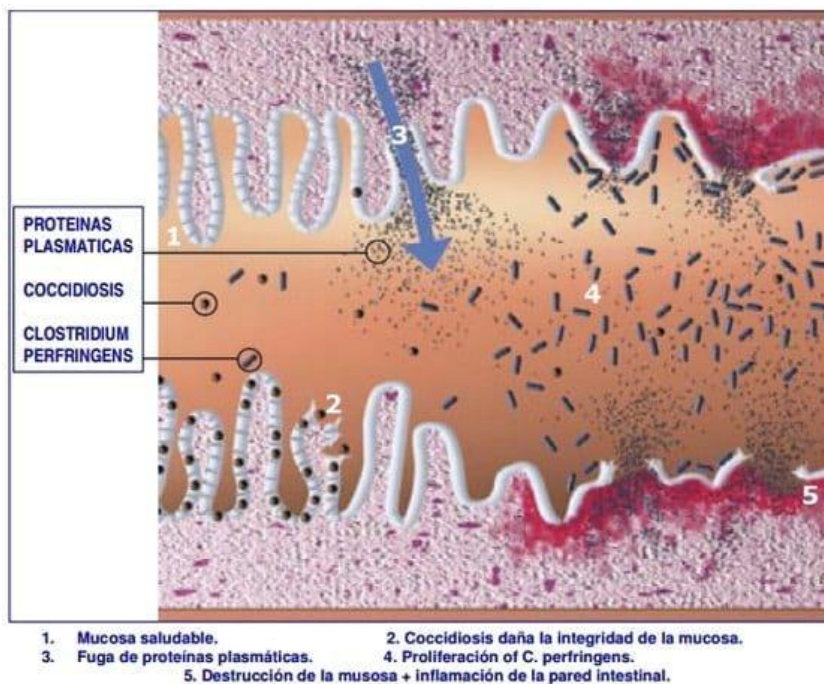
Por eso, es frecuente en preparaciones como trozos grandes de carne o de aves (roast-beef, pavos, piernas de cerdo), así como en salsas y carnes poco cocinadas y/o insuficientemente recalentadas, especialmente en las manipulaciones realizadas en restaurantes. La bacteria se multiplica en gran número en el alimento y produce su toxina durante la formación de esporas en el intestino luego de ser consumido.



**Síntomas:** Cólico severo, diarrea y náuseas, rara vez vómito, que se presentan de 8 a 12 horas luego de comer el alimento contaminado y dura aproximadamente un día, pero a veces hasta una semana. La enfermedad normalmente no es fatal.

**Fuentes:** Debido a que la bacteria habita el suelo y el intestino de animales y hombre puede encontrarse en muchas materias primas, a partir de los cuales se contaminan preparaciones como carne cocida, pollo cocido, porotos. Las esporas son muy resistentes al calor y la cocción común no las destruye e incluso facilita su germinación sobre el alimento si este es mantenido a temperatura ambiente luego de la cocción.

Figura – 8: **Bacteria Clostridium**



**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud

**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

**Prevención:** Cocción profunda de los alimentos; evitar preparar carnes en trozos voluminosos; separar la carne cocida de su líquido de cocción para minimizar el ambiente sin oxígeno y proceder a enfriar rápido si no se va a consumir en las dos horas siguientes.

Higiene personal, de utensilios y maquinarias. No recalentar los alimentos, salvo que se alcancen los 100°C y se sirvan de inmediato.

### **Botulismo**

Enfermedad causada por las toxinas que son las más potentes que se conocen, capaces de paralizar el sistema nervioso y que son producidas por la bacteria del botulismo, que también se reproduce en medios sin aire y produce esporas.

**Síntomas:** Luego de unas 18 a 36 horas de consumido el alimento contaminado, la enfermedad se manifiesta con problemas gastrointestinales como náuseas, vómito, cólicos y luego con problemas de visión doble, dificultad para hablar y tragar, lengua y laringe seca, debilidad progresiva, hasta llevar al coma y muerte por parálisis de músculos respiratorios. Este microorganismo vive sin oxígeno el cual incluso le es perjudicial. Peligro: conservas, alimentos envasados en ausencia de oxígeno.

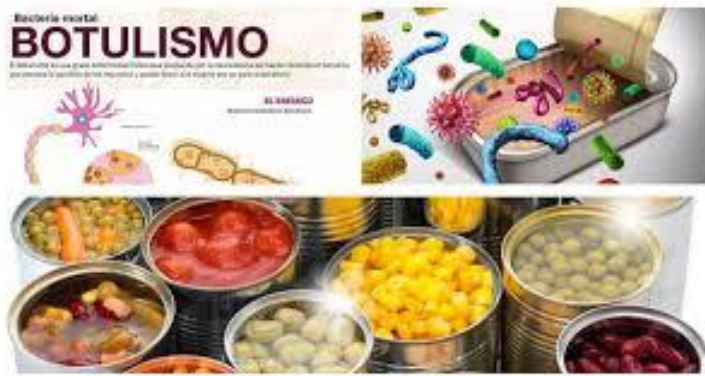
Cuando el medio que lo rodea es desfavorable, el microorganismo pasa a una forma de resistencia: las esporas. Estas son bastante resistentes al calor, pero se destruyen con los procesos de esterilización industrial habitualmente aplicados a los alimentos enlatados.

**Peligro:** las conservas preparadas en forma casera a veces no alcanzan la temperatura suficiente. Fuentes: En la naturaleza esta bacteria vive en el suelo, sedimento de ríos y mares, vegetales e intestinos de los mamíferos y aves, por lo cual una gran difusión de esta bacteria en la naturaleza. Los alimentos de origen vegetal se contaminan directamente del suelo y los alimentos de origen animal lo adquieren posiblemente de las heces y esporas presentes en el ambiente. Para el hombre, no obstante, la fuente principal son alimentos donde se ha multiplicado la bacteria y ha producido su toxina.

De esta manera, los principales alimentos asociados a brotes de botulismo son con frecuencia las conservas de alimentos poco ácidos sido envasadas en lata o en vidrio como es el caso de carnes, pescados y algunas hortalizas, no así en conservas de alimentos ácidos en los que es poco probable que se produzca la toxina. Las conservas de tipo casero son de

mayor riesgo puesto que el proceso de preparación no siempre garantiza su esterilización, la que sí puede ser asegurada en procesos industriales.

Figura – 9: **Botulismo**



**Fuente:** Aplicación de Salud y cuidado  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

### **Triquinelosis**

Esta enfermedad, de mucha importancia para la salud pública de nuestro país, es causada por un parásito en forma de lombriz que, por su tamaño, que sí puede ser detectado en el alimento y además puede ser eliminado completamente con la buena cocción de los alimentos.

**Síntomas:** Solo una baja proporción de las infecciones se manifiestan con síntomas y esto guarda relación con el consumo más o menos grande de larvas. Luego de unos 10 días de ingerido el alimento contaminado, la enfermedad puede iniciarse con una fase intestinal que se manifiesta como una gastroenteritis inespecífica con falta de apetito, náuseas, vómito, cólico y diarrea, pero unos días después se observan signos musculares como edema en párpados superiores, dolores musculares, fiebre, dolor de cabeza, escalofríos y sudor. Se pueden presentar también urticarias y en otros casos síntomas respiratorios y neurológicos. Por fortuna, los casos fatales son esporádicos.

**Fuentes.** Lo más frecuente en nuestro medio es que los brotes se originen en áreas rurales donde las fuentes de infección pueden ser carnes de cerdos sacrificados en casa, sin inspección sanitaria, los cuales generalmente han sido alimentados con residuos de cocinas y restaurantes o también en basureros. De esa manera, el consumo de carne de cerdo, ciervo o jabalí, cruda o mal cocida (chorizos, salames, jamones y otros embutidos) infectada con las larvas del parásito.

**Prevención:** Evitar el consumo de carne de cerdo o derivados como salame o chacinados de dudosa procedencia, o de carnes poco cocidas, sobre todo si proviene de animales de caza. Está demostrado que la cocción de las piezas hasta alcanzar los 60 grados centígrados en el centro del alimento, destruye las larvas, lo mismo que la congelación a temperaturas de menos 15 grados por 20 días, tratamiento sin embargo poco aplicable en la práctica.

Figura – 10: **Triquinosis**

**ZONOSIS PARASITARIAS** Clínica Regional **DEL SUD** Nuestra Clínica

# TRIQUINOSIS

ES UNA ENFERMEDAD PRODUCIDA POR UN PARÁSITO CON FORMA DE GUSANO QUE SE ENCUENTRA ALOJADO EN LOS MÚSCULOS DE LOS CERDOS Y OTROS ANIMALES SALVAJES, COMO EL JABALÍ Y EL PUMA.

**¿COMO PREVENIRLA?**

- COCINAR BIEN LAS CARNES DE CERDO Y DERIVADOS (HASTA QUE DESAPAREZCA EL COLOR ROSADO)
- ADQUIRIR CHACINADOS Y EMBUTIDOS DE EMPRESAS AUTORIZADAS EN COMERCIOS HABILITADOS.
- RESPETAR LAS NORMAS PARA LA CRÍA DE CERDOS
- ALIMENTARLOS ADECUADAMENTE
- ELIMINAR RATAS DE LOS CRIADEROS DE CERDOS
- AL FAENAR ANALIZAR UNA MUESTRA DE CADA RES
- ELIMINAR RESES INFECTADAS

**Fuente:** Aplicación clínica regional del Sud

**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

## **Intoxicaciones por productos marinos**

El consumo de algunos mariscos recolectados en aguas donde se ha presentado el fenómeno de marea roja, puede llevar a padecer intoxicaciones a causa de toxinas contenidas en las algas marinas de las que se alimentan algunos mariscos, toxinas que se acumulan en su organismo en cantidades que producen intoxicación al ser ingeridas por las personas. Estas toxinas son de varios tipos entre las cuales las de tipo paralizante son las más frecuentes y severas en nuestro medio.

**Síntomas:** Son diversos, dependiendo del tipo, concentración en el alimento y cantidad de toxina ingerida, pero en el caso de las toxinas de tipo paralizante predominan por lo general los de tipo neurológico que aparecen en pocos minutos luego de consumido el alimento contaminado y que incluyen con frecuencia hormigueo, ardor y entumecimiento de la boca y puntas de los dedos, dificultad para hablar y en casos graves parálisis respiratoria que puede llevar a la muerte.

**Fuentes:** Mariscos capturados en aguas con presencia de Algas tóxicas.

**Prevención:** Evitar la compra y consumo de mariscos sin conocer su origen o sabiendo que provienen de áreas donde se ha presentado el fenómeno de marea roja. El conocer la procedencia del producto es fundamental para la prevención.

## **Intoxicaciones con sustancias químicas:**

En todos los lugares donde se preparan alimentos, se manejan para la limpieza o el control de plagas, diferentes sustancias químicas peligrosas como los detergentes y los plaguicidas, los cuales, de no ser debidamente etiquetados, transportados, almacenados y utilizados, pueden dar lugar a la contaminación de los alimentos y a la aparición de brotes de enfermedades, ocurridos casi siempre por equivocaciones o confusiones en su manejo.

También en los lugares de preparación se utilizan sustancias químicas permitidas como aditivos en las recetas o en la formulación, como es el caso de los nitratos en los productos

cárnicos, que, de no ser bien etiquetados y envasados, pueden confundirse por ejemplo con la sal común y causar una intoxicación

Existen también otras sustancias antiguamente usadas en los procesos, pero prohibidas hoy por ser muy tóxicas, como el caso del bromato de potasio utilizado en la elaboración del pan.

**Síntomas:** Los síntomas asociados frecuentemente con intoxicaciones como las causadas por plaguicidas, se presentan de media a una hora luego de consumido el alimento contaminado y muchas veces dan lugar a dolor abdominal, vómito, salivación, dolor de cabeza, convulsiones entre otros.

**Fuentes:** Alimentos contaminados con plaguicidas u otras sustancias químicas, casi siempre por transportar o almacenar estas en el mismo lugar con los alimentos o por confundirlas con alimentos en polvo.

Figura – 11: **Sustancias químicas**



**Fuente:** Aplicación contaminación química  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

**Requisitos para visitantes:** Las personas que visitan los lugares de preparación de alimentos y en particular las áreas de proceso, deberán llevar la indumentaria requerida acorde con lo aconsejado para el personal manipulador y deberán además cumplir con las

mismas disposiciones de higiene personal señaladas en esta sección. El toser, estornudar o hablar, son acciones a veces inevitables, por lo cual es necesario evitar hacerlo sobre los alimentos, cubriéndose la boca con papel descartable o con las manos y, en cualquier caso, proceder a un lavado completo de las mismas antes de volver a tocar los alimentos o las superficies que los contactan.

**Tema:** Proceso de elaboración de alimentos

**Fecha:** diciembre 2017

**Beneficiario:** Trabajadores de cocina o chef

**Lugar:** Salón de actos de la cafetería

**Día:** Dos

**Responsable:** Administrador y facilitador

**Recursos:** Computadora y proyector

| TEMA: Proceso de elaboración de alimentos   |   |   |
|---|---|---|
| Objetivo  | Temas generales   | Criterios   |
| Preparar alimentos para el consumo humano y que le aseguren una vida sana y por largos años | <p><b>Cuidado de los alimentos</b></p> <p>El manejo higiénico de los alimentos, incluye las diferentes etapas del proceso de elaboración, a lo largo de las cuales es necesario aplicar las Buenas Prácticas de Manufactura, etapas que pueden verse ilustradas en el siguiente diagrama.</p> <pre> graph TD     A[Recibir materias primas] --&gt; B[Almacenar]     B --&gt; C[Operaciones intermedias]     B --&gt; D[Preparar]     C --&gt; D     D --&gt; E[Exhibir]     D --&gt; F[Consumir]     E --&gt; F     F --&gt; G[Recalentar]     G --&gt; C     </pre> <p><b>Aspectos claves de la preparación</b></p> <p><b>LIMPIEZA:</b> lave siempre sus manos antes de tocar los alimentos y asegúrese de que todos los utensilios, equipos y superficies que van a contactar el alimento estén en perfecto estado de limpieza</p> <p><b>SEPARACIÓN:</b> La debida separación de las materias primas para evitar su contaminación cruzada, deberá tenerse en cuenta en todo momento.</p> <p><b>COCCION:</b> Asegúrese siempre de que los alimentos son cocinados a las temperaturas</p> | <p>¡Aspectos dentro de la preparación!</p> <p>!Limpieza;</p> <p>!Separación;</p> <p>!Cocción ;</p> <p>!Enfriamiento;</p> <p><b>La recepción de materias primas</b> es la primera etapa en la elaboración de los alimentos y en este paso, es fundamental observar ciertas características de color, olor, textura, temperatura de llegada, empaque y etiquetado. Es muy importante, que al llegar las materias primas a la cocina, además de verificar esas características, se</p> |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>indicadas para eliminar todos los microorganismos. Asegúrese siempre de que los alimentos son cocinados a las temperaturas indicadas para eliminar todos los microorganismos.</p> <p><b>ENFRIAMIENTO:</b> Si el alimento será consumido más tarde, colocarlo lo antes posible en refrigeración.</p> <p>Toda materia prima que viene del lugar de producción, empacada en materiales como cartón, madera, mimbre o tela, debe trasladarse a recipientes propios del establecimiento, como, por ejemplo: cajones plásticos o de otro material de fácil limpieza, para evitar ingresar contaminación externa al lugar.</p> <p>Primero lo primero: La correcta rotación de las materias primas consiste en aplicar el principio de “Lo Primero que Entra, es lo Primero que Sale”, lo cual se puede hacer, registrando en cada producto, la fecha en que fue recibido o preparado. El manipulador almacenará entonces los productos con la fecha de vencimiento más próxima, delante o arriba de aquellos productos con fecha de vencimiento más lejana.</p> | <p>mida y registre su temperatura para aquellos productos que vienen refrigerados o congelados, los cuales deben venir en general a 4 grados centígrados y a menos 18 grados centígrados respectivamente, aunque algunos alimentos tienen temperaturas específicas que deberán ser respetadas, como es el caso del pescado por ejemplo, que debería llegar a una temperatura cercana a los cero grados, o del pollo que debería llegar a cerca de dos grados.</p> |
|--|---|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>Esto permite no solo hacer una buena rotación de los productos, sino descartar productos con fecha vencida.</p> <p><b>Fuera de peligro:</b> Los productos una vez inspeccionados, deben ser cuanto antes colocados fuera de la zona de peligro, es decir fuera de las temperaturas entre 5 y 60 grados centígrados, dependiendo de la naturaleza del alimento.</p> <p><b>Chequeo de temperaturas:</b> Como medida más eficaz de asegurar que los alimentos están fuera de la zona de peligro, la temperatura de los alimentos tiene que ser chequeada por lo menos al inicio de cada turno y después cada cuatro horas.</p> <p><b>Etiquetado de los alimentos:</b> Siempre se hará para los alimentos potencialmente peligrosos y aquellos listos para el consumo. Se incluirá la fecha máxima en que debe ser vendido, consumido o descartado.</p> <p><b>Áreas de almacenaje limpias y secas:</b> Los pisos, paredes, congeladores, heladeras y en general todas las áreas deberán ser limpiados y desinfectados a intervalos de tiempo para prevenir la contaminación de los alimentos.</p> | <p><b>Cocinar bien los alimentos</b></p> <p>Muchos alimentos crudos (en particular, los pollos, la carne y la leche no pasteurizada) están a menudo contaminados por microorganismos como bacterias, estos pueden eliminarse si se cocina bien el alimento, a 65°C.</p> <p><b>Consumir inmediatamente los alimentos.</b></p> <p>Cuando los alimentos cocinados se enfrían a la temperatura ambiente, los microbios empiezan a proliferar. Cuanto más se espera, mayor es el riesgo.</p> |
|--|--|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p><b>Almacenar solo alimentos:</b> En las áreas destinadas a este fin, solamente deben almacenarse alimentos y nunca se deberán almacenar productos químicos o de limpieza. Del mismo modo, nunca se almacenarán alimentos en los baños, vestuarios, bajo las escaleras u otras áreas donde puedan resultar contaminados.</p> <p><b>Cocinar los alimentos</b></p> <p>Hervir el agua o cualquier preparación con agua por lo menos 5 minutos.</p> <p>Las carnes de cerdo y pavo se deben cocinar por lo menos 90 minutos por cada kilo, este tipo de carnes no se debe servir a medio cocer (que no se vea tonalidades rosadas) por el riesgo de contaminación.</p> <p>El lomo de res se lo debe cocinar por lo menos 40 minutos, la carne molida de res 30 minutos o hasta ver que dentro de la preparación no sale sangre.</p> <p>La carne de pollo con hueso se debe cocinar por lo menos 40 minutos ó hasta que no salga sangre cerca del hueso y su carne no presente tonalidades rosadas.</p> <p>Los pescados y mariscos se los debe cocinar como mínimo 25 minutos.</p> | <p>conviene comer los alimentos inmediatamente después de cocinados.</p> <p>No se debe guardar alimentos calientes en la refrigeradora ya que pueden contaminarse fácilmente.</p> |
|--|--|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Los alimentos congelados (carne, pescado y pollo) deben descongelarse completamente antes de cocinarlos.</p> <p><b>Recalentar bien los alimentos cocinados</b></p> <p>Esta regla es la mejor medida de protección contra los microbios que puedan haber proliferado durante el almacenamiento (un almacenamiento correcto retrasa la proliferación microbiana pero no destruye los gérmenes).</p> <p>También en este caso, un buen recalentamiento implica que todas las partes de alimento alcancen al menos una temperatura de 65°C.</p> <p><b>Control de menús</b></p> <p>La revisión constante del menú realizado, lo cual es considerado como el control y evaluación, puede considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Si es adecuado nutricionalmente</li><li>❖ Los alimentos que se ofrezcan deberán ser los de temporada, estación o cosecha reciente, así como ser accesibles en cuanto al precio.</li><li>❖ Los equipos y el personal con los que se pueden elaborar son los que se tengan a disposición.</li><li>❖ Los platillos tienen creatividad tanto en su forma de preparación como en su preparación, teniendo buenos</li></ul> |  |
|--|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>resultados en su color, textura, consistencia, sabor y forma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Existe variedad de los platillos respecto al sabor, formas de preparación y presentación.</li> <li>❖ Los acompañamientos y aderezos son los adecuados para los platillos.</li> <li>❖ Hay una combinación adecuada de los grupos de alimentos obtenidos en los platillos.</li> </ul> |  |
|--|---|--|

## **Procedimiento**

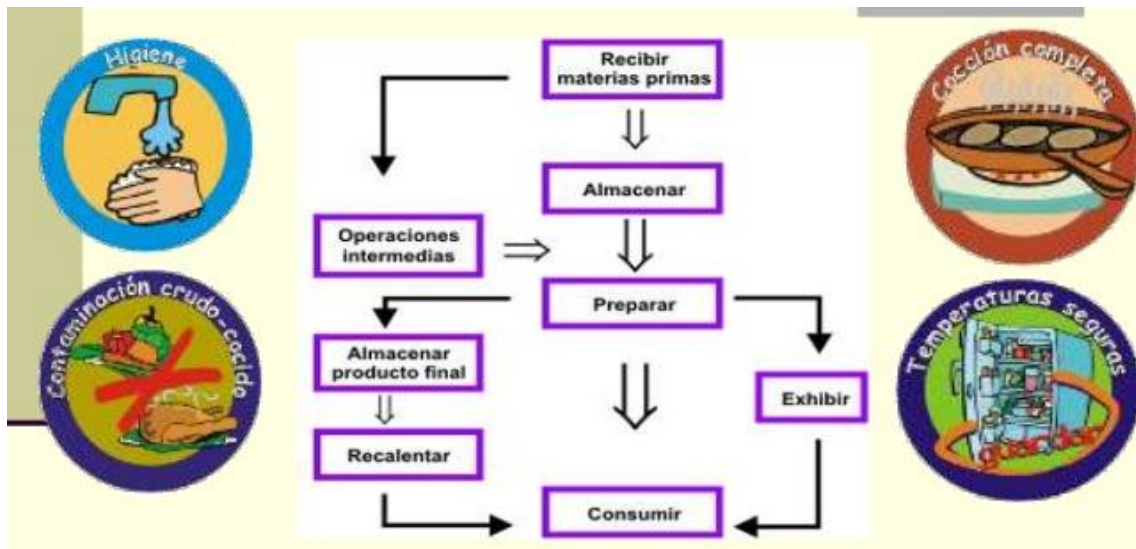
**En resumen, al recibir los alimentos tiene que el cocinero o chef tener en cuenta los siguientes puntos.**

- ❖ Solicitar que las entregas se realicen en horas de menos movimiento para poder realizar una inspección adecuada.
- ❖ Planificar el recibo de los productos, asegurando un lugar disponible para almacenarlos.
- ❖ Verificar las características como olor, color, sabor, aroma y textura que corresponden a cada tipo de producto.

- ❖ Verificar la temperatura de llegada de los alimentos de acuerdo a las pautas para su conservación en congelación, refrigeración o en caliente.
- ❖ Almacenar de inmediato los alimentos en lugares apropiados y en condiciones de temperatura indicadas para cada uno.
- ❖ Evitar sobrecargar las heladeras o los congeladores porque esto reduce la circulación del frío y dificulta la limpieza del equipo.
- ❖ Los alimentos crudos deben colocarse en las partes bajas y aquellos listos para consumir o que no requieren cocción en la parte superior, para evitar la contaminación cruzada. Esto tiene fundamento en que los alimentos crudos pueden liberar jugos y caer sobre los alimentos ya cocinados.
- ❖ En todo caso se deben tener en cuenta las recomendaciones de los fabricantes de los equipos acerca de los lugares donde se deben acomodar los alimentos.
- ❖ Evitar guardar cantidades importantes de alimentos calientes en grandes recipientes, porque esto hace que la temperatura de la heladera suba hasta el punto de colocar otros alimentos dentro de la zona de peligro. Esta operación se puede facilitar, distribuyendo los alimentos en varios recipientes de poca profundidad, lo cual favorece su enfriamiento más rápido.
- ❖ Todos los alimentos almacenados deberán estar debidamente tapados.

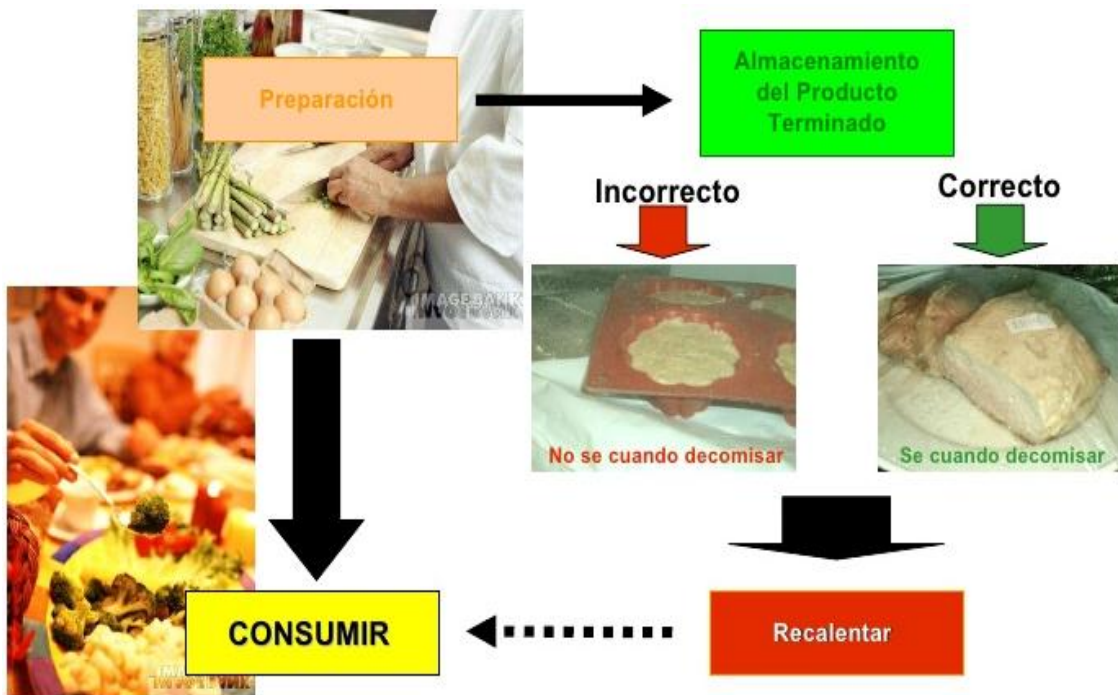
La protección de los alimentos para evitar este tipo de contaminaciones, también se aplica cuando no se tienen equipos separados para alimentos crudos y alimentos cocidos. en este caso se aconseja colocar la carne cruda, el pollo o el pescado separados de los alimentos cocinados o listos para consumir o si no, debajo de éstos para evitar goteos de los alimentos crudos sobre los ya preparados.

Figura – 12: Proceso de elaboración de alimentos



**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

Figura – 13: Preparación de alimentos



**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

## Las 10 reglas más importantes de la higiene de los alimentos

- ❖ Lave **siempre** las manos antes y después de manipular alimentos, y después de usar el baño
- ❖ **Informe** inmediatamente a su superior de cualquier problema de piel, nariz, garganta o estómago
- ❖ **Proteja** las heridas con curitas o guantes
- ❖ **Manténgase** limpio y use ropa limpia
- ❖ **No fume** en los locales de preparación de alimentos
- ❖ **Mantenga** todos los equipos en su lugar de trabajo limpios. Deben lavarse los utensilios una vez finalizada la preparación de los alimentos
- ❖ **Manipule** en áreas separadas alimentos crudos, de alimentos cocinados. Mantenga los alimentos tapados.
- ❖ **Informe** a su superior si no puede cumplir estas reglas
- ❖ **Toque** los alimentos lo menos posible
- ❖ **Asegúrese** de que la basura este siempre en su lugar.

Figura – 14: Los alimentos



**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno



## **Procedimiento para la preparación de alimentos de cocina**

Todas las elaboraciones culinarias están basadas en una ficha técnica o receta estándar que puede variar o no, en dependencia de los deseos de los involucrados y/o condiciones del lugar. De forma general existen procedimientos en este sentido para definir las recetas de cada plato aprobado en el menú, de acuerdo a un modelo previamente comprobado. Aquí se estandarizan todos los elementos que garantizan una homogeneidad en los productos finales y que salen en el servicio al cliente, por lo que se indican fundamentalmente los siguientes elementos:

- ❖ Ingredientes y sus cantidades.
- ❖ Procedimiento de elaboración.
- ❖ Decoración y montaje.
- ❖ Información sobre costo y precio aplicado al plato.

También usualmente se establecen las cantidades a servir por ración. En algunos lugares ya se está aplicando la introducción del aporte energético y nutricional de los platos, tal es el caso de su contenido aproximado en proteínas, grasas y carbohidratos.

Para la elaboración en cocina, puede establecerse procedimientos que estandaricen la forma de proceder para organizar los pedidos de alimentos a almacén de acuerdo con la planificación de la oferta, sobre todo si el servicio es del tipo buffet y durante la preparación de los productos puede llevarse modelos como procedimiento para controlar los procesos de rendimiento y merma de algunos productos de interés de la instalación, como pueden ser las carnes, las frutas, vegetales, entre otros aunque muchas veces este procedimiento tiene un interés puramente económico.

La oferta y las elaboraciones establecidas en el menú también pueden estar controladas por un procedimiento ya que el contenido de la oferta gastronómica tiene una clara orientación hacia los gustos del cliente por lo que el menú puede estar definido para un periodo de tiempo fijado por la entidad teniendo en cuenta la temporada y la popularidad de los platos (ej. dos semanas aproximadamente) tiempo en que se mantienen registros sobre el índice de

venta de los platos, que permitan la toma de decisiones en los cambios y modificaciones que pueda sufrir la oferta gastronómica, siempre favoreciendo que el menú contenga diferentes tipos de producto y de métodos de cocción, asegurando una diversidad gastronómica y un equilibrio alimentario óptimo. De esta forma se garantiza la no repetición de las preparaciones culinarias en días consecutivos.

Figura – 15: **Café con humitas**



**Fuente:** Cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao”  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

Figura – 16: **Empanadas con chocolate**



**Fuente:** Cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao”  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

Figura – 17: **Boyo de chancho y maní**



**Fuente:** Cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao”  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

Figura – 18: **Chocolate con pan**



**Fuente:** Cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao”  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

La alimentación saludable es la que incluye alimentos variados y seguros en cantidades suficientes, para cubrir las necesidades nutricionales de energía y nutrientes, macro y micronutrientes. Cuando se dice variados significa que la alimentación debe incluir alimentos de todos los grupos tales como: Granos (cereales y leguminosas). Raíces, tubérculos y plátanos. Vegetales, frutas, huevos, leches y derivados, carnes, pescados y mariscos, grasas, aceites y azúcar. La alimentación saludable es importante porque evita enfermedades como la anemia, las enfermedades del corazón, la diabetes, cáncer, la obesidad y otras enfermedades catastróficas.

**Tema:** Condiciones del establecimiento donde prepara los alimentos

**Fecha:** diciembre 2017

**Beneficiario:** Trabajadores de cocina o chef

**Lugar:** Salón de actos de la cafetería

**Día:** Tres

**Responsable:** Administrador y facilitador

**Recursos:** Computadora y proyector

| <b>TEMA:</b> Condiciones de preparar alimentos  |  |  |
|---|--|--|
| <b>Objetivo</b>   | <b>Temas generales</b>   | <b>Criterios</b>   |
| Controlar las nuevas prácticas de manufactura y técnicas de manipulación de alimentos | <p><b>Cuidado del lugar de trabajo para la calidad del servicio al cliente</b></p> <p>Los factores del ambiente y las condiciones del lugar donde se preparan alimentos, determinan en gran medida que haya más o menos posibilidades de contaminación de los alimentos. Estas condiciones son parte de lo que se conocen como BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA.</p> <p>El control de esas condiciones estará algunas veces en manos del manipulador, como en el caso de quien es propietario y manipulador a la vez, o del miembro de una familia que prepara alimentos, pero en otros casos, el mantener estas condiciones será algo que escapa a su control, no obstante, el manipulador puede informar y alertar a su supervisor sobre la necesidad de mantenerlas.</p> <p><b>Ubicación del lugar de preparación y entorno:</b> Los principios básicos para</p> | <p>En cualquiera de las dos situaciones, es importante que el manipulador conozca principios elementales de algunos de los aspectos de las Buenas Prácticas, término que debería ser muy familiar para quienes trabajan en procesos de alimentos.</p> <p>El almacenamiento debe asegurar una temperatura</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>prevenir la contaminación de los alimentos, indican un entorno alejado de los depósitos de basura, corrientes de aguas cloacales, lugares de producción de tóxicos y otras fuentes de contaminación.</p> <p><b>Diseño e higiene de las instalaciones:</b> La correcta distribución de las zonas y la separación de las que corresponda según el proceso que se lleve a cabo, es una consideración muy importante relacionada con la higiene de los alimentos. Es deseable que exista separación entre áreas donde se manejan materias primas y áreas de preparación, entre cocina caliente y cocina fría, entre otros ejemplos. Lo deseable es que esta separación sea física, pero de no ser posible, se debe hacer una división funcional. Por ejemplo, preparando en tiempos distintos materias primas crudas y alimentos listos para consumo o programando primero la preparación de alimentos de bajo riesgo y luego los más riesgosos.</p> <p><b>Materiales de construcción:</b> Todo material utilizado en pisos, paredes y techos donde se preparen alimentos deben ser lisos e, impermeables, accesibles para facilitar su limpieza y desinfección. Sin grietas, roturas o diseños que permitan acumulación de suciedad o de bacterias.</p> | <p>adecuada al tipo de materia prima para prevenir una reproducción de bacterias durante el tiempo que duren allí.</p> <p>Generalmente se distinguen áreas de almacenamiento para: Refrigerados o congelados (lácteos, carnes, pescados y mariscos) Frutas y verduras Granos y similares (cereales, semillas, harinas y otros) Vajilla y otros (platos, manteles, cristalería, cubiertos y utensilios)</p> <p>Productos de limpieza (lavandina, detergentes, escobas, cepillos, etc.).</p> |
|--|---|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p><b>Iluminación y ventilación:</b> Una buena iluminación facilita los procesos llevados a cabo. Las lámparas deben tener protección para evitar que caigan pedazos de vidrio sobre los alimentos en caso de rotura.</p> <p><b>Áreas de Recepción y Almacenamiento:</b> Por ser el lugar donde se reciben y almacenan materias primas que pueden traer contaminación, el área debe estar separada de otras. Además, debe ser mantenida siempre en buenas condiciones de orden, limpieza y desinfección y equipada con materiales necesarios como tarimas, contenedores, mesas y balanza entre otros.</p> <p><b>Área de lavado y desinfección de equipos:</b> Integrada por piletas, bachas u otros medios utilizados para la limpieza y desinfección de equipos y utensilios, así como de cepillos y otros elementos. Debe estar dotada de agua caliente y fría.</p> <p><b>Área de proceso o preparación:</b> Por ser el área donde se realizan gran parte de las operaciones de preparación previa y final, tendrá facilidades para la disposición de desechos, espacio suficiente para el volumen de producción, estaciones de lavado de manos (lavamanos), equipos y utensilios.</p> | <p>Áreas de servicios del personal: Es deseable que en lo posible existan sanitarios separados para el personal y para el público, y en número suficiente acorde al número de empleados. Los inodoros estarán localizados sin comunicación directa con el área de producción y su ventilación debe ser hacia la calle o hacia el área sucia. Estarán dotados de papel higiénico y recipientes para desechos. Las condiciones de limpieza, por su importancia, serán óptimas en ésta área.</p> |
|--|--|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>Áreas de servido o consumo:</b> En ésta área todos los muebles, equipos y superficies en contacto con los alimentos deben estar correctamente limpios, y el sector debe contar con ventanas que impidan el acceso de insectos y otras plagas. En el caso de mobiliarios para autoservicio o para bufé, además del estado de limpieza, deben disponer de tapas u otros sistemas para mantener cubiertos los alimentos y de utensilios para servir las porciones.</p> <p><b>Áreas de conservación y almacenamiento de productos terminados:</b> En función del tipo de alimento o de preparación y dependiendo del tiempo de distribución o de servido, ésta área tendrá condiciones, elementos y facilidades que permitan conservar los alimentos refrigerados (por ejemplo: ensaladas, bufé frío, postres, productos perecederos), o calientes (por ejemplo, en el caso de autoservicios o de un bufé).</p> <p><b>Suministro y calidad del agua y del hielo:</b> La disponibilidad de agua debe ser suficiente para satisfacer la demanda tanto para el uso en el lavado y preparación de alimentos, como para las tareas de limpieza y desinfección. Su procedencia debe ser de la red pública, o en su defecto ser tratada en el lugar para hacerla segura, teniendo en</p> | <p>Este sector debe incluir lavamanos o estaciones de lavado de manos debidamente equipados, los que tendrán servicio permanente de agua caliente y fría, jabón y desinfectante, cepillo para uñas, toallas desechables o secadores de aire y recipientes para basuras, que en lo posible deben ser con tapa basculante o accionada a pedal.</p> <p>En todos los lugares de preparación, sin importar su tamaño, volumen de producción, equipamiento o personal, deben practicarse a</p> |
|--|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>cuenta que solamente se puede utilizar agua no tratada para equipos de frío, producción de vapor no en contacto con los alimentos o para apagar incendios.</p> <p><b>Desechos líquidos, basuras y desperdicios:</b> El lugar de proceso, debe tener drenajes y canaletas protegidos por rejillas para evacuar las aguas servidas. Su limpieza frecuente ayuda a evitar estancamientos que permitan acumulación en el piso, en las bachas, o un reflujos de aguas servidas o negras que contaminen el área.</p> <p><b>Depósitos para materiales y equipos:</b> La acumulación de materiales, equipos o recipientes en uso o en desuso, atraen las plagas. Por eso, se recomienda mantener en el establecimiento, áreas para ordenar y almacenar en forma adecuada este tipo de objetos y eliminar los que definitivamente no están en uso.</p> <p><b>Procedimientos para limpieza y desinfección:</b> Esta labor es clave dentro de la manipulación higiénica de los alimentos y la colaboración del manipulador, fundamental para lograr estándares altos a este respecto.</p> | <p>diario tareas de limpieza y desinfección.</p> <p>La limpieza consiste en sacar toda la suciedad visible y la desinfección, en disminuir o eliminar las bacterias de instalaciones, superficies en contacto con alimentos, equipos o utensilios, recordando siempre que sin un buen proceso de limpieza, la desinfección es incapaz de producir el resultado esperado.</p> |
|--|---|--|



|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>Estos procedimientos deben ejecutarse al finalizar las tareas de preparación, previamente a su iniciación, y en algunos casos, durante el mismo proceso.</p> <p>Una remoción de suciedad gruesa seguido de un enjuague. Se sacan los restos de alimento con fibras y agua. Si se trata de un equipo, implica a veces desarmarlo y remojar las partes previamente en un recipiente. La aplicación de un detergente y la remoción de la suciedad restante.</p> <p>La superficie, equipo o utensilio son refregados intensamente con un cepillo o fibra y con ayuda de un detergente y agua tibia o espuma por aspersion. Un enjuague con agua tibia, a chorro o a presión, según se disponga.</p> <p>Aplicación de un desinfectante, en dosis y tiempos de contacto recomendados por el fabricante. También puede aplicarse vapor o agua caliente por encima de 80 grados centígrados que también en estas condiciones tienen efecto desinfectante. Enjuague final con agua, que se realiza cuando se usan desinfectantes químicos que así lo requieran.</p> <p><b>Programas de control de plagas:</b> La proliferación de plagas donde se preparan</p> | <p>Los procedimientos de limpieza y desinfección deben incluir cuando menos una combinación de métodos físicos y químicos para limpiar las superficies, refregar, cepillar y desinfectar.</p> <p>La tendencia para el control de las plagas, es hacia el uso de medidas que previenen su proliferación en el establecimiento, antes que medidas que hacen uso de sustancias químicas tóxicas para controlarlas.</p> |
|--|--|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>alimentos, tiene mucha relación con las condiciones estructurales, con la forma de almacenar y disponer los desechos en el lugar y con tratamientos eficaces de limpieza y desinfección, con lo cual, todas las medidas que el manipulador tenga a su alcance, son de gran ayuda para el control de este problema.</p> |  |
|--|---|--|

## **Procedimientos**

### **Condiciones del establecimiento donde prepara los alimentos**

Las bacterias pueden propagarse en la cocina e instalarse en las superficies de mesadas y alacenas, en las tablas de cortar, los utensilios y las esponjas, por eso es muy importante la correcta limpieza y desinfección del lugar donde se preparan los alimentos.

- ❖ Limpie y desinfecte las superficies, equipos y utensilios utilizados en la preparación de los alimentos.
- ❖ Siempre limpie primero con detergente para remover la grasa y la suciedad y luego aplique el desinfectante para matar las bacterias.
- ❖ Use los desinfectantes correctamente para que sean efectivos. Siempre siga las indicaciones de los fabricantes.
- ❖ No mezcle productos de limpieza. La mezcla de lavandina y detergente es tóxica y no es efectiva.
- ❖ Lave los platos lo antes posible cuando termine de comer. Es bueno que sea antes de dos horas para que las bacterias no empiecen a crecer.

- ❖ Deje que los platos se sequen con el aire para evitar que se contaminen con las manos o repasadores.
- ❖ Use diferentes trapos o rejillas para las diferentes tareas. Por ejemplo, la rejilla que utiliza para limpiar la cocina debe ser distinta a la que usa para limpiar el baño.
- ❖ Limpie y desinfecte los trapos y rejillas periódicamente. Lávelos con agua caliente y detergente y luego desinfectelos (por ejemplo, sumergiéndolos en lavandina), enjuáguelos y déjelos secar.
- ❖ No deje los trapos en remojo durante la noche, las soluciones débiles de desinfectante pueden permitir el crecimiento de las bacterias.
- ❖ Almacene los productos de limpieza separados de los alimentos y fuera del alcance de los niños.

### **Limpiar y desinfectar no es lo mismo**

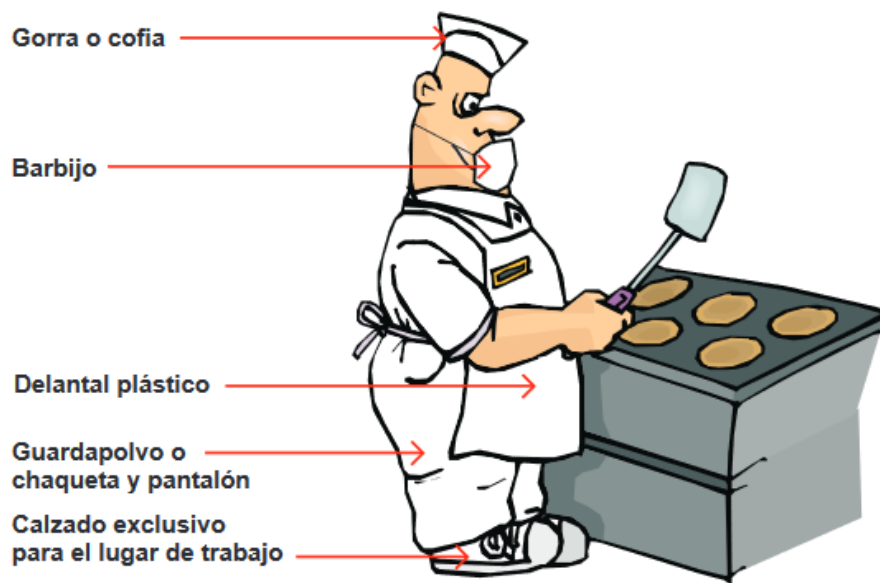
**Limpiar** es remover la tierra, el polvo, los restos de alimentos y las grasas de las superficies mediante el uso de agua, detergentes y cepillos.

**Desinfectar** es matar las bacterias, es eliminar la suciedad que no se ve, mediante el uso de desinfectantes como por ejemplo lavandina.

### **Mascotas**

Los animales pueden ser fuentes de contaminación por estar enfermos o por transportar en sus patas, pelos y saliva, bacterias peligrosas provenientes de desperdicios, excrementos u objetos contaminados con los cuales han estado en contacto.

Figura – 19: Cocinero o chef



**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

Figura – 20: Lavado de manos



**Fuente:** Organización Panamericana de la Salud  
**Elaborado por:** Jennifer Moreira Eleno

#### **4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA**

- ❖ Culminada la investigación se establece que la elaboración de la propuesta realizada es viable porque se cuenta con el apoyo del administrador de la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” para aplicar las técnicas de manipulación de alimentos y optimizar la calidad del servicio al cliente.
  
- ❖ Mejorar la calidad del servicio al cliente es muy valioso para la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao” porque así tendrá la posibilidad de acrecentar el turismo en la ciudad de Quevedo y los trabajadores de cocina o chef, logren obtener resultados significativos y duraderos, alcanzando conocimientos requeridos teóricos y prácticos, mejorando así su situación y la de su trabajo.
  
- ❖ Haciendo uso del presente plan de capacitación como herramienta importante para los trabajadores de cocina o chef en la cafetería hotelera del hostel “Aroma de Cacao”, podrán actualizarse y estar acorde a las nuevas tecnologías además Garantizar la calidad y salubridad de los alimentos que un establecimiento ofrece a sus clientes, debería ser una prioridad.
  
- ❖ Para ello es indispensable implantar un sistema de gestión alimentaria, que ayude a controlar el alimento desde su compra y almacenamiento hasta el consumo. Para ello es imprescindible que esté implicado y concienciado todo el personal con la NORMA ISO 22001 de Seguridad Alimentaria, la cual proporciona las reglas a seguir.
  
- ❖ Además, ofrece un sello oficial de calidad que certifica que el establecimiento cumple con la norma. La "Q de la Calidad Turística" es otra normativa de calidad, que de tenerla implantada proporciona a los establecimientos prestigio y una mejor imagen delante de sus clientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- CABALLERO, A. (1999). *Higiene en alimentos*. Lima Perú: San Marcos.
- Caballero, A. (2009). *Higiene en alimentos*. Lima Perú: San Marcos.
- CASADO, J. C. (1989). *Educación física*. Bogotá Colombia: Paidós.
- Couso, R. P. (2005). *Servicio al Cliente*. España: Ideaspropias.
- Dominguez, L. (2007). *Manipulador de Alimentos*. Vigo: Ideaspropias.
- Dra. Legnani, M. (2015). *ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS*. Uruguay: Carissa F. Etienne Directora de la OPS/OMS.
- Enríquez Bermeo, F. (2015). *SEGURIDAD ALIMENTARIA* (Primera ed.). Quito: Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales.
- FAO. (2005). *Higiene de los Alimentos*. Roma: Sales.
- Fernández, M. E. (1998). *Causas más frecuentes de problemas sanitarios en alimentos*. Cuba: Infanta.
- Fontalvo, T. J. (2009). *Gestión de la Calidad*. Bogotá: Asesores.
- G., B. (1994). *Entrenamiento de la técnica, táctica*. La Habana: Trillas.
- GRONROSS. (1984). *SERVICIO ALIMENTARIO*. Buenos Aires - Argentina: Linea.
- Harrington, J. (1997). *Calidad y Servicios*. España: Gestión 2000.
- LICKORISH. (1997). *Turismo y medio Ambiente*. Mexico D.F: Trillas.
- LOTHAR, k. ((1978) ). *Introducción a la didáctica general*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Muguruza, N. E. (2008). *MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS*. Lima: CALTUR.
- Oliver, C. R. (2007). *Manipulador de Alimentos*. España: Ideaspropias.
- OMS. (2012). *Manipulación de alimentos*. España: ANMAT.
- Pascual, M. (2005). *Enfermedades de Origen Alimentario*. España: Diaz de Santo.
- Sasser, Olsen & Wyckoff. (1978). *Calidad de Servicios*. Hungría: RESEARCE .S.A.
- VILLAR, A. D. (1987). *La preparación física*. Mexico: Trillas.

**ANEXOS**

## Matriz de constancia del trabajo de la investigación.

| PROBLEMA GENERAL   | OBJETIVO GENERAL  | HIPÓTESIS GENERAL  |
|--|---|--|
| <p>¿Cuál es la importancia de las técnicas de manipulación de alimentos en la calidad del servicio de la cafetería hotelera “Aroma de Cacao” de la Ciudad de Quevedo durante 2017?</p>   | <p>Determinar la importancia de la manipulación de alimentos en la calidad del servicio de la Cafetería Hotelera “Aroma de Cacao” con el propósito de mejorar el servicio de alimentación.</p>  | <p>Las técnicas de manipulación de alimentos inciden positivamente en la calidad del servicio de la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao” en la Ciudad de Quevedo durante el 2017.</p>  |
| SUBPROBLEMAS O DERIVADOS   | OBJETIVOS ESPECÍFICOS   | SUBHIPOTESIS   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿De qué manera la manipulación de alimentos incide en la calidad del servicio de la cafetería hotelera “Aroma de Cacao”?</li> <li>✓ ¿Por qué las técnicas de manipulación de alimentos incurren en la preparación de comestibles en la cafetería hotelera “Aroma de Cacao”?</li> <li>✓ ¿Cómo un plan de capacitación de técnicas en la manipulación de alimentos influye en la calidad de servicio del personal de la Cafetería Hotelera “Aroma de Cacao”?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir el marco de teoría de las variables manipulación de alimentos y calidad de servicio.</li> <li>✓ Analizar la relación de técnicas de manipulación de alimentos en la calidad de servicio ofertado por el personal de la Cafetería Hotelera “Aroma de Cacao”</li> <li>✓ Considerar la información de campo y descriptiva para un plan de capacitación en técnicas de manipulación de alimentos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La manipulación de alimentos influye positivamente en la calidad del servicio de la cafetería hotelera “Aroma de Cacao”</li> <li>➤ Las técnicas de manipulación alimenticia incurren en el manejo y preparación de alimentos en la cafetería hotelera “Aroma de Cacao”</li> <li>➤ Un plan de capacitación de técnicas estratégicas en la manipulación de alimentos favorecerá la calidad de servicio de la Cafetería Hotelera “Aroma de Cacao”</li> </ul> |



**Fotografía – 1**



Lugar donde se realizó la investigación en la ciudad de Quevedo Cafetería Hotelera del Hostal "Aroma de Cacao"

**Fotografía – 2**



Clientes de la Cafetería Hotelera del Hostal "Aroma de Cacao" degustando de los alimentos de la localidad que se preparan y disfrutando de un momento ameno entre amigos

**Fotografía – 3**



Todo lo que se prepara en la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao” que tiene la aceptación para optimizar la calidad del servicio al cliente.

**Fotografía – 4**



Turista al momento de realizar la encuesta en la Cafetería Hotelera del Hostal “Aroma de Cacao” se mostraron muy contentas por la atención brindada en tan importante lugar.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

EXTENSIÓN - QUEVEDO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN



## INSTRUMENTO DE ENCUESTA A LOS CLIENTES DE CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL “AROMA DE CACAO”

|   |  |                                |              |                |       |
|---|--|--------------------------------|--------------|----------------|-------|
| CLIENTE:  |  | RESPONSABLE DE EVALUACION:     |              |                |       |
| QUE APLICA INSTRUMENTO:   |  | FECHA:                         |              |                |       |
| <b>INSTRUMENTO DE ENCUESTA</b>  |  |                                |              |                |       |
| <b>DIMENSION:</b> TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y SU IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL “AROMA DE CACAO” EN LA CIUDAD DE QUEVEDO DURANTE EL 2017. |  | <b>CRITERIOS DE EVALUACION</b> |              |                |       |
|   | <b>ITEMS DE ENCUESTAS DE COMPROBACIÓN</b>                    | SIEMPRE                        | CASI SIEMPRE | CON FRECUENCIA | NUNCA |
| 1   | Ha recibido un adecuado servicio                             |                                |              |                |       |
| 2   | La cafetería muestra una higiene necesaria                   |                                |              |                |       |
| 3   | La alimentación es de buen gusto                             |                                |              |                |       |
| 4   | Preparan alimentos de la localidad                           |                                |              |                |       |
| 5   | La preparación de los alimentos es adecuada                  |                                |              |                |       |
| 6   | Prefiere la cafetería “Aroma de Cacao”                       |                                |              |                |       |
| 7   | Usted utiliza la cafetería y el hostal                       |                                |              |                |       |
| 8   | Es un servicio de Calidad el que brinda la cafetería         |                                |              |                |       |
| 9   | El administrador interactúa con los clientes                 |                                |              |                |       |
| 10  | Como cliente le gustaría que preparen platos internacionales |                                |              |                |       |

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

EXTENSIÓN - QUEVEDO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN




## INSTRUMENTO DE ENCUESTA A LOS CHEFS DE LA CAFETERIA HOTELERA "AROMA DE CACAO"



|                                |   |                                |                |                |       |
|--------------------------------|---|--------------------------------|----------------|----------------|-------|
| CHEFS:                         |   | RESPONSABLE DE EVALUACION:     |                |                |       |
| QUE APLICA INSTRUMENTO:        |   | FECHA:                         |                |                |       |
| <b>INSTRUMENTO DE ENCUESTA</b> |   |                                |                |                |       |
|                                | <b>DIMENSION:</b> TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y SU IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL "AROMA DE CACAO" EN LA CIUDAD DE QUEVEDO DURANTE EL 2017. | <b>CRITERIOS DE EVALUACION</b> |                |                |       |
|                                | <b>ITEMS DE ENCUESTAS DE COMPROBACIÓN</b>   | SIEMPRE                        | CON FRECUENCIA | OCASIONALMENTE | NUNCA |
| 1                              | El administrador de la cafetería los capacita   |                                |                |                |       |
| 2                              | Prepara platos tradicionales de la ciudad   |                                |                |                |       |
| 3                              | Cuida su aseo personal  |                                |                |                |       |
| 4                              | Comunica al administrador de la Cafetería cuando esta enfermo   |                                |                |                |       |
| 5                              | Practica normas de higiene en la cafetería  |                                |                |                |       |
| 6                              | Su uniforme es impecable dentro de su trabajo   |                                |                |                |       |
| 7                              | Trabaja con normas internacionales de calidad   |                                |                |                |       |
| 8                              | Como es la calidad de servicio en la cafetería  |                                |                |                |       |
| 9                              | Tiene dificultad en manejar las técnicas de manipulación de alimentos   |                                |                |                |       |
| 10                             | Un plan de capacitación en técnicas de manipulación de alimentación facilitaría su trabajo  |                                |                |                |       |

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Es importante en la actualidad en las cafeterías seguir el semáforo alimenticio que exige el Ministerio de Salud Pública.

| <b>Nutrientes</b><br><b>Indicadores</b> | <b>Bajo contenido</b><br>  | <b>Medio Contenido</b><br>   | <b>Alto contenido</b><br>  |
|---|---|---|---|
| <b>Grasas totales</b>                   | <p>Contenido menor o igual a 3 gramos en 100 gramos</p> <p>Contenido menor o igual a 1,5 gramos en 100 mililitros</p>   | <p>Contenido mayor a 3 y menor a 20 gramos en 100 gramos</p> <p>Contenido mayor a 1,5 y menor a 10 gramos en 100 mililitros</p>   | <p>Contenido mayor o igual a 20 gramos en 100 gramos</p> <p>Contenido mayor o igual a 10 gramos en 100 mililitros</p>   |
| <b>Grasas Saturadas</b>                 | <p>Contenido menor o igual a 1,5 gramos en 100 gramos.</p> <p>Contenido menor o igual 0,75 gramos en 100 mililitros.</p>  | <p>Contenido mayor a 1,5 y menor a 5 gramos en 100 gramos.</p> <p>Contenido mayor a 0,75 y menor a 2,5 gramos en 100 mililitros.</p>  | <p>Contenido mayor o igual a 5 gramos en 100 gramos.</p> <p>Contenido mayor o igual a 2,5 gramos en 100 mililitros</p>  |
| <b>Grasas Trans</b>                     | <p>Contenido menor o igual a 0,15 gramos en 100 gramos</p> <p>Contenido menor o igual a 0,075 gramos en 100 mililitros</p>  | <p>Contenido mayor a 0,15 y menor a 1 gramo en 100 gramos</p> <p>Contenido mayor a 0,075 y menor a 0,50 gramos en 100 mililitros</p>  | <p>Contenido mayor o igual a 1 gramo en 100 gramos.</p> <p>Contenido mayor o igual a 0,50 gramos en 100 mililitros</p>  |
| <b>Azúcares</b>                         | <p>Contenido menor o igual a 5 gramos en 100 gramos.</p> <p>Contenido menor o igual a 2,5 gramos en 100 mililitros.</p>   | <p>Contenido mayor a 5 y menor a 15 gramos en 100 gramos.</p> <p>Contenido mayor a 2,5 y menor a 7,5 gramos en 100 mililitros.</p>  | <p>Contenido mayor o igual a 15 gramos en 100 gramos.</p> <p>Contenido mayor o igual a 7,5 gramos en 100 mililitros.</p>  |
| <b>Sal</b>                              | <p>Contenido menor o igual a 0,3 gramos en 100 gramos.</p> <p>Contenido menor o igual a 0,3 gramos en 100 mililitros.</p> <p>(equivale a 120 miligramos de sodio)</p> | <p>Contenido mayor a 0,3 y menor a 1,5 en 100 gramos</p> <p>Contenido mayor a 0,3 y menor a 1,5 gramos en 100 mililitros.</p> <p>(equivale a entre 120 a 600 miligramos de sodio)</p> | <p>Contenido mayor o igual 1,5 gramos en 100 gramos.</p> <p>Contenido mayor o igual a 1,5 gramos en 100 mililitros</p> <p>(equivale a más de 600 miligramos de sodio)</p> |

### Temperatura y tiempo adecuados de refrigeración

| ALIMENTO              | TEMPERATURA RECOMENDADA | TIEMPO MAXIMO DE ALMACNAMIENTO |
|-----------------------|-------------------------|--------------------------------|
| <b>CARNES</b>         |                         |                                |
| Rebanada              | 0 a - 2,2               | 3 a 5 días                     |
| Molida                | 0 a - 2,2               | 1 a 2 días                     |
| Jamón                 | 0 a - 2,2               | 7 días                         |
| Salchichas            | 0 a - 2,2               | 1 semana                       |
| <b>CARNES COSIDAS</b> |                         |                                |
| Pollo                 | 0 a - 2,2               | 1 a 2 días                     |
| Chanco                | 0 a - 2,2               | 1 a 2 días                     |
| Vísceras              | 0 a - 2,2               | 1 a 2 días                     |
| Cocidas               | 0 a - 2,2               | 1 a 2 días                     |
| <b>PESCADO</b>        |                         |                                |
| Pescado graso         | -1,1                    | 1 a 2 días                     |
| Fresco                | -1,1                    | 1 a 2 días                     |
| Congelado             | -18                     | 3 días                         |
| Filete                | -1,1                    | 1 a 2 días                     |
| <b>LACTEOS</b>        |                         |                                |
| Leche liquida         | 3,3 a 3,9               | 5 a 7 días                     |
| Mantequilla           | 3,3 a 3,9               | 2 semanas                      |
| Quesos                | 3,3 a 3,9               | 7 días                         |
| Leche evaporada       | 10,0 a 21,1             | 1 año                          |
| <b>FRUTAS</b>         | 4,4 a 7,2               | 2 semanas                      |

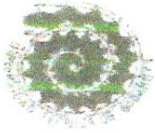
VARIABLE DEPENDIENTE: **TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS**

| CONCEPTUALIZACION  | CATEGORÍAS  | INDICADORES   | ITEM BÁSICO  |
|--|---|---|--|
| <p>TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS:<br/> <b>Las técnicas de manipulación de alimentos se considera a los preparativos, producción, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro o servicio de productos alimenticios destinados al consumidor que necesitan de seguridad e higiene en cualquier actividad empresarial en la que personas intervengan con todos estos aspectos estará constituida como producto de calidad.</b></p> | <p>Competencia</p> <p>Plan de desarrollo</p> <p>Validación de proceso</p> <p>Capacitación</p> | <p>Actitudinal<br/>Cognitiva<br/>Cognoscitivo</p> <p>Métodos Estrategia</p> <p>Técnicas<br/>Instrumento</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El administrador de la cafetería los capacita.</li> <li>✓ <b>Prepara platos tradicionales de la ciudad</b></li> <li>✓ Trabaja con normas internacionales de calidad.</li> <li>✓ <b>Tiene dificultad en manejar las técnicas de manipulación de alimentos</b></li> <li>✓ <b>¿La falta de técnicas de manipulación de alimentos afecta la calidad del servicio al cliente?</b></li> </ul> |

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO

| CONCEPTUALIZACION   | CATEGORÍAS  | INDICADORES  | ITEM BÁSICO  |
|---|---|--|--|
| <p><b>CALIDAD DEL SERVICIO:</b><br/> <b>El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo. Todo aquello que apliquemos en la empresa está directa e indirectamente implicadas en el servicio al cliente. Como definición amplia que se puede dar de servicio al cliente es la siguiente: “Todas las actividades que ligen a la empresa o institución con sus clientes constituyen la calidad del servicio” (Couso, 2005)</b></p> | <p>Aprendizaje</p> <p>Conocimientos</p> <p>Emprendimiento y gestión</p> | <p>Motivación</p> <p>Eficaz</p> <p>Logro esperado</p> <p>Valores</p> | <p>✓ Chefs y ayudantes de cocina motivados para servir al cliente</p> <p>✓ Una administración garantizando el trabajo de la cafetería.</p> <p>✓ Clientes satisfechos con el servicio de la cafetería hostel “Aroma de Cacao”</p> |





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**  
**EXTENSIÓN QUEVEDO**

**ANEXO 2**

**ACTA DE APROBACIÓN DEL PERFIL DE INVESTIGACIÓN**

N° 11669 – 06 – 2017- 002

En la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos, República del Ecuador a los **04 días de julio de 2017**, a las 10h00, siendo este día dentro de la hora señalada por el Coordinador de la carrera **Hotelería y Turismo**, se instala los señores miembros de la Comisión de especialistas para examinar el perfil de investigación de (la) señor (a)(ita) **MOREIRA ELENO JENNIFER ESTEFANÍA**, de la carrera **Hotelería y Turismo**.

Cuyo tema es **TECNICAS DE MANIPULACION DE ALIMENTOS Y SU IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL "AROMA DE CACAO" EN LA CIUDAD DE QUEVEDO DURANTE EL 2017**, la Comisión queda integrada de la siguiente manera:

- Dr. Gonzalo Peñafiel N.** (Director /Delegado del Director)
- Msc. Fátima Morales I.** (Área de investigación)
- Msc. Emilio Ramírez C.** (Docente del Área específica)

En consecuencia, se declara aprobado el Perfil de Investigación, para desarrollar el proyecto de investigación.

Para constancia y validez firman por triplicado en unidad de acto con los señores

Miembros de la comisión, egresada(o) y Secretaria que certifica.

**Dr. Gonzalo Peñafiel N.**

**Msc. Fátima Morales I.**

**Msc. Emilio Ramírez C.**

**Egda. Moreira Eleno Jennifer Estefanía**

**Secretaria General**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO**  
**EXTENSIÓN QUEVEDO**

**ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**N° 11669 – 08 – 2017- 009**

En la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, República del Ecuador a los treinta y un días del mes de agosto de 2017, a las 10h00, siendo el día y hora señalada por el Coordinador de la carrera, de Hotelería y Turismo, se instala los señores miembros de la Comisión de especialistas para evaluar la defensa del Proyecto de Investigación de (la) egresado (a):

**MOREIRA ELENO JENNIFER ESTEFANÍA**

Con el tema: “ **TECNICAS DE MANIPULACION DE ALIMENTOS Y SU IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL “AROMA DE CACAO” EN LA CIUDAD DE QUEVEDO DURANTE EL 2017**”, la Comisión queda integrada de la siguiente manera:

**Msc. Belkys Alarcón S. (Coordinador/ Delegado del Coordinador)**  
**Msc. Fátima Morales I. (Área de Investigación)**  
**Msc. Relfa Navarrete O. (Docente del Área específica)**

En consecuencia, se declara **APROBADO** el Proyecto de Investigación, para continuar con el Informe Final.

Para constancia y validez firman por triplicado en unidad de acto con los señores Miembros de la comisión, egresada(o) y Secretaria que certifica.

**MSc. Belky Alarcón S.**  
**MSc. Fátima Morales I.**  
**MSc. Relfa Navarrete O.**  
**Jennifer Estefanía Moreira Eleno**

**Secretaria**

**Ab. EmiliaYong Chang**






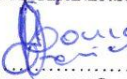
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**EXTENSIÓN QUEVEDO**  
**DEPARTAMENTO DE TITULACIÓN**  
**ANEXO**  
**SESIONES DE TRABAJO TUTORIAL**



**TEMA:** TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y SU IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CAFETERÍA HOTELERA DEL HOSTAL “AROMA DE CACAO” EN LA CIUDAD DE QUEVEDO DURANTE EL 2017.


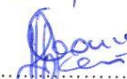


**PRIMERA SESIÓN DE TRABAJO**

Quevedo, 21 de agosto del 2017

| RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS  | ACTIVIDADES REALIZADAS  | FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE   |
|--|---|--|
| Se ha pulido el tema y se ha definido el problema principal y los subproblemas correspondientes. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se revisó y analizó la información bibliográfica preliminar pertinente.</li> <li>2. Se hizo una investigación preliminar de campo.</li> <li>3. Se describió el hecho problemático desde varios puntos de vista.</li> <li>4. Se ubicó y planteó el problema general</li> </ol> | <p>f. <br/> JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO</p> <p>f. <br/> DR. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA.<br/> TUTOR</p> |

**SEGUNDA SESIÓN DE TRABAJO**

Quevedo, 24 de agosto del 2017

| RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS  | ACTIVIDADES REALIZADAS  | FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE   |
|--|---|--|
| Se elaboraron los objetivos tanto el general como los específicos.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Se elaboraron los objetivos tanto el general como los específicos.</li> </ol>   | <p>f. <br/> JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO</p> <p>f. <br/> DR. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA.<br/> TUTOR</p> |
| Se trabajó en la confección del marco teórico con la ayuda de la información bibliográfica y del internet. | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Se revisaron documentos escritos sobre el tema de investigación para construir el marco conceptual y referencial.</li> <li>7. Se discutió sobre la postura teórica a asumir en la investigación.</li> </ol> | <p>f. <br/> JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO</p> <p>f. <br/> DR. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA.<br/> TUTOR</p> |



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**EXTENSIÓN QUEVEDO**  
**DEPARTAMENTO DE TITULACIÓN**



**TERCERA SESIÓN DE TRABAJO**

Quevedo, 28 de agosto del 2017

| <b>RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS</b>                      | <b>ACTIVIDADES REALIZADAS</b>   | <b>FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE</b>   |
|---|---|---|
| Se respondió al problema en forma de hipótesis.             | 8. Se buscó el fundamento teórico más adecuado para formular una hipótesis.   | f.....<br>JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO<br><br>f.....<br>DR. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA.<br>TUTOR |
| Se determinó el mecanismo de verificación de las hipótesis. | 9. Se establecieron las variables de la hipótesis con sus respectivos indicadores a ser verificados.<br>10. Se elaboró el cuestionario de comprobación de los indicadores de las hipótesis. | f.....<br>JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO<br><br>f.....<br>DR. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA.<br>TUTOR |

**CUARTA SESIÓN DE TRABAJO**

Quevedo, 30 de agosto del 2017

| <b>RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS</b>                    | <b>ACTIVIDADES REALIZADAS</b>                                     | <b>FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE</b>   |
|---|---|---|
| Se determinó la forma de hacer la aplicación estadística. | 11. Se hizo una revisión de la investigación descriptiva.         | f.....<br>JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO<br><br>f.....<br>DR. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA.<br>TUTOR |
| Se hicieron los cuadros para la recolección de datos.     | 12. Se definieron las frecuencias y las representaciones gráficas | f.....<br>JENNIFER ESTEFANÍA MOREIRA ELENO<br><br>f.....<br>DR. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA.<br>TUTOR |

**DR. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA**  
**DOCENTE TUTOR**