



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**TEMA: EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA
PROPONER LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS
RESTAURANTES DE TERCERA CATEGORÍA DEL CANTÓN
BAÑOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA.**

AUTORAS:

DÍAZ ALTAMIRANO, MISHELLE ALEJANDRA

LEAL GÓMEZ, MARÍA VICTORIA

DIRECTOR: LIC. GUANOLUISA CHUQUI, JOFFRE ISMAEL

LATACUNGA

2018



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, ***“EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PROPONER LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS RESTAURANTES DE TERCERA CATEGORIA DEL CANTÓN BAÑOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA”*** realizado por las señoritas ***Mishelle Alejandra Díaz Altamirano*** y ***María Victoria Leal Gómez***, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti – plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a las señoritas, para que los sustenten públicamente.

Latacunga, 24 julio del 2018

Una firma manuscrita en tinta azul sobre una línea horizontal.

Lic. Ismael Guanoluisa
DIRECTOR DEL PROYECTO



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Mishelle Alejandra Díaz Altamirano**, con cédula de identidad N° 1803736113, y **María Victoria Leal Gómez**, con cédula de identidad N° 1752507218, declaramos que este trabajo de titulación **“EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PROPONER LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS RESTAURANTES DE TERCERA CATEGORÍA DEL CANTÓN BAÑOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaramos que este trabajo es de nuestra autoría, en virtud de ello nos declaramos responsables del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Latacunga, 24 julio del 2018

Firma manuscrita en tinta azul de Mishelle Alejandra Díaz Altamirano.

Mishelle Alejandra Díaz Altamirano
C.C.: 1803736113

Firma manuscrita en tinta azul de María Victoria Leal Gómez.

María Victoria Leal Gómez
C.C.: 1752507218



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIZACIÓN

Nosotras, ***Mishelle Alejandra Díaz Altamirano*** y ***María Victoria Leal Gómez***, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la Biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación “**EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PROPONER LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS RESTAURANTES DE TERCERA CATEGORÍA DEL CANTÓN BAÑOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA**” cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Latacunga, 24 julio del 2018

Firma manuscrita en tinta azul de Mishelle Alejandra Díaz Altamirano, sobre una línea de puntos.

Mishelle Alejandra Díaz Altamirano
C.C.: 1803736113

Firma manuscrita en tinta azul de María Victoria Leal Gómez, sobre una línea de puntos.

María Victoria Leal Gómez
C.C.: 1752507218

DEDICATORIA

La realización de esta investigación está dedicada a nuestros padres, cimientos fundamentales en nuestras vidas. Sin ellos, jamás se hubiese podido alcanzar lo que hasta ahora hemos logrado. Su constancia y lucha incansable permiten mostrarse como el gran ejemplo a seguir para sus hijas y familia en general. Tampoco podemos olvidar a todas aquellas personas incondicionales que estuvieron con nosotras en cada jornada de trabajo, estimulándonos a tener mejores ánimos y no nos permitieron rendirnos. Por todas esas grandes actitudes, a ellos este proyecto, que, sin ellos, no hubiese podido ser.

FAMILIA DÍAZ ALTAMIRANO

FAMILIA LEAL GÓMEZ

AGRADECIMIENTO

Todo plan inicia bajo un designio y es por ello que queremos agradecer primero a Dios, por la sabiduría y fortaleza con la que nos abrigó durante todo el proceso que llevó hacer este trabajo. Por ser nuestro guía en toda decisión, y nuestro acompañante en cada meta, y es así que hoy estamos culminando una más, de su mano.

Un agradecimiento profundo a nuestros padres por ser nuestros compañeros de vida y lucha al alcanzar cada uno de nuestros logros, gracias por estar con nosotros en las buenas y en las malas, por corregirnos en nuestro andar y ser una voz de aliento, por demostrarnos que no estamos solas.

A nuestros hermanos y hermanas por ese apoyo incondicional, por ser luz cuando encontrábamos oscuridad; también cabe mencionar un agradecimiento a Sol Jadtih Leal, Adriana Tiglla, Denisse Zamora, por ser parte de este sueño, su compañía y amistad incondicional. A Paul Quezada por su amor y paciencia interminable, por ser un apoyo inigualable, por eso y más gracias.

Finalmente, agradecer a quienes fueron cimientos fundamentales para el inicio y desarrollo de esta investigación, al Señor Marlon Guevara, Alcalde del Ilustre GAD de Baños, a nuestros tutores, Ismael Guanoluisa, María Fernanda Iturralde, por sus sabios consejos, guianza y conocimientos.

A todos quienes fueron parte de este sueño estrechamos un enorme agradecimiento, sin ellos, no habiéramos llegado hasta donde lo hemos hecho. Gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA

PORTADA.....	ii
CERTIFICACIÓN	ii
PORTADA.....	iii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	iii
PORTADA.....	iv
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
RESUMEN.....	xx
ABSTRACT.....	xxi

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Formulación del problema.....	5
1.4. Justificación e Importancia.....	6
1.5. Objetivos	7

	viii
1.5.1. Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos.....	8
1.6. Hipótesis	8

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Historia de la Restauración en Ecuador.....	9
2.2. Restaurante	10
2.3. Buenas prácticas de manufactura.....	12
2.4. Procedimientos	12
2.5. Procesos Operativos.....	13
2.6. Procesos en restaurantes	14
2.6.1. Compras y bodega.....	14
2.6.2. Recepción de Mercadería	15
2.6.3. Almacenamiento de Productos Perecibles.....	16
2.6.4. Pre elaboración de alimentos.....	19
2.6.5. Preparación de los alimentos.....	20
2.7. Servicio	21
2.8. Calidad.....	23
2.9. Calidad del producto	23
2.10. La calidad de los alimentos.....	24
2.11. Indicadores de la calidad en los alimentos.....	24
2.11.1. Indicadores nutricionales.	24
2.11.2. Indicadores sanitarios.	25

2.11.3. Indicadores organolépticos.....	26
---	----

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL ÁREA DE COCINA

3.1. Enfoque de la investigación	29
3.2. Métodos de la investigación.....	30
3.3. Tipo de investigación	31
3.3.1. Investigación Descriptiva.	31
3.3.2. Investigación Exploratoria.....	31
3.3.3. Investigación de Campo.....	32
3.4. Técnicas de investigación.....	32
3.5. Población	34
3.6. Validación y confiabilidad.....	35
3.7. Diseño de instrumentos	36
3.8. Levantamiento de datos.....	36
3.9. Análisis de resultados	37
3.9.1. Análisis de resultados de las entrevistas.	37
3.9.2. Análisis de resultados de la ficha de evaluación.....	40

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO

4.1. Metodología	90
4.2. Población	90
4.3. Análisis de resultados	92

	x
4.3.1. Análisis de los resultados de la encuesta para diagnosticar la “calidad del producto”	92
4.3.2. Análisis general del método SERVQUAL.....	111
4.3.3. Análisis de los resultados de la calidad sanitarias a través del método de observación.....	114
4.3.4. Análisis de resultados de la ficha de observación para la calidad nutricional.	123
4.4. Comprobación de hipótesis.....	128
4.4.1. Planteamiento de hipótesis.....	128
4.4.2. Nivel de significancia.	135
4.4.3. Grado de libertad.	135
4.4.4. Regla de decisión.	136
4.4.5. Cálculo matemático de Chi Cuadrado.	136
4.4.6. Decisión final.....	137

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Antecedentes.....	138
5.2. Justificación	141
5.3. Objetivos.....	142
5.3.1. Objetivo general.....	142
5.3.2. Objetivos específicos.....	142
5.4. Metodología para el Diseño de la guía	143
5.5. Guía para la preparación de alimentos	144
2.1.1. Compras	156

	xi
2.1.2. Recepción.....	156
2.1.3. Almacenamiento	156
2.1.4. Preparación.....	156
2.1.5. Cocción.....	156
2.5.1. Sopas claras	163
2.5.2. Sopas espesas	167
CONCLUSIONES.....	184
RECOMENDACIONES	186
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	187
ANEXOS	192

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Consideraciones generales de almacenamiento.....	18
Tabla 2	Propiedades de los alimentos	26
Tabla 3	Secuencia metodológica	31
Tabla 4	Profesionales para la validación.....	35
Tabla 5	Protección personal tales como: ropa de trabajo	40
Tabla 6	Desinfección de las manos	42
Tabla 7	Se lava las manos periódicamente después de tocar billetes y monedas....	43
Tabla 8	Uñas cortas y limpias.	44
Tabla 9	Buenos hábitos de comportamiento.....	45
Tabla 10	Protección de heridas	46
Tabla 11	Cuchillos adecuados.....	47
Tabla 12	Lugares correspondientes de los cuchillos	48
Tabla 13	Mangos antideslizantes.....	49
Tabla 14	Información de peligros.....	50
Tabla 15	Protección adecuada	51
Tabla 16	Limpieza diaria de superficies del área de trabajo	52
Tabla 17	Limpieza diaria de suelos y ventanas	53
Tabla 18	Protección de la vajilla	54
Tabla 19	Almacenamiento de productos de limpieza.....	55
Tabla 20	Implementos de limpieza de uso exclusivo	56
Tabla 21	Superficies de trabajo desinfectadas	57
Tabla 22	Planificación de compras.	58

		xiii
Tabla 23	Proveedores de la materia prima	59
Tabla 24	Horarios para la entrada de productos.....	60
Tabla 25	Lugares adecuados de recepción de productos	61
Tabla 26	Forma de abastecimiento.....	62
Tabla 27	Inspección de la materia prima	63
Tabla 28	Supervisión de la materia prima.....	64
Tabla 29	Cuidados de vegetales, frutas, verduras y hortalizas.....	65
Tabla 30	Verificación de la temperatura de la materia prima	66
Tabla 31	Condiciones del transporte de alimentos	67
Tabla 32	Conservación de los alimentos perecederos y altamente perecederos	68
Tabla 33	Almacenamiento de productos y alimentos procesados	69
Tabla 34	Rotación de los alimentos	70
Tabla 35	Separación de alimentos animal y vegetal.....	71
Tabla 36	Separación de alimentos crudos y cocidos.....	72
Tabla 37	Seguimiento de la materia prima	73
Tabla 38	Limpieza del área de trabajo.....	74
Tabla 39	Revisión del estado de conservación.....	75
Tabla 40	Métodos de descongelamiento	76
Tabla 41	Descongelación de la materia prima	77
Tabla 42	Planificación del menú	78
Tabla 43	Lavado de hortalizas y verduras	79
Tabla 44	Lavado previo a la preparación.....	80
Tabla 45	Límites de tiempo y temperatura.....	81
Tabla 46	Recipientes de material autorizado.....	82

		xiv
Tabla 47	Comprobación de temperaturas.....	83
Tabla 48	Cocción completa de los alimentos.....	84
Tabla 49	Temperaturas de seguridad.....	85
Tabla 50	Almacenamiento de alimentos por servir	86
Tabla 51	Recalentado de alimentos.....	87
Tabla 52	Total, de turistas en Baños 2017	91
Tabla 53	Género.....	92
Tabla 54	País de Origen.....	93
Tabla 55	Edad	94
Tabla 56	Frescura.....	95
Tabla 57	La temperatura de los alimentos.....	96
Tabla 58	Sabor Natural.....	97
Tabla 59	Sabor condimentado.....	98
Tabla 60	Aroma agradable	99
Tabla 61	Aroma y apetito.....	100
Tabla 62	El aroma y los ingredientes.....	101
Tabla 63	Color agradable	102
Tabla 64	Color natural	103
Tabla 65	Color alterado	104
Tabla 66	Intensidad del color.....	105
Tabla 67	Consistencia del plato.....	106
Tabla 68	Cremosidad de los alimentos.....	107
Tabla 69	Nivel de cocción.....	108
Tabla 70	Jugosidad de los ingredientes.....	109

		xv
Tabla 71	Suavidad de los alimentos	110
Tabla 72	Resumen método SERVQUAL	111
Tabla 73	Protección de los alimentos	114
Tabla 74	Eliminación de desechos	115
Tabla 75	Mezcla de ingredientes.	116
Tabla 76	Aseo de las manos	117
Tabla 77	Todo alimento que presente crecimiento fúngico.....	118
Tabla 78	Agua y aseo de las manos.....	119
Tabla 79	Contaminación de alimentos.....	120
Tabla 80	Constitución del almuerzo.....	123
Tabla 81	Carbohidratos	124
Tabla 82	Proteína	125
Tabla 83	Grasa	126
Tabla 84	Calificación de dimensiones - Procesos Operativos	129
Tabla 85	Resumen de la variable independiente	131
Tabla 86	Calidad Organoléptica	132
Tabla 87	Calidad Sanitaria.....	133
Tabla 88	Calidad Nutricional.....	134
Tabla 89	Resumen de la variable dependiente.....	134
Tabla 90	Tabla de resumen general de dimensiones de las variables	135
Tabla 91	Chi Cuadrado calculado.....	136
Tabla 92	Participantes del panel de soluciones.....	139
Tabla 93	Resumen del panel de soluciones	140

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Árbol de problemas	5
Figura 2.	Operaciones culinarias	13
Figura 3.	Adquisición de materia prima	15
Figura 4.	Trata de carnes.....	16
Figura 5.	Tratamiento de los productos lácteos	17
Figura 6.	Cuidado de los huevos	17
Figura 7.	Cuidado de hortalizas y frutas.....	18
Figura 8.	Consideraciones de distribución	22
Figura 9.	Protección personal.	41
Figura 10.	Desinfección de las manos	42
Figura 11.	Se lava las manos periódicamente	43
Figura 12.	Uñas cortas y limpias.....	44
Figura 13.	Buenos hábitos de comportamiento.....	45
Figura 14.	Protección de heridas.	46
Figura 15.	Cuchillos adecuados.....	47
Figura 16.	Lugares correspondientes de los cuchillos	48
Figura 17.	Mangos antideslizantes.....	49
Figura 18.	Información de los peligros	50
Figura 19.	Protección adecuada	51
Figura 20.	Limpieza diaria de superficies del área trabajo	52
Figura 21.	Limpieza diaria de suelos y ventanas	53
Figura 22.	Protección de la vajilla	54

	xvii
Figura 23. Almacenamiento de productos de limpieza.....	55
Figura 24. Implementos de limpieza de uso exclusivo	56
Figura 25. Superficies de trabajo desinfectadas	57
Figura 26. Planificación de compras	58
Figura 27. Proveedores de la materia prima.	59
Figura 28. Horarios para la entrada de productos.....	60
Figura 29. Lugares adecuados de recepción de productos	61
Figura 30. Forma de abastecimiento.....	62
Figura 31. Inspección de la materia prima	63
Figura 32. Supervisión de la materia prima.....	64
Figura 33. Cuidados de vegetales, frutas, verduras y hortalizas.....	65
Figura 34. Verificación de la temperatura de la materia prima.....	66
Figura 35. Condiciones del transporte de alimentos.	67
Figura 36. Conservación de los alimentos perecederos	68
Figura 37. Almacenamiento de productos y alimentos procesados	69
Figura 38. Rotación de los alimentos	70
Figura 39. Separación de alimentos animal y vegetal.....	71
Figura 40. Separación de alimentos crudos y cocidos.....	72
Figura 41. Seguimiento de la materia prima	73
Figura 42. Limpieza del área de trabajo.....	74
Figura 43. Revisión del estado de conservación.....	75
Figura 44. Métodos de descongelamiento	76
Figura 45. Descongelación de la materia prima	77
Figura 46. Planificación del menú.	78

Figura 47. Lavado de hortalizas y verduras	79
Figura 48. Lavado previo a la preparación.....	80
Figura 49. Límites de tiempo y temperatura.....	81
Figura 50. Recipientes de material autorizado.....	82
Figura 51. Comprobación de temperaturas.....	83
Figura 52. Cocción completa de los alimentos.....	84
Figura 53. Temperaturas de seguridad.....	85
Figura 54. Almacenamiento de alimentos por servir.	86
Figura 55. Recalentado de alimentos.....	87
Figura 56. Género.....	92
Figura 57. País de origen.....	93
Figura 58. Edad	94
Figura 59. Frescura de los alimentos	95
Figura 60. Temperatura de los alimentos.....	96
Figura 61. Sabor natural	97
Figura 62. Sabor condimentado.....	98
Figura 63. Aroma agradable	99
Figura 64. Aroma y apetito.....	100
Figura 65. El aroma y los ingredientes.....	101
Figura 66. Color agradable	102
Figura 67. Color natural	103
Figura 68. Color alterado	104
Figura 69. Intensidad del color.....	105
Figura 70. Consistencia del plato.....	106

	xix
Figura 71. Cremosidad de los alimentos.....	107
Figura 72. Nivel de cocción.....	108
Figura 73. Jugosidad de los ingredientes.....	109
Figura 74. Suavidad de los alimentos	110
Figura 75. Los alimentos no perecederos	114
Figura 76. Elimina los desechos de las superficies.....	115
Figura 77. La mezcla de ingredientes	116
Figura 78. El manipulador de alimentos preparados.....	117
Figura 79. Todo alimento que presente crecimiento fúngico.....	118
Figura 80. El agua que se utilice para lavar debe ser potable y corriente.....	119
Figura 81. Cuando un alimento ha sido contaminado lo desechan.....	120
Figura 82. El almuerzo está constituido por 800 kilocalorías	123
Figura 83. Los carbohidratos comprenden el 55% del plato	124
Figura 84. La proteína constituye el 15% del plato	125
Figura 85. La porción de grasa comprende un 30% del plato.....	126

RESUMEN

En el presente proyecto de titulación se realizó la evaluación en el desenvolvimiento del área de cocina con el objetivo de valorar la calidad del producto a través de los procesos operativos; además, se realiza un estudio en el cual se utiliza un enfoque cuantitativo y cualitativo apegado a un método descriptivo y exploratorio, los mismos que permitieron el estudio de las dos variables de la investigación. La variable independiente “Procesos operativos”, es estudiada a través de una ficha de observación estructurada y enfocada en cada una de las dimensiones que se desenvuelve la variable tales como higiene, buenas prácticas; mientras que para el estudio de la variable dependiente “Calidad del producto”, se diseña un instrumento basado en el modelo SERVQUAL, que mide la calidad del producto desde la perspectiva del cliente, mediante el contraste de la calidad esperada y percibida, a través de los sentidos de tal manera, que ayude a cualificar el atributo organoléptico del producto. Un análisis estadístico aplicado a los datos recopilados demuestra que existe un bajo desconocimiento y manejo de los procesos operativos del área de cocina, en cuanto a la calidad del producto final se denota que la perspectiva de los clientes no supera a la expectativa. Al terminar se comprueba la hipótesis, obteniendo como resultado que se rechaza H_0 de tal manera que los procesos operativos si influyen en la calidad del producto final. En tal virtud, se genera una propuesta con el objetivo de señalar las bases para la elaboración, y presentación de los alimentos a través de varios procedimientos, unificando criterios de contenido que permita la realización de las funciones de preparación, cocción, y exhibición de los platos; de tal manera se mejore la calidad del producto final.

PALABRAS CLAVE:

- **RESTAURANTE: PROCESOS OPERATIVOS**
- **RESTAURANTES**
- **CALIDAD DE LOS ALIMENTOS**

ABSTRACT

The following research project the development of the kitchen area is evaluated with the objective of evaluating the quality of the product through the operative processes, in addition a study is made in which a quantitative and qualitative approach is used attached to a descriptive method and exploratory, who allowed the study of the two variables of the investigation. The independent variable "Operational processes" is studied through a structured observation sheet focused on each of the dimensions that the variable develops such us hygiene, good practices; while for the study of the dependent variable "Product quality", an instrument based on the SERVQUAL model is designed, which measures the quality of the product from the customer's perspective, by contrasting the expected and perceived quality, through the senses so that in such a way to qualify the organoleptic quality of the product. A statistical analysis applied to the data collected shows that there is a low ignorance and management of the operational processes of the kitchen area, in terms of the quality of the final product shows that the perspective of the customers does not exceed the expectation. When finished, the hypothesis is checked, obtaining as a result H_0 is rejected in such a way that the operative processes influence the quality of the final product. In this virtue a proposal is generated is directed to design a guide for the preparation of foods that allows to improve its procedure and techniques at the time of elaborating the products to be expended in such way to improve the quality of the final product.

KEY WORDS:

- **RESTAURANT: OPERATING PROCESSES**
- **RESTAURANTS**
- **FOOD QUALITY**

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. Antecedentes

En la investigación de Ignacio Díaz (2009) acerca de “La Restauración Moderna”, el autor refiere que los servicios prestados en la industria de la restauración, tienen un objetivo más claro que el de ofrecer alimentación y bebidas. Sino más bien, toma en cuenta que el área de restauración va desde una satisfacción más funcional hasta la buena presentación, en el que se percibe un espacio de convivencia y donde cada visita al restaurante marca la experiencia y vivencia única para el cliente.

De acuerdo a Medina & Gozalbes (1990) cada departamento realiza un proceso operativo, en el que producen un producto y a la vez suministran dichos elementos a los diversos clientes, de tal forma que reciben los productos procedentes de los departamentos proveedores. Atendiendo a estas consideraciones, el producto incluye entre bienes y servicios, debido a que el producto se forma y se genera para todo aquello que se produce, tanto bienes como servicios. Los bienes son objetos físicos, mientras que el servicio es el trabajo realizado para otra persona, por ende, la mayoría de empresas producen ambos elementos.

Es por ello que la calidad en el producto adquiere realidad en la percepción, mediante los deseos adquiridos; los mismos que dan conformidad con las especificaciones de los clientes. En el estudio realizado en base a la “Calidad en el servicio” de Berry Leonar (2014), aclara que los clientes desean el desempeño del servicio en cinco dimensiones generales tales como; tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía. Por ende, el buen servicio se identifica por ser puntual, eficiente y uniforme, tomando en cuenta a un personal amistoso que muestra interés por el cliente; todas estas características deben ser percibidas por el cliente y estar acorde con lo que éste espera, un buen producto.

Ahora bien, la calidad del bien consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes; dicha calidad comprende de estas actividades como: identificar los clientes y sus necesidades, desarrollar un producto que responda a esas necesidades, y desarrollar un proceso capaz de producir ese producto. (Medina & Gozalbes, 1990).

Por otra parte Fernanda Ramírez (2013) en su estudio “Calidad del Servicio en los Restaurantes de Comida Rápida en Puerto Ordaz” aclara que si la percepción es mayor que las expectativas del cliente, por consiguiente la calidad del servicio es positiva; pero si la percepción del cliente por el servicio recibido es menor que las expectativas creadas, la calidad del servicio es negativa, es decir deficiente. Por tanto, demuestra que el factor calidad no es definida por el establecimiento sino por el cliente, porque evalúa comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se llevó a cabo el servicio.

Atendiendo a estas consideraciones del autor, Fernanda Ramírez (2013) coincide que “para una administración efectiva de la calidad el prestador de servicios debe tomar en cuenta estas consideraciones, ayudar al cliente a formular expectativas; medir el nivel de expectativa de su mercado-meta y mantener uniforme la calidad del servicio ó sobre el nivel de expectativa” de tal forma que pueda conservar una imagen creativa y activa del mismo.

Dentro del mismo tema Antonio Pérez (1994) en el estudio de “La Gestión de la Calidad Empresarial, Calidad de los servicios y atención al cliente” indica que los procesos operativos, están dados por las buenas prácticas y técnicas de apoyo al personal. Tomado el escrito de todos los aspectos que se han de respetar en la producción de un bien o en la prestación de un servicio. Es decir, refleja claramente las funciones que se deben cumplir paso a paso, obteniendo a futuro resultados de satisfacción y crecimientos positivos dentro de la organización.

Por tanto, en la afirmación anterior se denota que existen dos tipos de normas, una de ellas es la “Norma de procesos productivos y de procedimiento”; que reflejan la forma de desarrollar las diferentes actividades del proceso; por ende, describen la función y el

producto que al final se entrega. Y el segundo tipo de norma es “La norma de productos”; que recogen las características técnicas que debe reunir un producto o en su caso un servicio.

Finalmente deja en claro que la aplicación y optimización de procesos dentro de la organización, ayuda a fomentar la eficacia en la gestión de los servicios, por parte de los dueños en el área de restauración, en todo caso Esvety Gonzáles (2013) hace una proyección a largo plazo, estableciendo principales enfoques a futuro, los mismos que toman camino a los siguiente:

- Nada es más importante como la percepción que el cliente tiene del restaurante.
- Maximizar el verdadero potencial de todos los miembros del equipo.
- Dar la bienvenida al cambio, arriesgar y aprender de los errores.
- Aceptar los retos con confianza y aventurarse en cosas nuevas.

Cabe recalcar que estos enfoques son establecidos por una revista digital especializada en restauración.

1.2. Planteamiento del problema

Las empresas en el Ecuador, enfocadas a la prestación de servicios compiten diariamente entre sí, lo cual genera que cada organización trabaje al máximo sin fijarse en la manera de operar. Es decir, las labores no son ejecutadas bajo una total responsabilidad y concordancia, lo que puede provocar fallas frecuentes en la rutina que generarán gran cantidad de efectos negativos para el negocio.

La provincia de Tungurahua conocida como uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales del Ecuador, además de ser la primera provincia en liderar el ámbito estratégico para el desarrollo del turismo, cuenta con un sinnúmero de establecimientos tanto turísticos como hoteleros; entre ellos los establecimientos comerciales dedicados al expendio de alimentos y bebidas, como los

restaurantes, los cuales vienen a ser objeto principal de estudio del presente proyecto (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2016).

La problemática se centra en la ciudad de Baños, apuntando que dicho cantón es uno de los mejores destinos turísticos que posee el país, en la región sierra centro, catalogado por el Ministerio de Turismo (MINTUR), en su Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador (PIMTE), ya que atrae la visita de turistas tanto nacionales como internacionales (MINTUR, 2016).

De acuerdo con la Sra. Patricia Ortiz, gerente del Restaurante Killu Wasi en la ciudad de Baños, con 8 años de experiencia en el sector hotelero y restauración, manifiesta que, desde años anteriores se han generado múltiples productos los cuales han servido de forma empírica dentro del cantón, y nunca ha existido el interés por parte de los actores locales involucrados con el turismo, para realizar estudios, evaluaciones o análisis de las operaciones ejecutadas en los restaurantes, aun siendo parte de los establecimientos más frecuentados y rentables dentro de la ciudad, en los mismos que existe poco control y escasa capacitación para los clientes internos, de tal manera que la prestación de los servicios de alimentación se desarrolla bajo una rutina empírica, convirtiéndose así en una actividad no profesional y dando paso así a la reducción en la calidad del producto.

Finalmente, se puede agregar a la problemática mediante una observación de campo realizada por las investigadoras, la falta de organización y el mal uso de las herramientas de trabajo en los procesos ejecutados dentro de los restaurantes, no permiten obtener un buen producto final, evidenciando la inconformidad por parte de los clientes. Para lograr tener un buen producto ofertado, es de vital importancia que los clientes externos obtengan una adecuada calidad en los productos expendidos por los diferentes establecimientos.

Árbol de Problemas

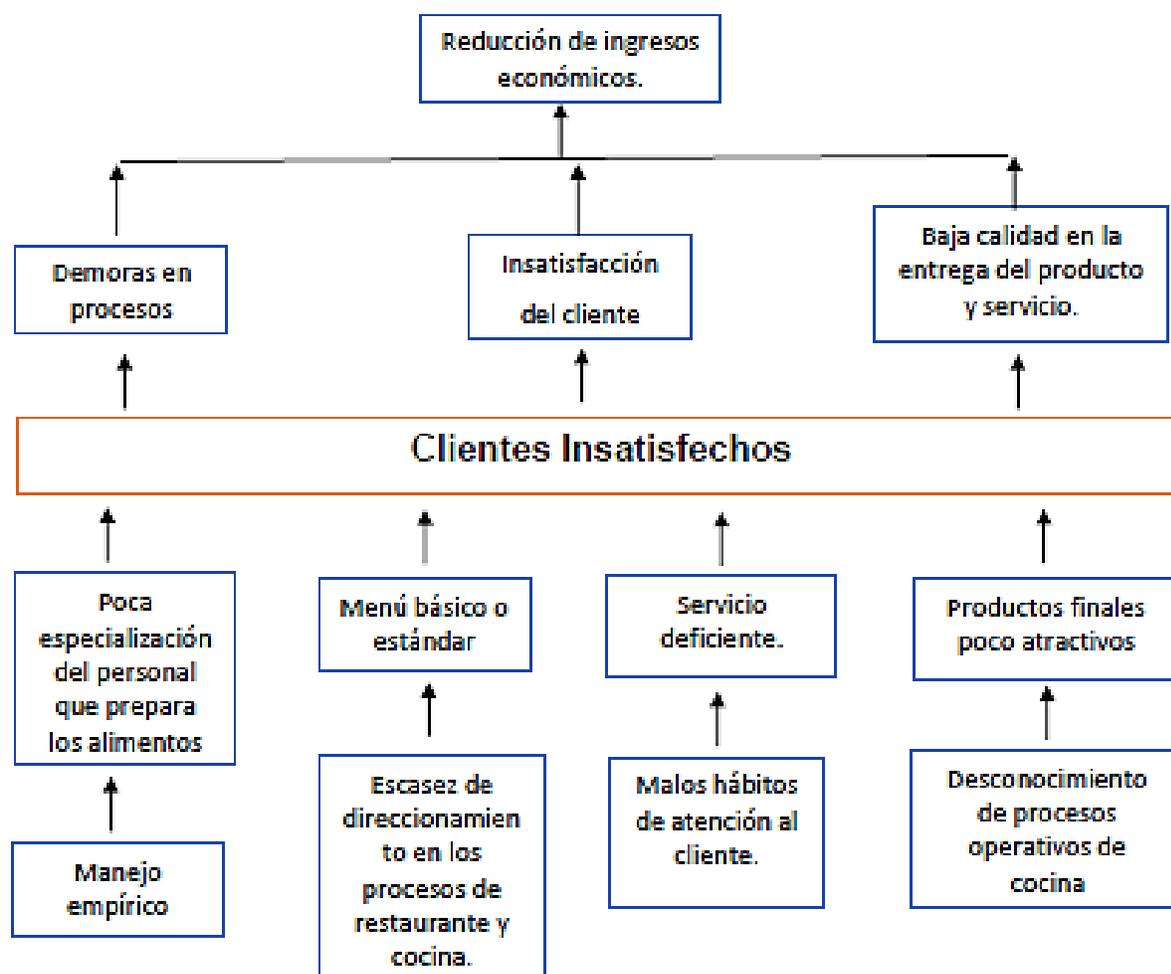


Figura 1. Árbol de problemas

1.3. Formulación del problema

Los restaurantes de la ciudad de Baños, aparentan tener poco conocimiento acerca de la ejecución de procesos operativos por parte de los clientes internos, debido a que no toman en cuenta las buenas prácticas de manufactura.

¿Cómo los procesos operativos en los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños influyen en la calidad del producto?

1.4. Justificación e Importancia

En todo el mundo el servicio de alimentos y bebidas, ha sido y será una actividad altamente rentable, que con el pasar de los años va cambiando, moldeándose de acuerdo a la innovación de la época, de tal manera que pueda atender todas las diferentes necesidades modernas que surgen al ofertar servicios complementarios para el confort y lealtad de los clientes. “En el Ecuador esta industria tiene realce en la parte central del país, debido a que en este espacio están delimitadas zonas comerciales y con mayor movilidad de turistas durante todo el año”, catalogado por el MINTUR, en su Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador (MINTUR, 2016).

En el cantón Baños, se desenvuelven un sinnúmero de actividades turísticas, las mismas que deberían ir de la mano de la innovación de tal manera que se oferten servicios de mayor calidad para realzar su sentido turístico y lealtad de sus visitantes, especialmente en los restaurantes, que es uno de los servicios más frecuentados y rentables dentro de la ciudad, en los cuales existe una escasa capacitación de las personas quienes operan en dichos establecimientos; por ende se genera una reducción en la calidad de los productos expendidos, para ello una evaluación en los procesos operativos, enlaza perfectamente debido a que es uno de los negocios más concurridos y la alimentación es una de las principales necesidades de todo ser humano, y por ende se convierte en una de las actividades más catalogadas dentro de la región, lo mismo que merece ser desarrollada con mayor cuidado para gusto y beneficio del turista, todo con el fin de lograr dar una mayor satisfacción a los clientes por medio de los productos, ya sean alimentos o bebidas.

Con la realización de la presente investigación y de una adecuada propuesta para los restaurantes, se beneficiará directamente a los prestadores del servicio de alimentos y bebidas, quienes tendrán los conocimientos en relación a los procesos operativos; y además, de estar en la capacidad de realizar sus actividades, acciones y procesos que son necesarias para brindar un producto de calidad, con aspectos técnicos profesionales que se aplican dentro del área, este trabajo dará paso al desarrollo de una herramienta con aspectos técnico operativos de un restaurante, que ayude a un manejo adecuado y

coordinado de los establecimientos, que promoverá una mayor satisfacción en los clientes, lo cual originará un incremento económico en las mismas.

El estudio, tendrá como aporte teórico, la formación de definiciones o conceptos técnicos en el área y objeto de estudio, utilizando teorías de documentos científicos, además de la utilización de modelos importantes para la medición de la calidad del producto como es el SERVQUAL, en esta área del turismo y la hotelería, la cual ayudará a futuras indagaciones a tomar como fuente de consulta o metodología al presente proyecto.

Mientras que en la parte social, está enmarcado a las nuevas necesidades del consumidor por la innovación, la productividad, la calidad y la tecnología (Hernandis, 2011). Al realizar el presente proyecto de tesis, el agente dedicado a las actividades antes mencionadas hará un buen uso de sus capacidades y los recursos que posee en su organización y por ende mantenga un programa eficaz y organizativo dentro de la misma, enfocado hacia el talento humano, elaboración y entrega final del producto; de forma que se ofrezca un buen servicio el cliente.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General.

- Evaluar el área de cocina, sus procesos operativos y la calidad de los productos en los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños, provincia de Tungurahua.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Establecer las bases teóricas que fundamenten el tema de la investigación.
- Realizar una evaluación en el área de cocina y de los procesos operativos de los restaurantes.
- Diagnosticar la calidad del producto percibida por los clientes externos de los restaurantes.
- Elaborar una propuesta para mejorar la calidad del producto de los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños.

1.6. Hipótesis

Los procesos operativos del área de cocina influyen en la calidad del producto final.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Historia de la Restauración en Ecuador

En el área de restauración se imparten actividades relacionadas con la producción y servicio de alimentos y bebidas. (INEN, 2008). La industria del servicio específicamente el de alimentación ha marcado mucho terreno en espacios y lugares donde se ofrece servicios turísticos, hoteleros, y restauración.

Al hacer énfasis en la historia de la restauración en el país, se toma como referencia a la ciudad de Quito, Capital de la República. Considerándose que, todo inicia en este espacio, refiriéndose desde su fundación; donde se posee datos de las corrientes gastronómicas que existían en la capital, desplegadas de las costumbres e incidencias de las culturas que pasaron por el país; dejando introducidas sus comidas típicas. Por tal efecto, lo que ahora se presenta como comida aborigen, después de la conquista española cambio a cocina criolla.

Todo ello enmarcado con el esfuerzo de miles de años y de experiencia empírica de incorporación de nuevos alimentos y especias, tanto de las nativas como también de las de origen europeo, que trajeron al Nuevo Mundo. Se dio inicio a la actividad de restauración ecuatoriana en los mercados y pequeños establecimientos, ofreciendo el servicio de alimentación y bebida tradicional. (Paredes Larrea, 1997).

Existen varias clases, y hoy en Ecuador ya se puede encontrar todos los tipos de restaurantes. Dichos sitios gastronómicos o gourmets se caracterizan por su tranquilidad y ambiente cálido, su comida es cuidadosamente elaborada y ofrecen servicio muy personalizado.

Por otra parte, la modernidad, junto con el mercantilismo y comercialismo que los pueblos viven en este siglo, no permiten mantener viva la tradición culinaria en un mundo que marcha aceleradamente; obteniendo como resultado el auge e incremento de los

servicios de Comida Rápida. Por tanto, los servicios de centros, en restaurantes y comedores, han activado la evolución de nuestros pueblos, convirtiéndose en los de mayor aceptación y consumo por parte de la población ecuatoriana, siendo estos de cualquier clase social y económica.

Dentro de ese marco, para el chef, crítico y escritor Edgar León (2016), indica que para mantener una restauración tradicional, enfatiza lo siguiente “El país tiene mucho que aprender, tiene que sumarse todo el mundo, el estado, los restaurantes, el sector turístico, la universidad; para sacar el orgullo de la cocina ecuatoriana.”

Por consiguiente, la restauración aparece como respuesta a necesidades fisiológicas básicas y sociales de las personas, con el fin de proveer alimentos preparados, además es el aporte de una actividad que amerita de disciplina y atención, tanto en el servicio como en la entrega del producto.

2.2. Restaurante

En torno a definición de restaurante, se entiende como “Un establecimiento público en el que se sirven comidas y bebidas a un determinado precio, para ser consumidas en la mayoría de los casos en el mismo local” (Rey, 2014, pág. 12). Además, el restaurante es un establecimiento donde se realiza la venta de comida de todo tipo; sin embargo, hoy en día existe una diversificación de este tipo de empresas para todo tipo de cliente, gusto y preferencia.

Así mismo, para (García & Martínez, 2014, pág. 5) el término restaurante “Engloba a todos aquellos establecimientos que proporcionan, tanto a los viajeros como a los residentes, servicio de alimentos y bebidas, por lo que abarca una amplia variedad de establecimientos; tanto los restaurantes, cafeterías, y bares tradicionales”. Sin duda el restaurante es un local comercial, en el que adoptan elementos que requieren el servicio de alimentos y bebidas, para satisfacer las necesidades de la sociedad actual, provocadas por los nuevos hábitos sociales, económicos y avances tecnológicos que se produce cada año.

Cabe resaltar que, dentro de la oferta del restaurante, se priman las elaboraciones de platillos a base de productos tradicionales.

- Sal6n: para Garcia & Mart6nez (214) el sal6n es “El espacio encargo de la acogida, recepci3n y servicio a los clientes del restaurante, es atendido por el personal de comedor lo que requiere una cualificaci3n profesional aceptable, debiendo estar al perfil con la categor6a del establecimiento, adem6s tiene relaci3n con el departamento de cocina.” (p6g. 15).
- Esta 6rea debe estar debidamente acondicionada y ambientada al gusto y preferencia del cliente, pues aqu6 se entrega el producto final; demostrando la profesionalidad del personal y en gran medida representando el 6xito o fracaso del restaurante.
- Producci3n: en efecto “Es el 6rea donde se realiza la transformaci3n de los distintos g6neros para que puedan ser degustados, as6 como su decoraci3n y presentaci3n; junto con el 6rea de sala la m6s importante del restaurante”. (Garcia & Mart6nez, 214, p6g. 16). As6 mismo en esta 6rea, se pueden encontrar sub 6reas como, cocina caliente, cuarto frio, pasteler6a y lava vajilla.

Por su parte Aguirre (2012), el t6rmino, producci3n, “se refiere a los platos que se elaboran para ser consumidos o utilizados en d6as posteriores. Se conservan en c6mara frigor6fica y se transforman en productos refrigerados”. En consecuencia, la producci3n engloba todo proceso de principio a fin en el que interviene desde aumentar la productividad y reducir los costes, respetando los criterios de calidad y de higiene alimentaria

2.3. Buenas prácticas de manufactura

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), son las normas establecidas oficialmente que actualmente regulan a las plantas procesadoras de alimentos en particular, en cuanto a los procedimientos de fabricación, limpieza y desinfección, la higiene personal, la manipulación, los controles, registros, almacenamiento, que garantizan calidad y seguridad alimentaria. (MSP, 2015).

De acuerdo a (Cervantes, 2011), las buenas prácticas de manufactura son principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación , preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

2.4. Procedimientos

El manejo de la cocina en un restaurante abarca múltiples procesos que comprenden, según autores como (Armendáriz, 2009) y (Gruner H. M., 1999), actividades como el aprovisionamiento, transportación y recepción de los insumos e ingredientes, seguridad e higiene, técnicas de cocción, almacenamiento, mantenimiento, preparación, emplatado y control de calidad, entre otras. En la práctica cada restaurante adquiere una forma de llevar a cabo estos procesos, muchas veces dictada por la experiencia y la naturaleza de los platos elaborados, sin considerar que existen aspectos en dichos procesos que podrían mejorarse para de esta manera elevar la calidad del plato y la satisfacción del comensal.

En los últimos años se ha puesto un mayor énfasis en el mejoramiento de la calidad como una práctica que debe abarcar, no solo al producto final, sino a todos los procesos que intervienen en el mismo; en ese sentido los restaurantes deben, mejorar las operaciones internas a fin de elevar su competitividad, más aún en un mercado en el que el cliente exige cada vez mayor excelencia y calidad. Según Montes, E. (2009), dentro de los procesos de elaboración de las comidas se consideran ciertos recursos y actividades requeridos de la recepción para la transformación de materia prima a comida.

De esta manera, existen operaciones culinarias básicas de los procesos de elaboración de alimentos, los cuales se subdividen en:

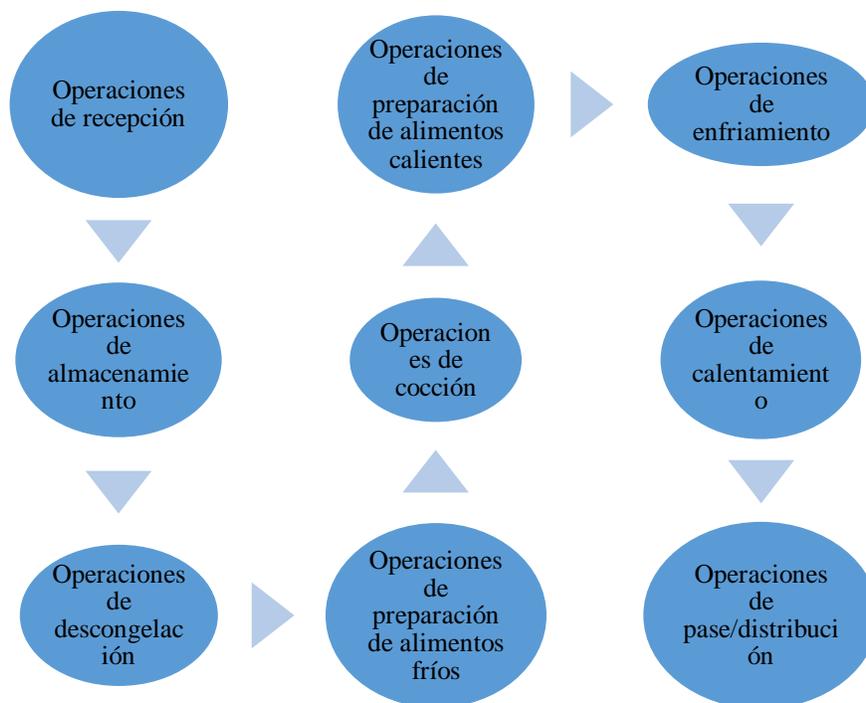


Figura 2. Operaciones culinarias

2.5. Procesos Operativos

Un proceso operativo es un conjunto de acciones organizadas de forma racional en el tiempo y en el espacio y definidas en su modo de ejecución con el máximo detalle (Consultoría de Negocios Gastronomicos, 2015).

El término proceso, se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas (ZARATIEGUI., 2005).

Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total (ZARATIEGUI., 2005).

Dado las definiciones previas, se detalla que los procesos operativos o de manufactura suelen tener una repercusión directa en la calidad del producto o servicio y por ello forman parte de la operación del restaurante.

2.6. Procesos en restaurantes

Se establecen como el conjunto de actividades y recursos interrelacionados para transformarlos en elementos de entrada a productos de salida. De esta forma en los restaurantes se realizan procesos de elaboración de comidas. Según Montes, E. Lloret, I. López, M. (2009) estos procesos se pueden dividir dependiendo de los criterios para hacerlos más sencillos.

2.6.1. Compras y bodega.

Se maneja por medio de una planeación de materiales de producción por lo tanto se estipulan parámetros para realizar pedido bajo normas de calidad, cantidad, oferta competitiva en un lapso de entrega establecido por el restaurante.

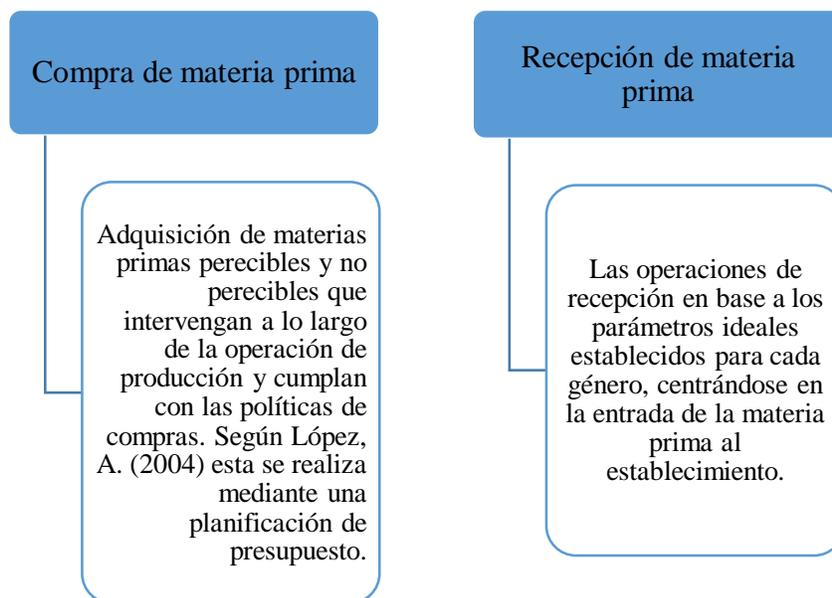


Figura 3. Adquisición de materia prima

2.6.2. Recepción de Mercadería.

Todas las materias primas destinadas a la preparación deben ser inspeccionadas por el responsable de insumos y el jefe de cocina, con la presencia del encargado o gerente de local, cuando sea necesario, a fin de evaluar la calidad y estado de conservación de los alimentos. Se deberá verificar la fecha de vencimiento de todos los productos.

La adquisición de materias primas es una actividad de tanta o más trascendencia que el resto de las operaciones posteriores, incluida la elaboración o preparación del producto final. Del estado de los alimentos que se adquieran dependerá en gran parte la salubridad de los productos finales. (Perez, Mayor, & Navarro, 2003)

Al momento de recibir la materia prima se pueden aplicar las siguientes condiciones:

- Las materias primas deben provenir de proveedores confiables, cumplir con las reglamentaciones sanitarias como de fabricación.
- Se debe rechazar todo producto con apariencia dudosa o aspecto inadecuado.

- Al adquirir productos congelados se debe comprobar que estén bien conservados.

2.6.3. Almacenamiento de Productos Perecibles.

Almacenamiento de materia prima: consiste en el espacio donde se ubica y mantiene la materia prima inmediato a la recepción hasta su utilización. Según Montes, E. Lloret, I. López, M. (2009), el almacenamiento se puede realizar a temperatura ambiente o frigorífico (refrigeración o congelación). El espacio de este lugar dependerá “del tipo de establecimiento, el tamaño de la carta, volumen de ventas, frecuencia de entrega a proveedores” (López, 2004).

A continuación, se muestran las características que se deben tomar en cuenta para el almacenamiento de carnes de acuerdo con la guía de SERVSAFE del empleado, (ServSafe, 2006).

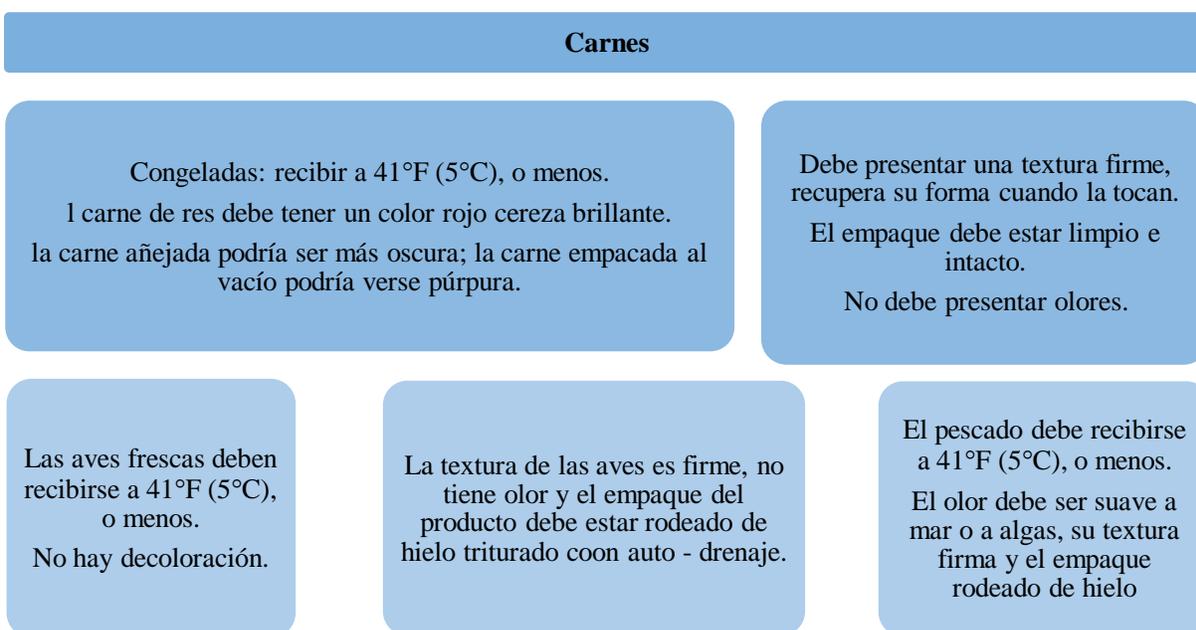


Figura 4. Trata de carnes

El mencionado autor también señala las características que se deben tomar en cuenta para el almacenamiento de productos lácteos.

Productos Lácteos.

Deben estar a 41°F (5°C), o menos, no deben tener un sabor agrio, amargo o mohoso.

la mantequilla debe tener un sabor dulce, color uniforme, textura firme.

El queso tendrá un sabor y texturas típicas y color uniforme, si posee moho que no es natural.

Figura 5. Tratamiento de los productos lácteos

Seguido, también nombra las características que se deben mantener para el almacenamiento de huevos.

Huevos

Hay que observar que no estén rotos y que tengan la cáscara limpia. Su conservación se hará en refrigeración y su almacenamiento resultará lo más corto posible.

Los productos de pastelería que llevan este elemento incorporado deben tratarse con especial atención, pues constituyen una causa frecuente de intoxicación alimentaria.

En cuanto a la utilización de ovoproductos pasteurizados, únicamente asegura la no contaminación del huevo, pero no la posibilidad de contaminaciones posteriores de los productos con el elaborados.

Figura 6. Cuidado de los huevos

El libro *Procesos de cocina*, (Perez, Mayor, & Navarro, 2003), da las indicaciones para el almacenamiento de hortalizas y frutas.

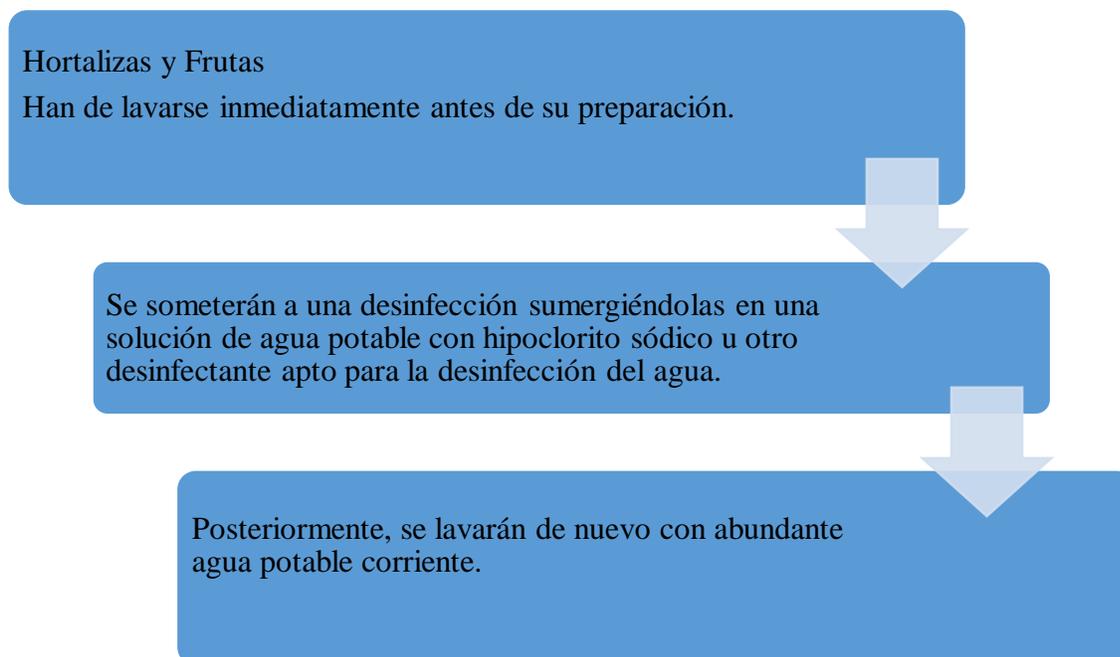


Figura 7. Cuidado de hortalizas y frutas

Finalmente, en la guía *SERVSAFE*, (ServSafe, 2006), alude las diferentes consideraciones que se deben poner atención al momento de almacenar productos.

Tabla 1

Consideraciones generales de almacenamiento

Consideraciones Generales
<ul style="list-style-type: none"> Almacene los alimentos secos lejos de las paredes y separados al menos 6 pulgadas del piso.
<ul style="list-style-type: none"> Almacene la carne, las aves y el pescado crudos debajo de los alimentos cocinados y listos para comer. (alimentos con cocción previa)
<ul style="list-style-type: none"> Mantenga limpias y secas las áreas del almacenamiento

- Aplique el método de rotación de productos, primeras entradas, primeras salidas.
Almacene los alimentos de manera que se usen primero los productos más viejos.
- Nunca almacene productos químicos cerca de los alimentos.
- Consulte a su gerente sobre la temperatura de almacenamiento correcta para diversos alimentos.
- Revise con frecuencia la temperatura de los alimentos almacenados en los refrigeradores.

2.6.4. Pre elaboración de alimentos.

Se requiere atención constante para mantener la seguridad de los alimentos durante la preparación, la cocción, y el servicio. Durante estos pasos pueden suceder muchas cosas que podrían hacer que se enfermaran los clientes. Una vez que comienza el proceso de preparar, cocinar, y servir los alimentos, es muy importante controlar el tiempo y la temperatura y prevenir la contaminación cruzada (ServSafe, 2006).

- Selección

En la selección de mercancía se tendrá en cuenta generalmente: envasado y embalado correcto, los productos elegidos para la cocción serán los que no poseen deterioros, estén frescos, no presenten anomalías, y estén aptos para las diferentes preparaciones (Riesco S. , 2012).

- Limpieza y desinfección

Elegir productos de limpieza no agresivos, seguir sus instrucciones de manejo. Realizar la limpieza con vinagre, detergentes biodegradables, sin fosfatos, sin cloro, no corrosivos, etc., y que dispongan de etiquetas de garanticen la inocuidad del producto (Riesco S. , 2012).

Seguir las instrucciones de uso, consultar las etiquetas y las fichas de seguridad de los productos (solicitarlas a los proveedores). Mantener aislados, cerrados y etiquetados los productos peligrosos.

Informarse y aprender a identificar los símbolos de peligrosidad y toxicidad de los productos. Escoger, siempre que sea posible, las alternativas menos nocivas para el entorno y la salud.

2.6.5. Preparación de los alimentos.

Establezca unos límites de tiempo y temperatura para el cocinado, dependiendo del sistema de cocción elegido, del producto y de la cantidad de alimento que se vaya a cocinar. Esta relación tiempo – temperatura deberá ser suficiente para garantizar que el producto dispuesto para el consumo no va a perjudicar la salud de los consumidores. Se recomienda alcanzar una temperatura de 70°C - 80°C en el interior de las piezas (Riesco S. , 2012).

Compruebe especialmente la temperatura del interior de piezas de gran tamaño de carne y pescado.

Deseche los restos de comida, nunca debería recalentarse un alimento más de una vez.

Utilice recipientes constituidos por materiales autorizados para el contacto con los alimentos.

Proceso de enfriamiento: Reduzca la temperatura en el centro del alimento de 60°C a 10°C en menos de dos horas. Si no dispone de abatidor de temperatura, enfríe el recipiente en el que se van a conservar los alimentos en un baño de agua fría (con hielo) e introdúzcalo posteriormente en los equipos frigoríficos.

- Carnes y Preparaciones calientes

Durante la preparación la temperatura de la carne debe alcanzar los 80° C. Se deberá inspeccionar el cumplimiento de la misma una vez finalizada la cocción. Utilice aceites vegetales, preferiblemente aceites de oliva virgen de baja acidez. Descarte el empleo de grasas saturadas (sebo o mantequilla) y de grasas hidrogenadas (Riesco S. , 2012).

- Preparaciones frías

La elaboración de comidas preparadas para consumo en frío. Los llamados platos fríos, es una actividad que precisa de unas condiciones de higiene rigurosas; además es importante que la elaboración sea un proceso rápido, de consumo inmediato o de almacenamiento frigorífico. Los platos para consumo inmediato con salsas frías o mayonesas serán mantenidos en refrigeración, a una temperatura de 4°C, hasta el momento de su consumo, y a las 24 horas serán desechados obligatoriamente (Riesco S. , 2012).

2.7. Servicio

Se realiza por medio de un control de inventarios y se realiza en base al género, por lo tanto, se evitarán las contaminaciones, pérdidas, daños o robos.

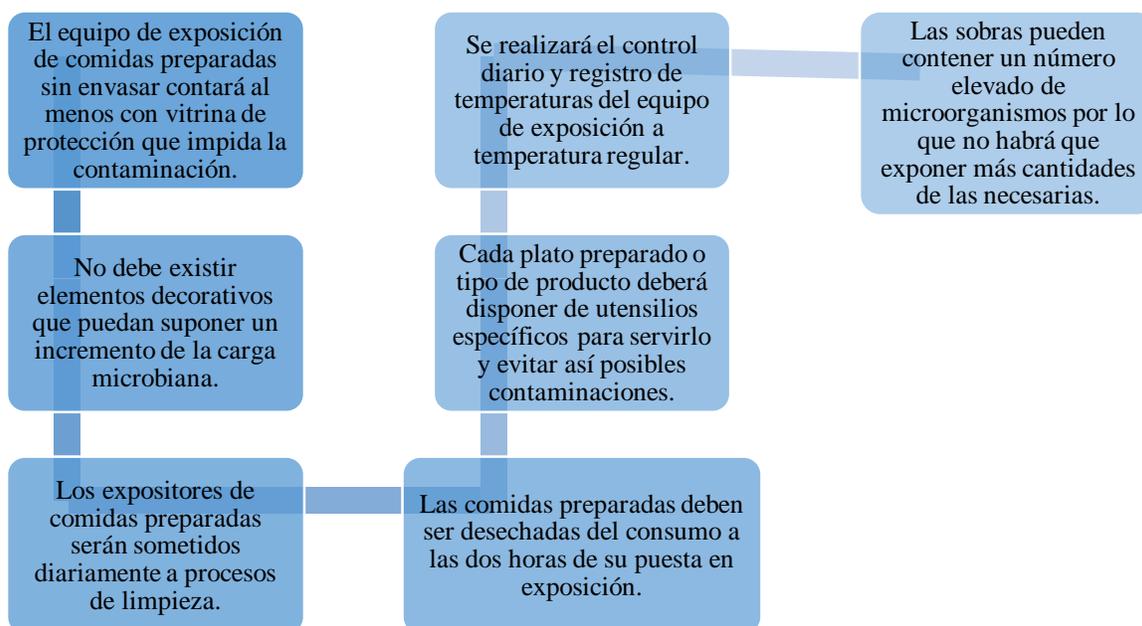


Figura 8. Consideraciones del servicio

- Manutención en caliente/frío

Es recomendable que los alimentos que se hayan preparado y cocinado sean consumidos de forma inmediata, pero en algunos sitios se suelen mantener un tiempo antes de su utilización o consumo por necesidades organizativas y de servicio (Riesco S., 2012).

- Recalentamiento

Las prisas y premuras de tiempo en el tratamiento térmico de los alimentos aparecen ligadas en ocasiones a toxiinfecciones alimentarias, debidas principalmente a:

Mantenimiento a temperatura ambiente.

Mantenimiento durante varios días en equipo de frío deficiente.

En ocasiones, debido a regeneración térmica insuficiente de los alimentos ya cocinados.

2.8. Calidad

La calidad se relaciona más bien con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades (ISO9001, 2013).

Las necesidades son el conjunto de todas las características de un producto o servicio que tengan importancia para el cliente, algunas de ellas pueden ser implícitas sin que el cliente las exija de manera explícita, pero de todas formas son vitales (ISO9001, 2013).

La calidad es la medida en que los niveles del conjunto de características que ofrece un producto o servicio satisfacen unas necesidades expresadas o implícitas de los consumidores.

2.9. Calidad del producto

Conjunto de propiedades y características de un producto que le confiere una aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas o, expresado de otra manera, la calidad se basaría en la adecuación a unas especificaciones impuestas para un consumo determinado (Juran JM, 2008).

De tal manera que se asocia la calidad con variables medibles que reflejan diferencias en la cantidad de factores o prestaciones de un producto; según este enfoque, la calidad sería inherente al producto, olvidando un elemento fundamental como es la percepción del cliente.

En tal sentido, se observa la calidad como una variable precisa y susceptible de ser medida. Una calidad diferente supone una diferencia en la cantidad de algún ingrediente o atributo poseído por un producto, no obstante la valoración de las características de los

productos varía mucho entre las personas, haciendo difícil medir la calidad (Gómez Paz, 2012).

2.10. La calidad de los alimentos

Para la FAO (La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación) la calidad e inocuidad es el sistema de procedimientos y medidas tendientes a garantizar la inocuidad de los productos de la industria alimentaria. Asimismo (Cantú, 2001), es la actitud, comportamiento y el tiempo que dedica para atender al cliente al momento del servicio y finalmente para la norma INEN de mercados saludables es el grado en el que un conjunto de características inherentes al alimento cumple con los requisitos de inocuidad. Por lo tanto, se puede sacar un criterio relevante de calidad del servicio en alimentos y bebidas, se compone de características de los alimentos y la calidad del servicio es como percibe el usuario, los mismos que interfieren en la satisfacción completa del comprador (Changoluisa, 2016).

2.11. Indicadores de la calidad en los alimentos

2.11.1. Indicadores nutricionales.

Aptitud de los alimentos para satisfacer las necesidades del organismo en términos de energía y nutrientes (Todolí T, 2008).

- Necesidades nutricionales específicas.
- Lugar que dicho alimento va a ocupar en la alimentación.
- Consumo simultáneo de otros alimentos.
- Existencia de elementos que pueden modificar el porcentaje o la actividad de algunos de los nutrientes.

Los clientes de los restaurantes y cafeterías están cada vez más concienciados con la necesidad de llevar una alimentación equilibrada. En especial a partir del auge de la llamada revolución verde, un movimiento que aboga por un estilo de vida y, especialmente, por una alimentación saludable, donde primen los productos naturales, de temporada, básicamente orgánicos (que no estén procesados o con un exceso de aditivos y conservantes) (Menorquina, 2017).

2.11.2. Indicadores sanitarios.

Conformidad del producto respecto a unas especificaciones o normas cuyo objetivo es combatir el fraude y garantizar la salubridad de los productos (Todolí T, 2008).

- Contaminación
- Un adecuado tratamiento térmico.
- Buenas condiciones de almacenamiento.

Por otra parte, se manifiesta como un conjunto de medidas preventivas y principios básicos necesarios para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo, incluida su distribución, transporte y comercialización, la Arcsa (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) emite otro criterio, es la aplicación de todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria; así como mantener una imagen externa impecable para dar una buena impresión al público (Changoluisa, 2016):

- a) El estado de salud de los empleados y la higiene durante el proceso, manipuladores enfermos o portadores de infecciones no deben trabajar en áreas de preparación.
- b) La higiene de los manipuladores se debe mantener impecable, es necesario:
 - Ducharse antes del trabajo

- Cabello limpio y corto en el caso de los hombres y en las mujeres si tiene largo recogido con una malla.
- Práctica de higiene en las manos, es la manera más eficaz de controlar la contaminación.
- Aplicar el procedimiento apropiado para el lavado de manos.

2.11.3. Indicadores organolépticos.

Propiedades o parámetros generales que definen la calidad de un alimento (composición, estabilidad, pureza, estado, color, aroma). También se les llama atributos de calidad (quizá más bien cuando se expresan en forma de adjetivos: puro, estable, aromático) (Todolí T, 2008).

En tal sentido, el control de calidad en los alimentos es la utilización de parámetros tecnológicos, físicos, químicos, microbiológicos, nutricionales y sensoriales para lograr que un alimento sea sano y sabroso con el objetivo de proteger al consumidor, tanto del fraude como de su salud (SAIA , 2017).

Intervienen en estas propiedades de los alimentos atributos específicos como:

Tabla 2
Propiedades de los alimentos

Propiedades sensoriales:	Propiedades cuantitativas:
• Sabor	• Contenido en azúcar
• Olor	• Contenido en proteína
• Color	• Contenido en fibra
• Aroma	• Contenido en peróxidos
• Textura	• Contenido en ácidos grasos libres.

En base a estos atributos, se establecen unos estándares con respecto a la composición del producto, las reacciones deteriorantes esperadas, el envase utilizado, la vida útil requerida y el tipo de consumidores al que va dirigido (SAIA , 2017).

Los estándares se establecen en leyes y reglamentos alimentarios relacionadas con la comercialización, la producción, el etiquetado, los aditivos que pueden ser utilizados, los suplementos dietéticos, las prácticas generales de fabricación, el Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC), etc. (SAIA , 2017).

De acuerdo a lo ya mencionado la evaluación sensorial, depende de la estructura y la apariencia de los alimentos, cuyo proceso evaluativo inicia con la percepción visual y termina con los sabores que emite; por su parte tiene una contradicción terminológica al referirse al mismo tema bajo la denominación de características organolépticas, mismas que son las características físicas que se perciben a través de los sentidos, como sabor, textura, olor y color (Changoluisa, 2016).

- a) El color de los alimentos, contribuye considerablemente a una apreciación estética de los mismos, además de proporcionar placer, se asocia con otros atributos, como la madurez de las frutas, las cuales se juzgan por el color.
- b) Sabor, tiene tres compuestos: olor, gusto y sensaciones compuestas como "sensación bucal". Una vez que la comida pasa la "prueba visual", los órganos sensoriales nariz y boca se utilizan para obtener información adicional acerca de la calidad.
- c) Olor de un alimento, contribuye grandemente al placer de comer, al igual que la apariencia, puede ser un índice valioso de la calidad de un alimento e incluso de su buen estado y frescura.

- d) Gusto, pocas personas podrían contentarse con sólo oler la comida antes de ingerirla. Valorar la comida por su sabor, en el sentido estricto de la palabra.
- e) Temperatura, el calor y frío son sensaciones que contribuyen al sabor compuesto de una comida, estas sensaciones atestiguan sobre la importancia de la temperatura en la apreciación global del plato. Sin embargo, (Beteta Marco, 2013) habla sobre temperatura de servicio de los platos finales, es el punto a los cuales se debe servir al comensal, para que sea agradable degustar.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL ÁREA DE COCINA

En el presente capítulo se desarrolla la metodología de investigación, que como lo menciona el autor Arias, (2012) es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis.

En tal sentido, en este capítulo mediante la ayuda de los diferentes instrumentos, se estudian todos los enfoques, métodos, tipos, técnicas y herramientas de la investigación científica que permitirá el desarrollo del estudio realizado en el cantón Baños.

3.1. Enfoque de la investigación

Enfoque Cuantitativo.

Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, además en una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) en una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse (Hernández, 2006, pág. 15).

No obstante, la aplicación del enfoque cuantitativo en la investigación resalta al momento de obtener características que valoran los clientes o consumidores de los productos para evaluar la calidad.

Enfoque Cualitativo.

Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación; por ende, a veces es referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos (Hernández, 2006, pág. 16).

El enfoque cualitativo ayuda a profundizar la situación problemática encontrando los factores que se pueden hallar alrededor del área de cocina, las personas que ejecutan los procesos y la situación administrativa del restaurante.

Para tal efecto, en la presente investigación se da uso al enfoque cuantitativo y cualitativo, mediante los mismos se puede realizar un análisis estadístico de los datos y profundizar la información que se desea recabar, no obstante, permite obtener datos numéricos subjetivos para medir a las variables con la finalidad de comprobar la hipótesis.

3.2. Métodos de la investigación

Método Inductivo

Para la ejecución del proyecto se utiliza el método inductivo, ya que este método ayuda a explorar, describir y luego generar perspectivas teóricas, las mismas que van de lo particular a lo general. (Hernández, 2006), es decir se hacen generalizaciones amplias desde observaciones específicas.

Así mismo, es el razonamiento en el que las premisas son vistas como una manera de proveer evidencia fuerte para la veracidad de una conclusión (Robles, 2016).

De acuerdo Blaug (1985) la secuencia metodológica propuesta para el método inductivo es el siguiente:

Tabla 3*Secuencia metodológica*

1. Observación y registro de los hechos.
2. Análisis de los observado, establecimiento de conceptualizaciones, de cada dato obtenido.
3. Clasificación de la información alcanzada.
4. Formulación de definiciones universales inferidas de la investigación que se ha realizado.

Dentro de ese marco, el método que se utiliza en la investigación es el inductivo, debido a que se inicia con una observación del objeto de estudio, posteriormente se hacen los análisis del mismo, y para complementar la información existe una fundamentación teórica como apoyo; de tal manera que se parta desde lo particular que en este caso son los restaurantes, hasta lo general, las definiciones o teorías universales en que se desenvuelve la restauración.

3.3. Tipo de investigación

3.3.1. Investigación Descriptiva.

Es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto (Bernal, 2006).

Para el presente estudio se utiliza la investigación descriptiva que aporta a describir las características o funciones de los clientes internos del área de cocina, es decir, permitirá valorar el cumplimiento de los procesos operativos, por otra parte, también se puede describir la calidad del producto final a través de los consumidores.

3.3.2. Investigación Exploratoria.

Las investigaciones de tipo exploratorias ofrecen un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer; además se realiza para estar al tanto el tema que se

abordará, lo que permite “familiarizarse” con algo que hasta el momento desconocíamos (Universia, 2017).

Este tipo de investigación interviene en el proyecto dado que se profundiza en la problemática, se visita el objeto de estudio para conocer las fortalezas y debilidades que despliega y así poder tener un acercamiento con lo investigado.

3.3.3. Investigación de Campo.

Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación (Bernal, 2006).

En el presente estudio, se llega directo al lugar investigado, para observar el comportamiento de las variables de estudio, tanto para el desarrollo de procesos operativos como para la calidad del producto.

3.4. Técnicas de investigación

Se entiende por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información (Arias, 2012).

La técnica que se empleará para la recolección de datos del presente proyecto de investigación será:

Técnica de campo

“La técnica de campo es el procedimiento por medio del cual se obtiene y registra la información, directamente en el lugar en el que ocurren los fenómenos, hechos o situaciones objeto de investigación” (Pelekais, 2010).

En el proyecto se aplica la técnica de campo al acudir hasta el cantón Baños e investigar in situ al objeto de estudio, lo cual permitirá conocer generalmente el comportamiento, intenciones, actitudes, conocimiento, fortalezas o debilidades que se desarrollen alrededor de las variables de investigación.

Encuesta

“Técnica de recolección de datos que es elaborada mediante un cuestionario estructurado que se aplica a la muestra de una población, y está diseñado para obtener información específica de los participantes” (Malhotra, Investigación de mercados, 2008).

La encuesta se realiza a los turistas que visitan los restaurantes de tercera categoría, con el objetivo de conocer la percepción que tienen de la calidad de los alimentos expendidos en dichos lugares. ANEXO 4

Entrevista

“La entrevista, más que un interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” (Arias, 2012).

La entrevista estructurada a partir de un cuestionario prediseñado se realiza a las personas que sean dueñas de los restaurantes de tercera categoría, con el objetivo de palpar sus conocimientos acerca de procesos operativos y la manera en que manejan sus establecimientos. ANEXO 1

Ficha de observación.

Es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada (Arias, 2012).

La ficha de observación se realiza en los restaurantes de tercera categoría para profundizar la evaluación de los procesos operativos que se desarrollan en dichos establecimientos. ANEXO 2. También existe una ficha de observación para cualificar la calidad nutricional. ANEXO 3

3.5. Población

Población.

“Se entiende como población a la suma de todos los elementos que componen un conjunto común de características y que constituyen el universo para el propósito del problema de la investigación de mercados” (Malhotra, 2008, pág. 335).

Dado que la investigación tiene tres instrumentos que aplicar, la población en que se enfoca para dicho trabajo son los restaurantes de tercera categoría, que de acuerdo al catastro 2017, son 141 establecimientos.

Muestra

“Se entiende como muestra al subgrupo de elementos de la población seleccionando para participar en el estudio” (Malhotra, 2008)

Para establecer una muestra adecuada, se utiliza para la fórmula para población finita, ya que es contable y la variable de tipo categórica, es decir se conoce el total de la población y se desea saber cuántos del total se tiene que estudiar, la fórmula sería.

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- n** muestra a determinar
- Z** 1.96 (Nivel de confianza).
- N** Universo ó población.
- p** 0.50 (probabilidad de éxito)
- q** 0.0 (Probabilidad en contra ó fracaso)
- e** Error de estimación de 1 a 5%

$$n = \frac{1,96^2 * 141 * 0,3 * 0,7}{0,05^2 (141 - 1) + 1,96^2 * 0,3 * 0,7}$$

$$n = \frac{60,5}{0,995}$$

$$n = 60,8$$

Finalmente, la muestra de restaurantes de tercera categoría donde se ejecutarán los instrumentos de evaluación serán 61 entidades, los cuales se encuentran en la zona urbana que se volverán el objeto de estudio debido a que los turistas visitan dichos sitios con más frecuencia.

3.6. Validación y confiabilidad

La validación del instrumento se lo realiza a través de la revisión de expertos en el área, acorde al tema de investigación planteado, los cuales realizan observaciones o correcciones en las preguntas del instrumento planteado, caso contrario procederán a la aprobación del mismo.

La validación de los documentos se puede observar en los Anexos 1, 2, 3, y 4.

Los profesionales que participan en este punto son:

Tabla 4

Profesionales para la validación

Profesión	Nombre	C.I	Lugar de trabajo
Chef	Mario Chagñay	1804109518	Hotel Emperador
Nutricionista	Dr. Byron Herrera	0502371164	Clínica Latacunga
Administradora	Mary Córdova	1802516235	Restaurante Julio César
Metodóloga	María Fernanda Iturralde	0502476666	IPE Consultores

El nivel de confianza o confiabilidad utilizado para el proyecto será del 95%, el cual es considerado un nivel óptimo para poder obtener datos o información confiable para la investigación.

3.7. Diseño de instrumentos

Instrumento (s)

Cuestionario

Proviene del latín *quaestionarius* que significa, lista de cuestiones que se proponen para cualquier fin; el uso de cuestionario como instrumentos de recolección de datos ha sido muy utilizado en la investigación social y educativa, porque permite obtener información de las características que describen a individuos o grupos con relación a ciertas variables como, por ejemplo: sexo, edad, año, ocupación, ingresos, vivienda, estado civil, entre otros; otro de sus fines también puede medir variables individuales o grupales tales como, cuando se desarrollan estudios de comunicación, de interacción social, o de estrategias individuales o grupales (Pelekais, 2010, pág. 98).

Para la entrevista que se realizó una guía prediseñada que contiene las preguntas que fueron formuladas para el entrevistado. En este caso, la misma guía de entrevista sirvió como instrumento para registrar las respuestas.

La ficha de observación para la evaluación de los procesos operativos se realizó en base de la información dada por Segundo Riesco Rodríguez en su libro Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

La encuesta se realizó a los consumidores para conocer el nivel de calidad de los productos expendidos, se utilizó la metodología de SERVQUAL, para un mejor análisis y entendimiento tanto del cliente como del investigador.

Todos los instrumentos que se han aplicado en el proyecto se encuentran en anexos, junto a las firmas de validación de los profesionales en el área respectiva.

3.8. Levantamiento de datos

Para obtener la información que requiere la presente investigación, se acudió hasta el cantón Baños donde se encuentra el objeto de estudio, los restaurantes de tercera categoría, aquí se aplicaron las entrevistas a los dueños de los restaurantes, se realizó

una ficha de observación en las cocinas de las entidades antes mencionadas y finalmente se aplicó las encuestas a los visitantes del mismo lugar.

3.9. Análisis de resultados

3.9.1. Análisis de resultados de las entrevistas.

Pregunta 1

1. ¿En su restaurante quién se encarga del área de cocina?

Según la mayoría de entrevistas, quien se encarga del área de cocina de los restaurantes de tercera categoría es un cocinero con conocimientos empíricos, son muy pocos establecimientos que cuentan con un chef o alguien entendido en el área.

Pregunta 2

2. ¿En el área de cocina maneja buenas prácticas de manufactura?

De acuerdo al juicio de los entrevistados, existe un alto porcentaje de restaurantes que manejan buenas prácticas de manufactura, mantienen orden en el lugar de trabajo, el personal desenvuelve un correcto comportamiento y las instalaciones tratan de presentarlas de la mejor forma.

Pregunta 3

3. ¿Conoce qué son los procesos operativos?

Los entrevistados indican en su mayoría, desconocer de los términos: procesos operativos, sin embargo, hacen mención la manera que ellos trabajan y manejan su restaurante para brindar un buen servicio.

Pregunta 4

4. ¿En su restaurante trabaja bajo procesos operativos?

Según la generalidad de entrevistas, al desconocer esos términos, quizás técnicos para ellos, aluden que cada colaborador tiene una función específica, así mantienen el orden de las actividades del restaurante.

Pregunta 5

5. ¿Realiza una planificación para el proceso de compras?

La colectividad ha mencionado en las entrevistas que siempre inspeccionan la materia prima para que no haya escases al momento de empezar el servicio, de tal manera que puedan contar con todo lo necesario, es decir, que los dueños de los establecimientos no poseen una planificación general de compras, simplemente realizan la compra en el momento que les hace falta algún ingrediente en la cocina.

Pregunta 6

6. ¿Tiene usted una lista de proveedores fija?

Por medio de las entrevistas, la mayoría de establecimientos no presentan una lista de fija de proveedores ya que su materia prima es comprada en diferentes lugares como tiendas y mercado cercano, además es adquirida a medida que se vaya agotando, por lo que sus proveedores son variados.

Pregunta 7

7. ¿A la entrega de la materia prima, revisa el estado de los productos?

Los entrevistados aluden en su mayoría, que si revisan el estado de los productos cuando adquieren la materia prima; lo consideran algo fundamental para obtener una preparación del plato y por ende evitar despilfarro y gastos en vano.

Pregunta 8**8. ¿Qué cuidados tiene al momento de almacenar la materia prima?**

La colectividad de entrevistados, mencionan que, si aplica los cuidados respectivos para almacenar la materia prima, entre ellos; la separación de productos perecibles y no perecibles, separando las verduras, frutas, carnes roja y blanca, enlatados; y además considerando si es para frío o congelador.

Pregunta 9**9. ¿Qué actividades desarrolla antes de la elaboración de alimentos?**

Según el argumento de la mayoría de entrevistados, las diferentes actividades que realizan antes elaborar los alimentos, es tener todos los productos y herramientas necesarias, cuidando la limpieza del salón y área de cocina, y además alistan las medidas de protección para evitar accidentes dentro de la cocina.

Pregunta 10**10. ¿Tiene conocimientos requeridos para todo tipo y proceso de cocción?**

De acuerdo a la colectividad entrevistada, en su mayoría responden que, si poseen conocimientos en cuanto a los procesos de cocción, indicando que es muy importante para que cada alimento salga bien preparado, presentado y degustado de la mejor manera a sus clientes. Actividad que es realizada por el cocinero.

Pregunta 11

11. ¿Socializa con sus compañeros de trabajo normas de higiene, desinfección y esterilización?

La gran mayoría de entrevistados manifiestan que, si realiza la actividad de socializar las normas de higiene, desinfección y esterilización mediante cortas inducciones a los compañeros de trabajo, con el fin de evitar futuras enfermedades a los mismos.

3.9.2. Análisis de resultados de la ficha de evaluación.

Dado que la ficha de observación está basada con la operacionalización de variables y la fundamentación teórica, el documento se desarrolló por dimensiones por lo que el análisis de resultados se mostrará cada pregunta de acuerdo a la dimensión en que se encuentra.

Primera dimensión / Buenas prácticas de manufactura

Pregunta 1: Utiliza equipos de protección personal tales como: ropa de trabajo.

Tabla 5

Protección personal tales como: ropa de trabajo

Resultado.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	44	72,1
	No cumple	17	27,9
	Total	61	100,0

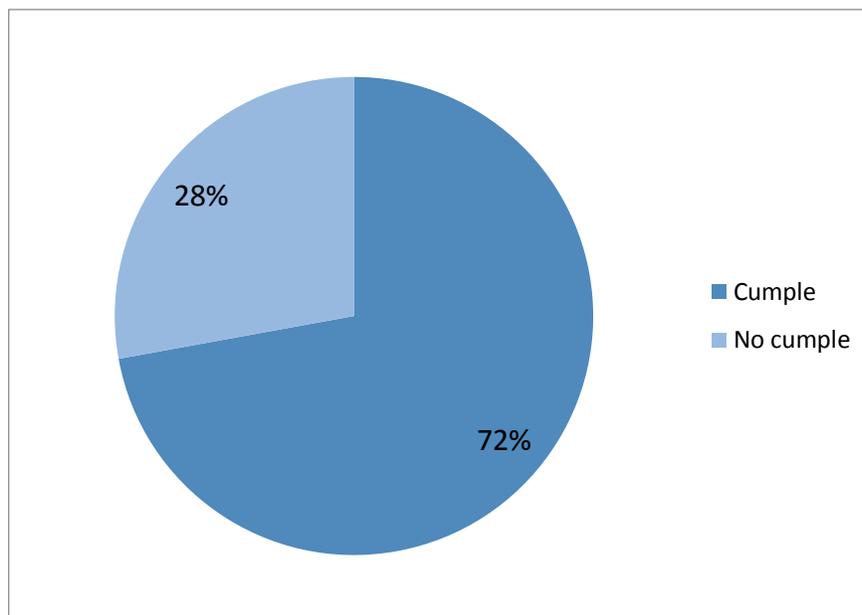


Figura 9. Protección personal.

Análisis

Al evaluar si en los restaurantes de tercera categoría se utilizan equipos de protección personal tales como la ropa de trabajo, el 28% cumple, mientras que el 72% no cumple con esta norma de buenas prácticas de manufactura, en tal sentido no existe un buen hábito de vestirse de acuerdo al área de trabajo.

Pregunta 2: Los manipuladores de alimentos se lavan las manos con agua y jabón líquido, se desinfectan las manos con gel antibacterial o alcohol antes de comenzar a preparar cualquier alimento, o cuando cambie de actividad.

Tabla 6

Desinfección de las manos

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	55	90,2
	No Cumple	6	9,8
	Total	61	100,0

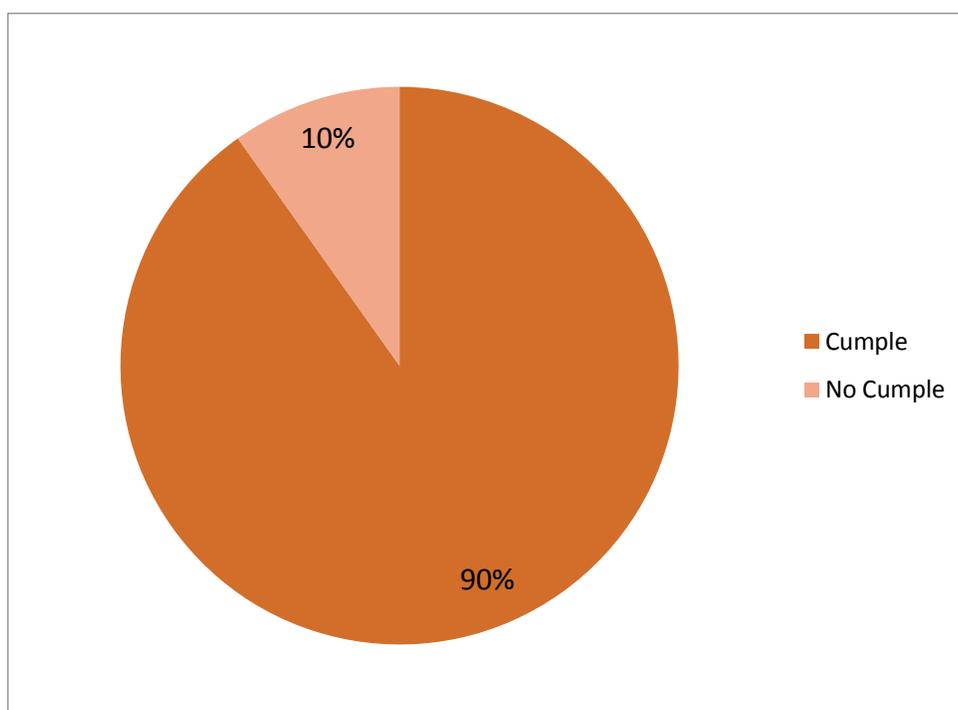


Figura 10. Desinfección de las manos

Análisis

De acuerdo a la ficha de observación, los manipuladores de alimentos se lavan las manos con agua y jabón líquido en un porcentaje del 90%, mientras que el 10% no cumple con tal actividad, mostrando así que es una mínima proporción que no tiene este hábito de aseo.

Pregunta 3: Se lava las manos periódicamente después de tocar billetes y monedas

Tabla 7

Se lava las manos periódicamente después de tocar billetes y monedas

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	28	45,9
	No cumple	33	54,1
	Total	61	100,0

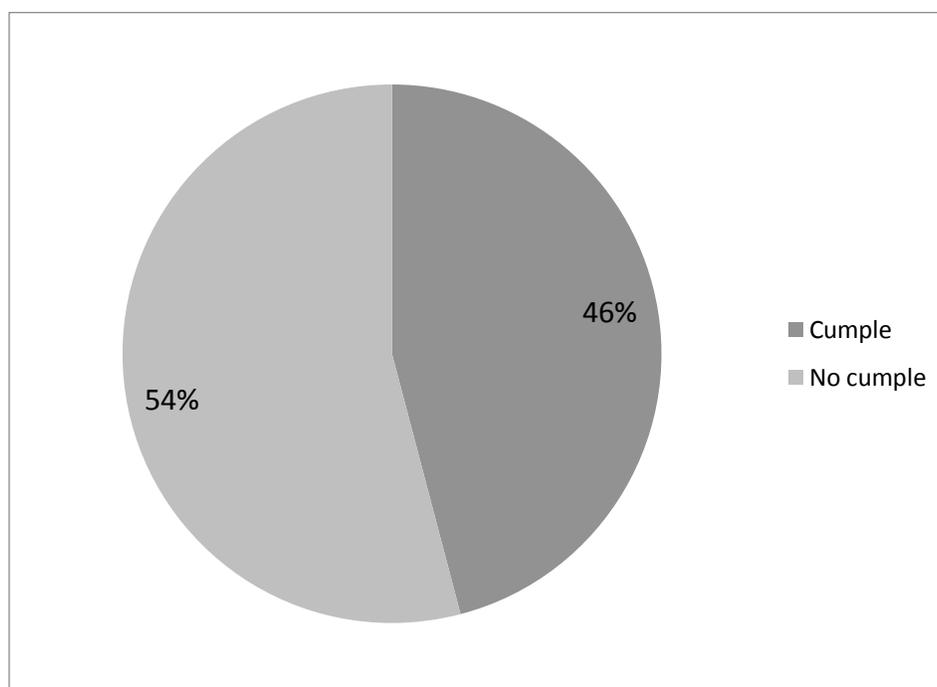


Figura 11. Se lava las manos periódicamente

Análisis

En base a la evaluación el 54% de personas se lava las manos periódicamente después de tocar billetes y monedas, mientras que el 46% no cumple con esta actividad, en tal sentido es un porcentaje que demuestra que no existe hábitos adecuados de aseo personal y con los productos, ya que el manipular dinero y no lavarse las manos genera contagiarse de bacterias.

Pregunta 4: Mantiene las uñas cortas y limpias.

Tabla 8

Uñas cortas y limpias.

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	38	62,3
	No cumple	23	37,7
	Total	61	100,0

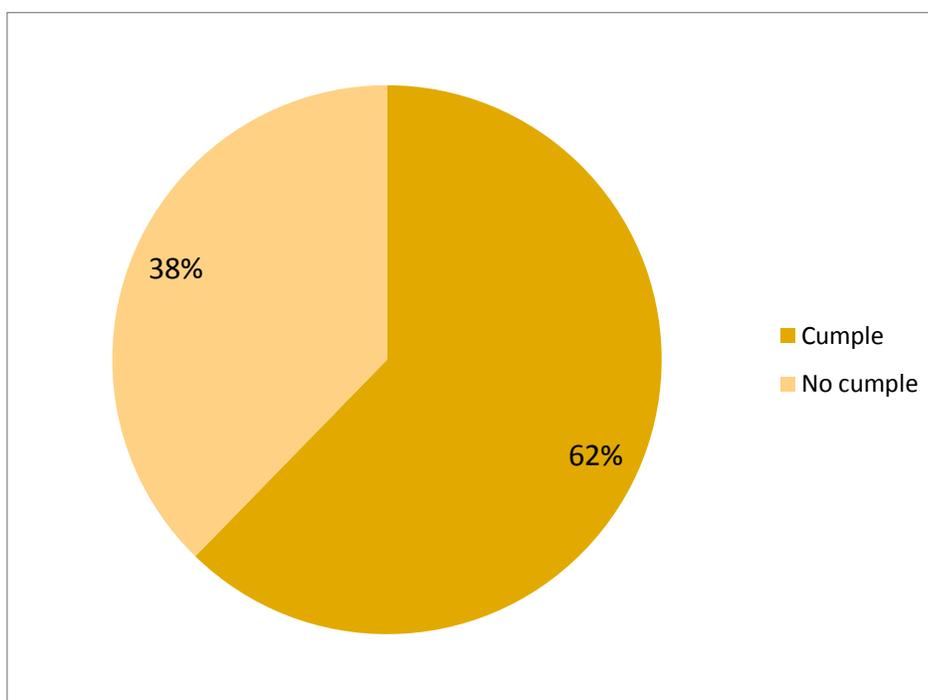


Figura 12. Uñas cortas y limpias.

Análisis

Según la observación se detalla que el 62% del personal mantiene las uñas cortas y limpias mientras que el 38% restante no cumple con dicha acción, la presente condición es una cualidad que deberían mantener los colaboradores en la cocina para un mayor cuidado con los productos y las actividades adentro de la misma.

Pregunta 5: Los trabajadores mantienen buenos hábitos de comportamiento en sus puestos de trabajo.

Tabla 9

Buenos hábitos de comportamiento.

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	37	60,7
	No cumple	24	39,3
	Total	61	100,0

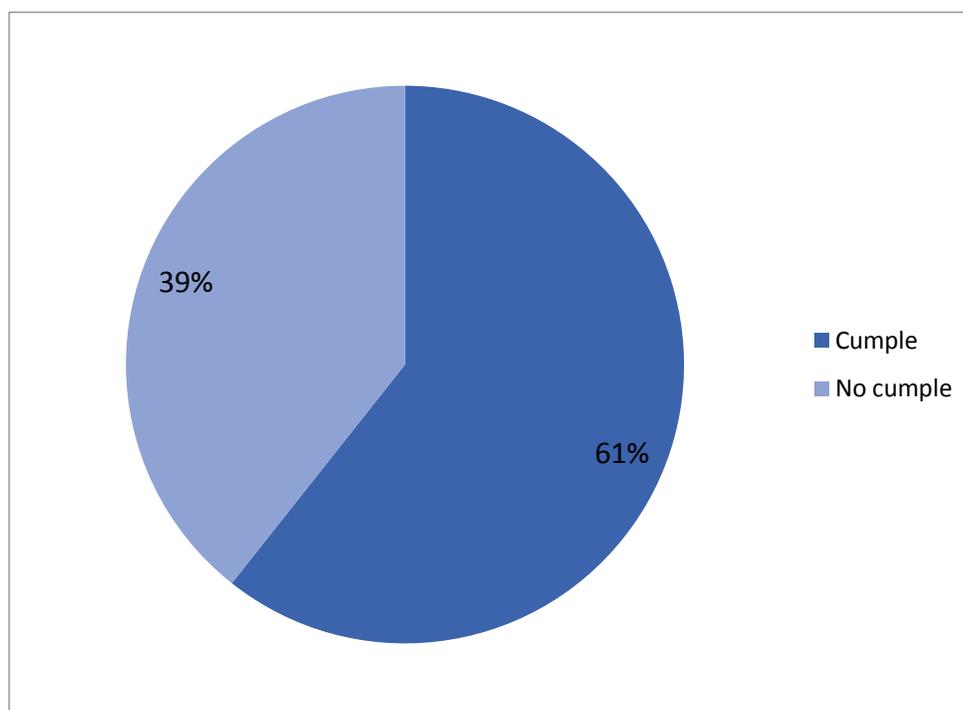


Figura 13. Buenos hábitos de comportamiento.

Análisis

Al evaluar si los trabajadores mantienen buenos hábitos de comportamiento se observó que el 61% cumple, mientras que el 39% no cumple con esta acción, lo que indica que existen algunas personas que tienen una conducta poco apropiada al trabajar en la cocina de los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños.

Pregunta 6: Se protege las heridas para evitar infecciones y contaminación.

Tabla 10

Protección de heridas

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	49	80,3
	No cumple	12	19,7
	Total	61	100,0

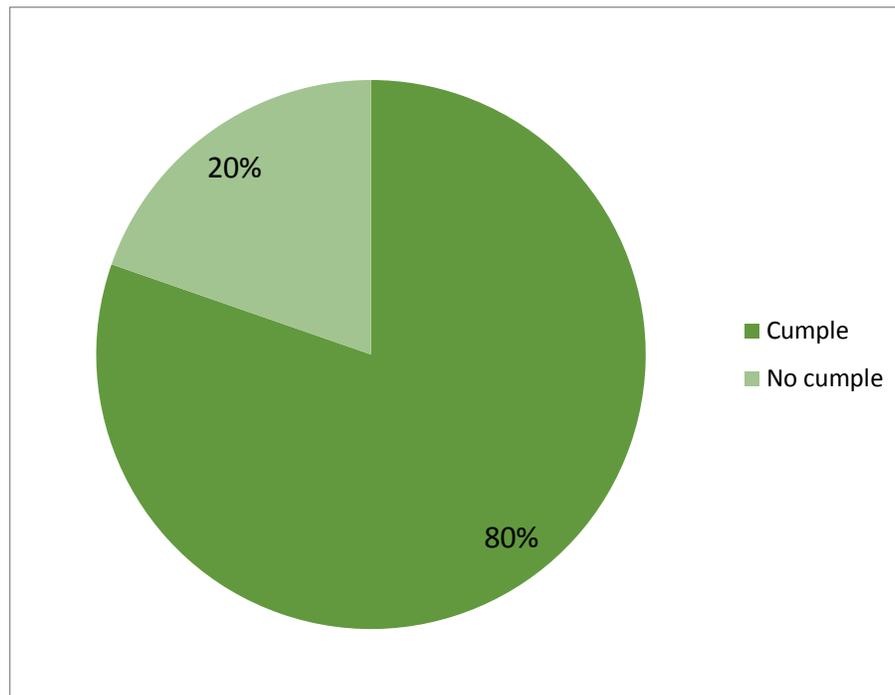


Figura 14. Protección de heridas.

Análisis

Según el juicio de la ficha de observación se pudo connotar que el 80% de personas se protege las heridas para evitar infecciones y contaminación, mientras que el 20% falla en este indicador, en tal sentido se puede deducir que existe un pequeño porcentaje que no toma en cuenta los peligros que pueden causar al no protegerse y trabajar en el área de cocina.

Pregunta 7: Utiliza los cuchillos adecuados para cada tarea.

Tabla 11

Cuchillos adecuados

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	17	27,9
	No cumple	44	72,1
	Total	61	100,0

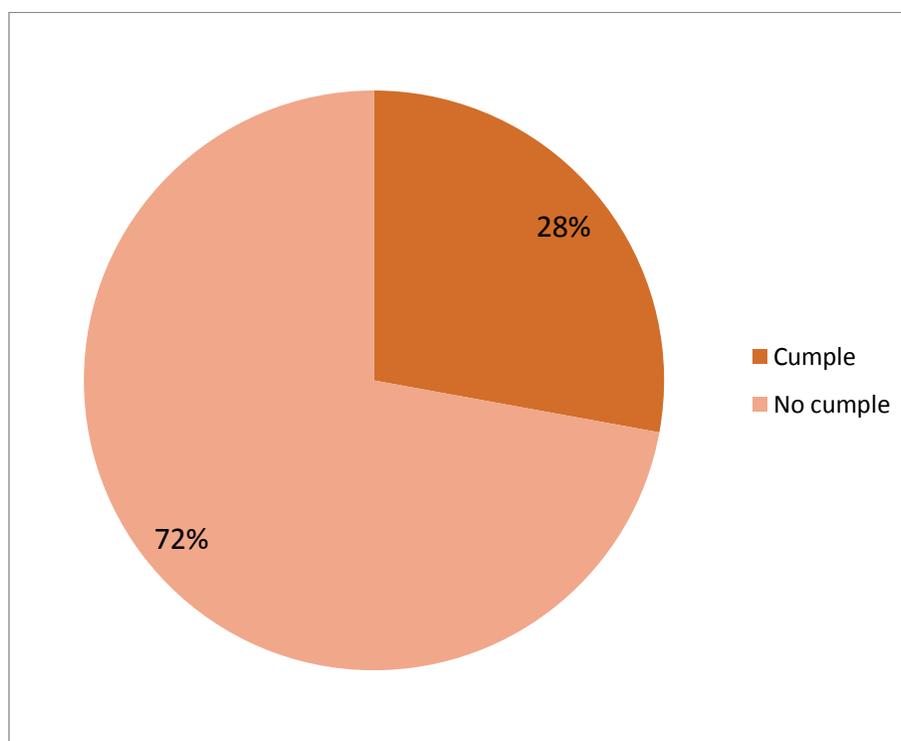


Figura 15. Cuchillos adecuados

Análisis

Al evaluar si los restaurantes de tercera categoría utilizan los cuchillos adecuados para cada tarea se resalta que tan solo el 28% cumple con dicha acción, mientras que el 72% no cumple, lo que significa que, al utilizar un cuchillo para diversas tareas, está dando paso a una contaminación cruzada.

Pregunta 8: Transportar y guardar los cuchillos en sus lugares correspondientes.

Tabla 12

Lugares correspondientes de los cuchillos

Resultados.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	11	18,0
	No cumple	50	82,0
	Total	61	100,0

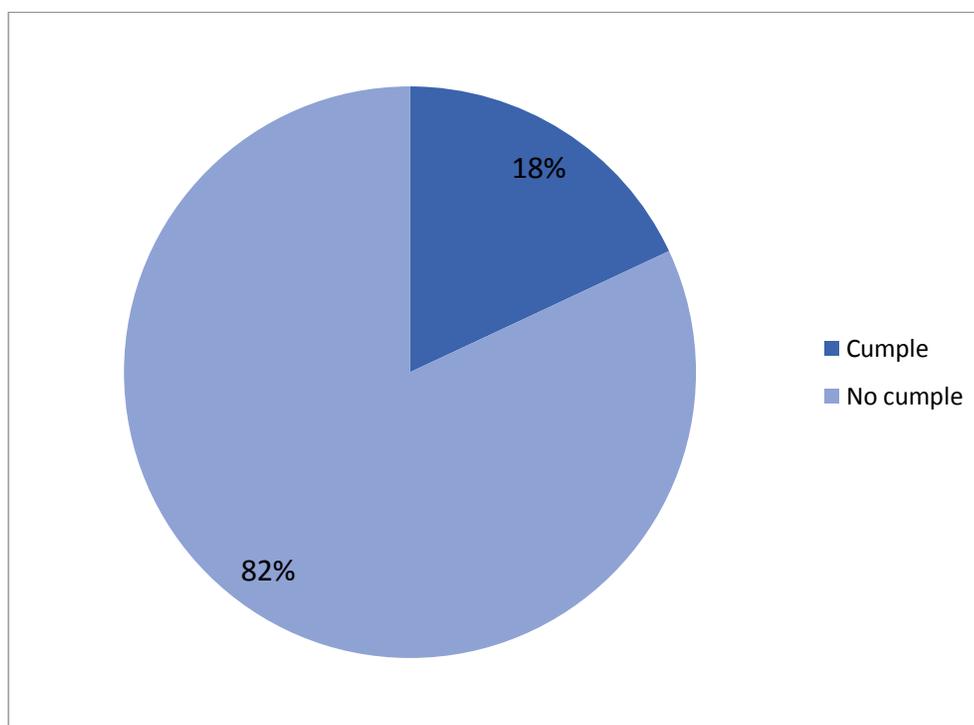


Figura 16. Lugares correspondientes de los cuchillos

Análisis

De acuerdo a la evaluación se pudo observar que el transportar y guardar los cuchillos en sus lugares correspondientes tan solo el 18% cumple, mientras que el 82% no cumple con esta actividad, lo que se manifiesta como que el personal no mide el peligro que está ocasionando al no cumplir con este indicador.

Pregunta 9: Los cuchillos tienen mangos antideslizantes.

Tabla 13

Mangos antideslizantes

Resultados			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	9	14,8
	No cumple	52	85,2
	Total	61	100,0

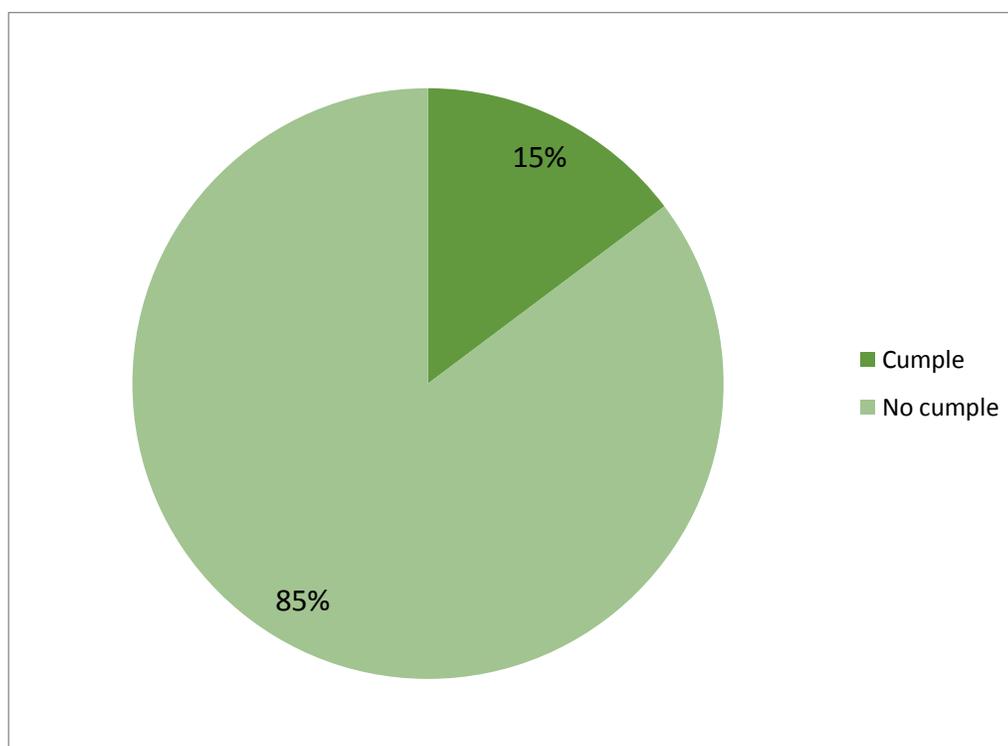


Figura 17. Mangos antideslizantes

Análisis

Al realizar la observación se pudo denotar que solo el 15% de restaurantes contaban con cuchillos con mangos antideslizantes, mientras que el 85% no tenían tales utensilios lo que no es beneficioso para los establecimientos porque deben poseer los utensilios adecuados tanto para el trato de los productos como del personal.

Pregunta 10: El personal destinado a manejar los materiales corto punzantes está informado de los peligros y conoce el manejo del mismo.

Tabla 14
Información de peligros

Resultado		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	45	73,8
	No cumple	16	26,2
	Total	61	100,0

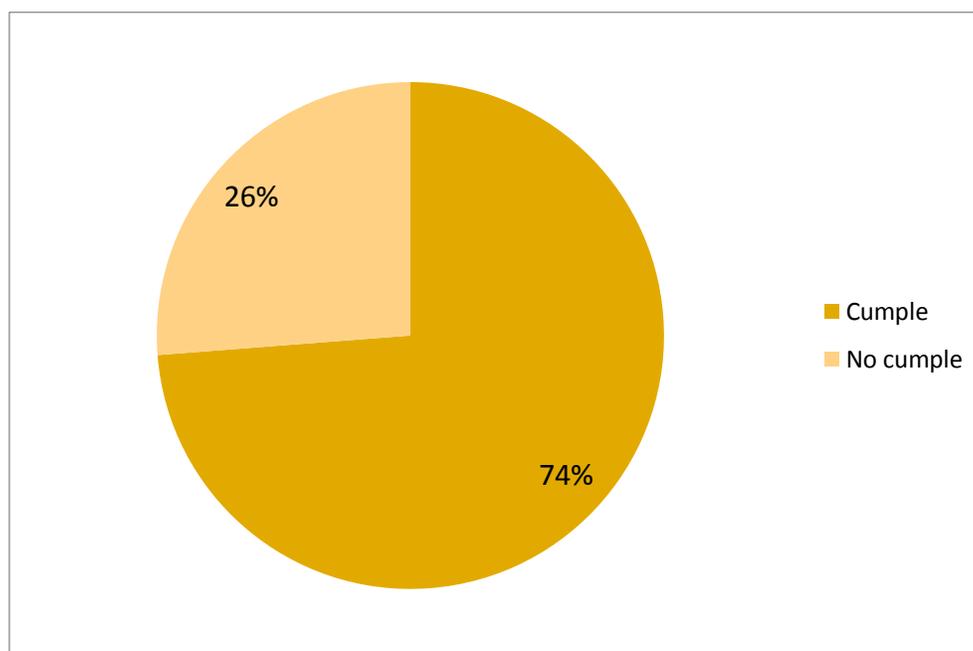


Figura 18. Información de los peligros

Análisis

Al momento de evaluar el personal destinado a manejar los materiales corto punzantes está informado de los peligros y conoce el manejo del mismo se manifiesta que el 74% si cuenta con tal información, mientras que el 26% restante no. Aunque sea pequeño el porcentaje que no está capacitado se debe hacer énfasis para prevenir accidentes entre el personal de los restaurantes.

Pregunta 11: El área dispone de los equipos de protección adecuados para su trabajo y hace uso adecuado del mismo.

Tabla 15
Protección adecuada

Resultado		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	31	50,8
	No cumple	30	49,2
	Total	61	100,0

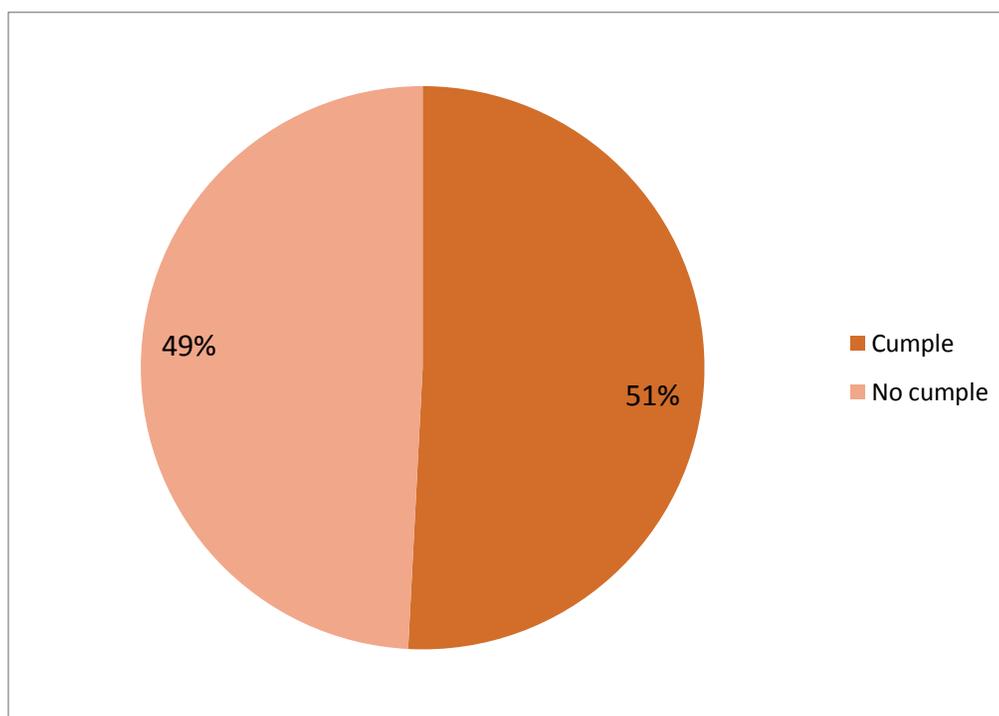


Figura 19. Protección adecuada

Análisis

Al evaluar si el restaurante dispone de los equipos de protección adecuado para su trabajo y hace uso correcto del mismo se obtuvo que el 51% si cumple y el 49% restante no cumple con dicho indicador. Se puede resaltar que los colaboradores cuentan con un uniforme apropiado para el área de trabajo.

Pregunta 12: Se realiza limpieza diaria de superficies del área de trabajo, utensilios y maquinaria.

Tabla 16

Limpieza diaria de superficies del área de trabajo

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	22	36,1
	No cumple	39	63,9
	Total	61	100,0

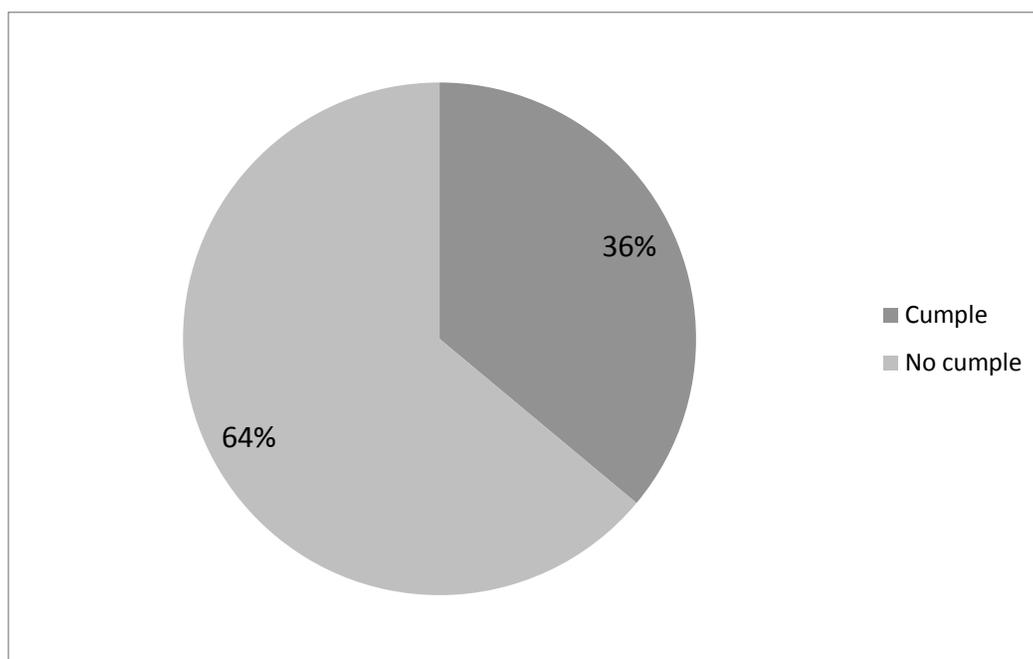


Figura 20. Limpieza diaria de superficies del área trabajo

Análisis

Según la observación realizada se dedujo que tan solo el 36% realiza limpieza diaria de superficies de trabajo, utensilios y maquinaria, mientras que el 64% no cumple con dicha actividades, lo que se percibe que no existe un correcto manejo, sanitación ó limpieza en el área de trabajo.

Pregunta 13: Se realiza limpieza diaria de suelos y ventanas.

Tabla 17

Limpieza diaria de suelos y ventanas

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	10	16,4
	No cumple	51	83,6
	Total	61	100,0

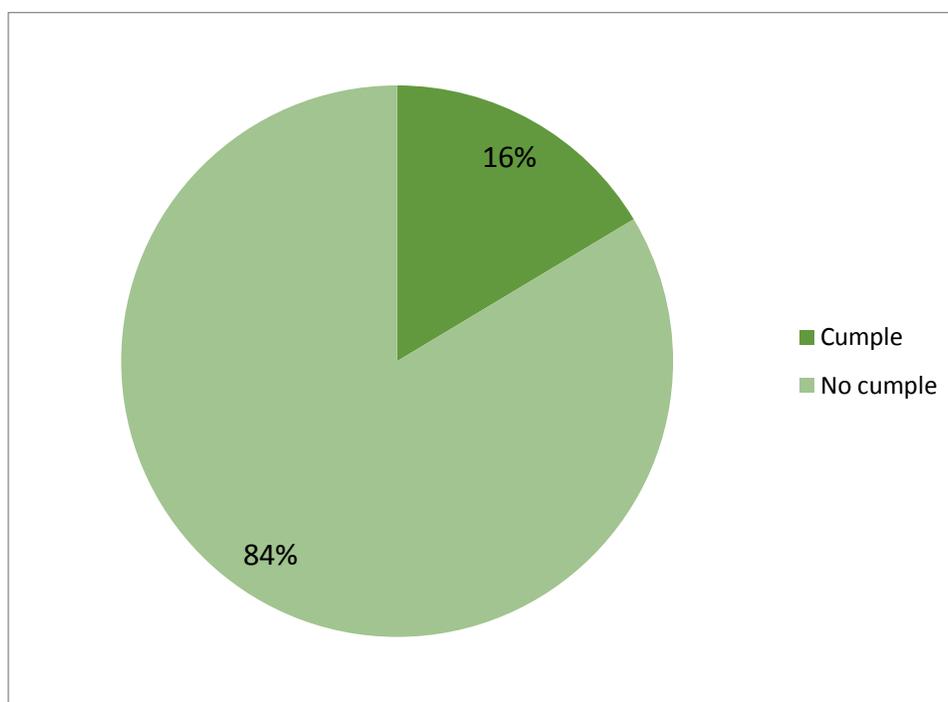


Figura 21. Limpieza diaria de suelos y ventanas

Análisis

En base a la evaluación se puede denotar que el 16% de restaurantes realiza limpieza diaria de suelos y ventanas, mientras que el 84% restante no efectúa tal actividad, se puede deducir que la mayoría de establecimientos no mantiene buenas prácticas de manufactura en el aspecto de limpieza de infraestructura lo que puede ocasionar una mala impresión a los consumidores.

Pregunta 14: La vajilla y menaje, incluidos recipientes de comidas para llevar y contenedores, se guardan protegidos de cualquier posible fuente de contaminación.

Tabla 18

Protección de la vajilla

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	57	93,4
	No cumple	4	6,6
	Total	61	100,0

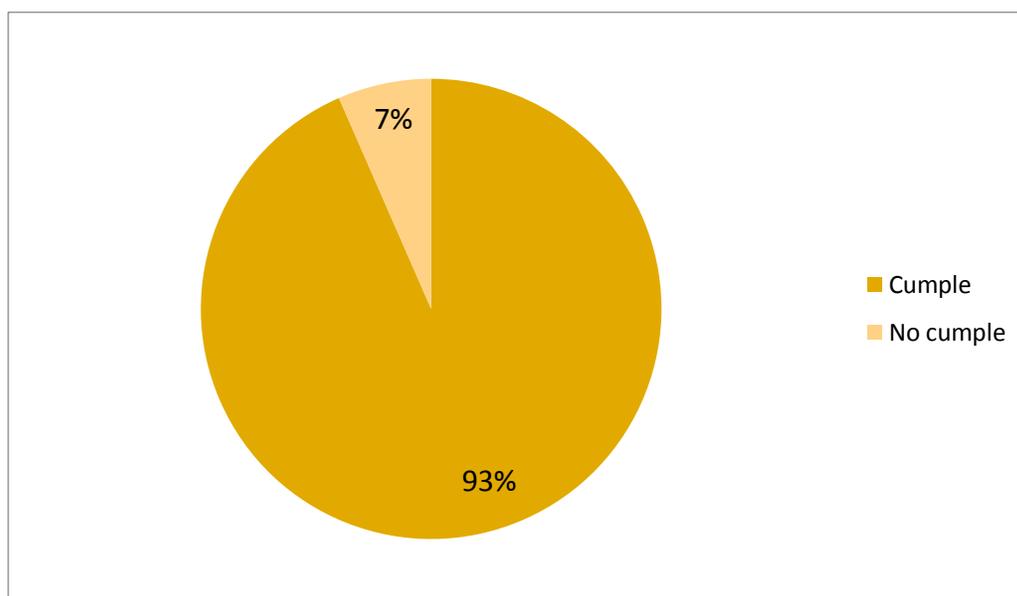


Figura 22. Protección de la vajilla

Análisis

Mediante la ficha de observación se pudo connotar que solo el 7% de restaurantes guardan protegidos de cualquier posible fuente de contaminación la vajilla y menaje, incluidos recipientes de comidas para llevar y contenedores, mientras que el 93% no cumple con tal actividad, lo que es preocupante porque se percibe que los utensilios donde expanden los productos pueden estar contaminados y eso no beneficia al cliente interno ni externo.

Pregunta 15: Los productos de limpieza se almacenan en zonas aisladas de los alimentos y preferiblemente en espacios específicos para ellos.

Tabla 19

Almacenamiento de productos de limpieza

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	38	62,3
	No cumple	23	37,7
	Total	61	100,0

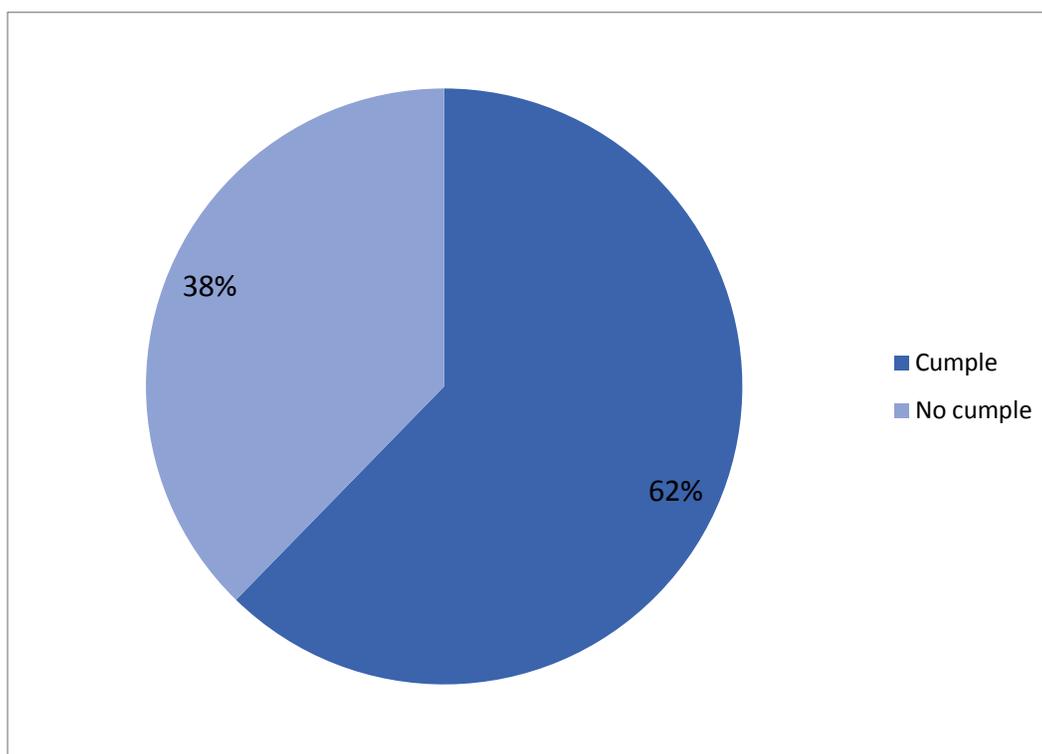


Figura 23. Almacenamiento de productos de limpieza

Análisis

Al realizar la observación se denota que los restaurantes que almacenan en zonas aisladas de los alimentos los productos de limpieza se encuentran en un 62% de tal manera que solo el 38% no cumple con tal acción.

Pregunta 16: Los implementos de limpieza deben ser de uso exclusivo y ser limpiados y desinfectados frecuentemente.

Tabla 20

Implementos de limpieza de uso exclusivo

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	42	68,9
	No cumple	19	31,1
	Total	61	100,0

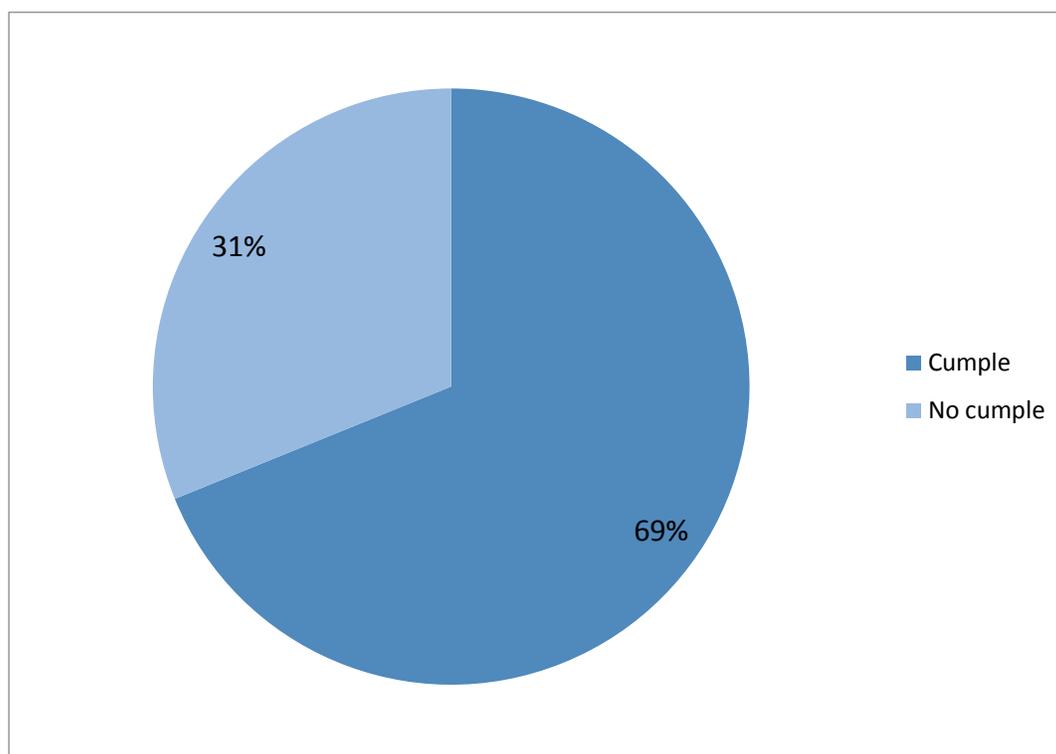


Figura 24. Implementos de limpieza de uso exclusivo

Análisis

Mediante la evaluación se observó que el 69% cumple con dar un uso exclusivo a los implementos de limpieza y son limpiados y desinfectados frecuentemente, de tal manera que el 31% no cumple tal acción.

Pregunta 17: Las superficies que entran en contacto con los alimentos, previo al inicio y al final de la jornada, deben lavarse y desinfectarse.

Tabla 21
Superficies de trabajo desinfectadas

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	34	55,7
	No cumple	27	44,3
	Total	61	100,0

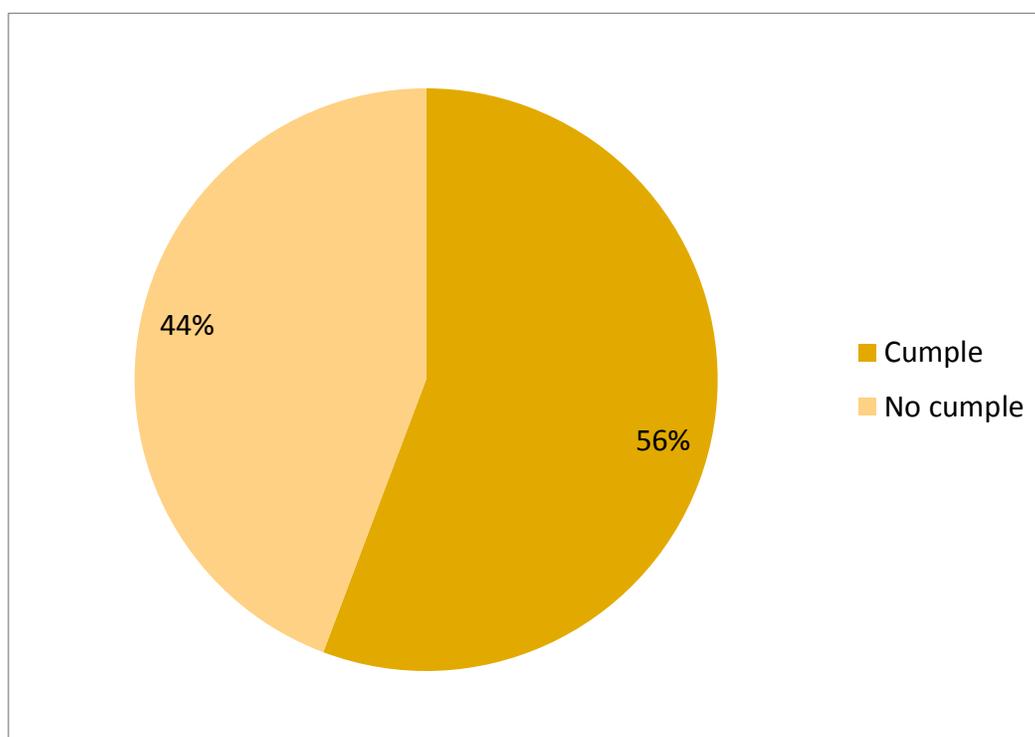


Figura 25. Superficies de trabajo desinfectadas

Análisis

En base a la observación las superficies que entran en contacto con los alimentos, previo al inicio y al final de la jornada, son lavados y desinfectados por el 56% de restaurantes, mientras el 44% no realiza esta acción lo que promueve contaminación y poca salubridad en los productos expendidos.

Segunda dimensión: Compras y recepción

Pregunta 18: Se tiene días planificados para la adquisición de materia prima.

Tabla 22

Planificación de compras.

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	28	45,9
	No cumple	33	54,1
	Total	61	100,0

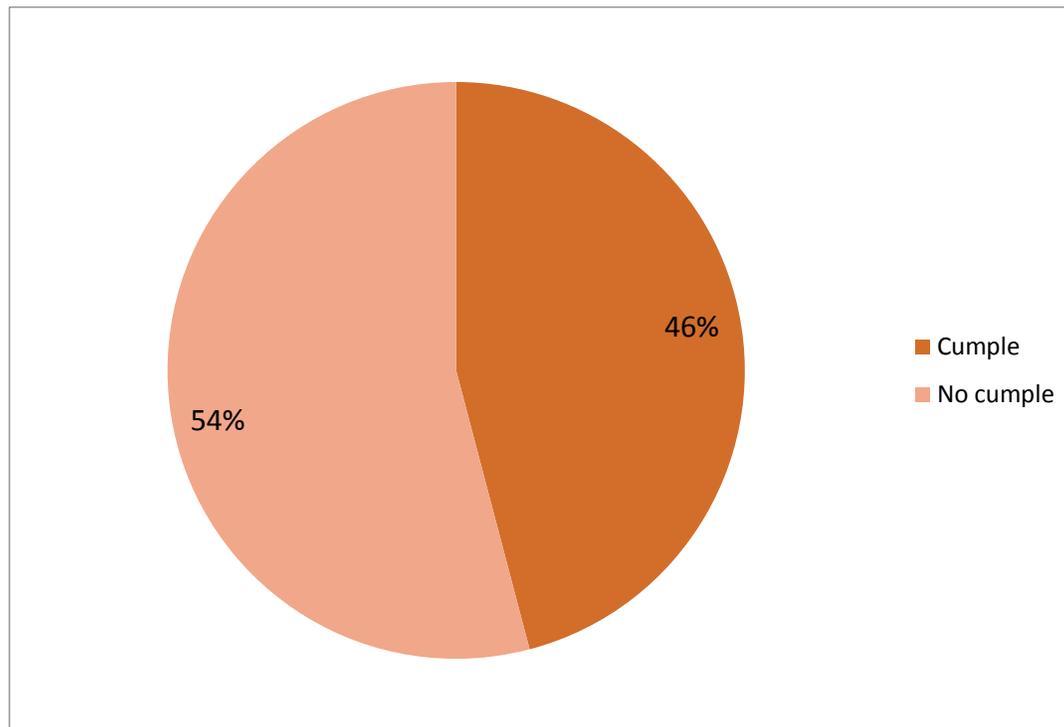


Figura 26. Planificación de compras

Análisis

Según la inspección realizada se pudo connotar que el 46% tiene días planificados para la adquisición de materia prima, y el 54% restante no planifica sus compras, las realiza empíricamente si llagase a faltar algún producto.

Pregunta 19: Verifica y selecciona previamente a los proveedores de la materia prima.

Tabla 23

Proveedores de la materia prima

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	21	34,4
	No cumple	40	65,6
	Total	61	100,0

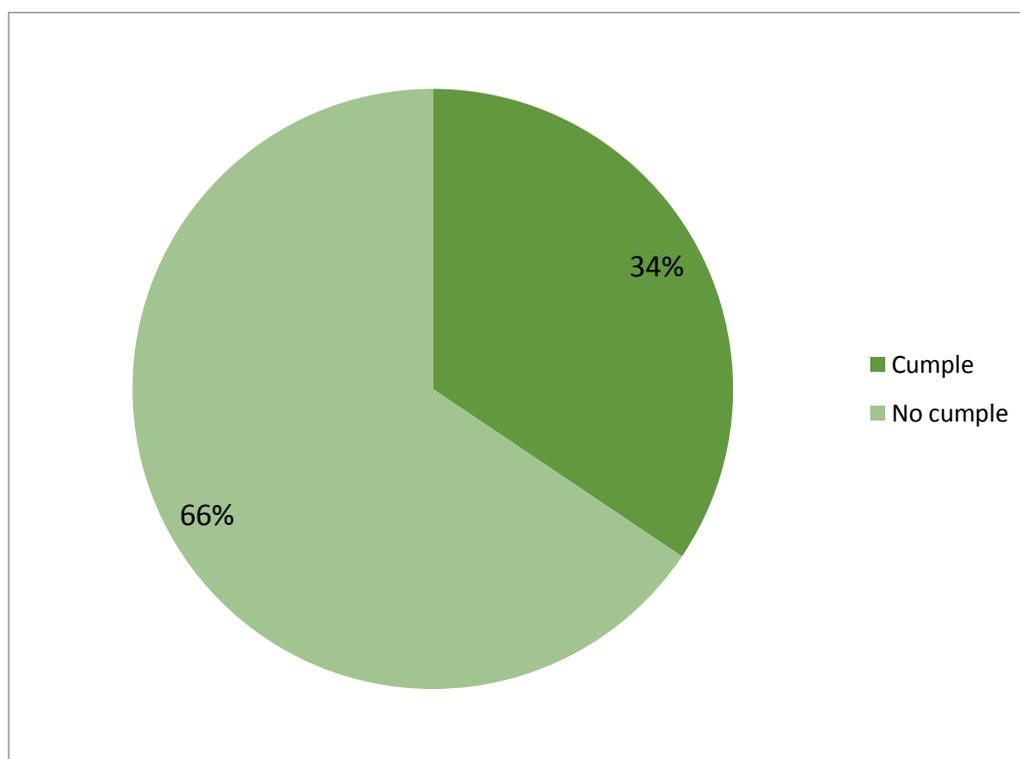


Figura 27. Proveedores de la materia prima.

Análisis

Según la evaluación realizada se denota que solo el 34% verifica y selecciona previamente a los proveedores de la materia prima y el 66% de restaurantes acude a tiendas y mercados cercanos.

Pregunta 20: Establece horarios determinados con el fin de que se pueda realizar un control efectivo de los productos, en el momento de la entrada al establecimiento.

Tabla 24

Horarios para la entrada de productos

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	13	21,3
	No cumple	48	78,7
	Total	61	100,0

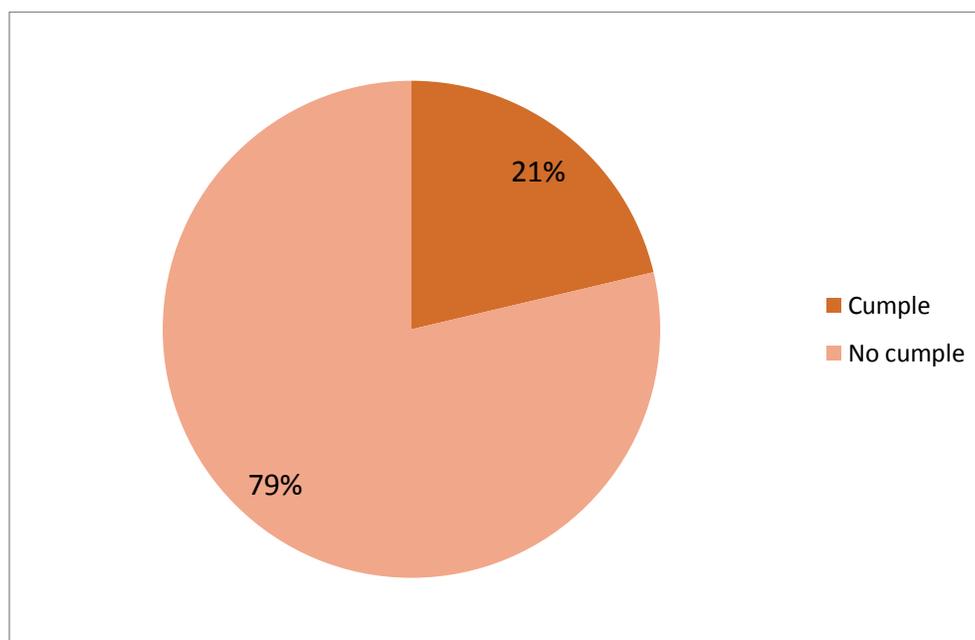


Figura 28. Horarios para la entrada de productos

Análisis

Al realizar una evaluación se pudo observar que solo el 21% de restaurantes establece horarios determinados con el fin de que se pueda realizar un control efectivo de los productos, en el momento de la entrada al establecimiento, y el 79% no cumple con tal acción, lo que se percibe que no existe una inspección adecuada de los productos comprados.

Pregunta 21: La recepción se realiza en áreas limpias y protegidas, que se conserven según el giro del producto sobre estantes, cajones, canastas, entre otros, que impidan su contaminación.

Tabla 25

Lugares adecuados de recepción de productos

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	55	90,2
	No cumple	6	9,8
	Total	61	100,0

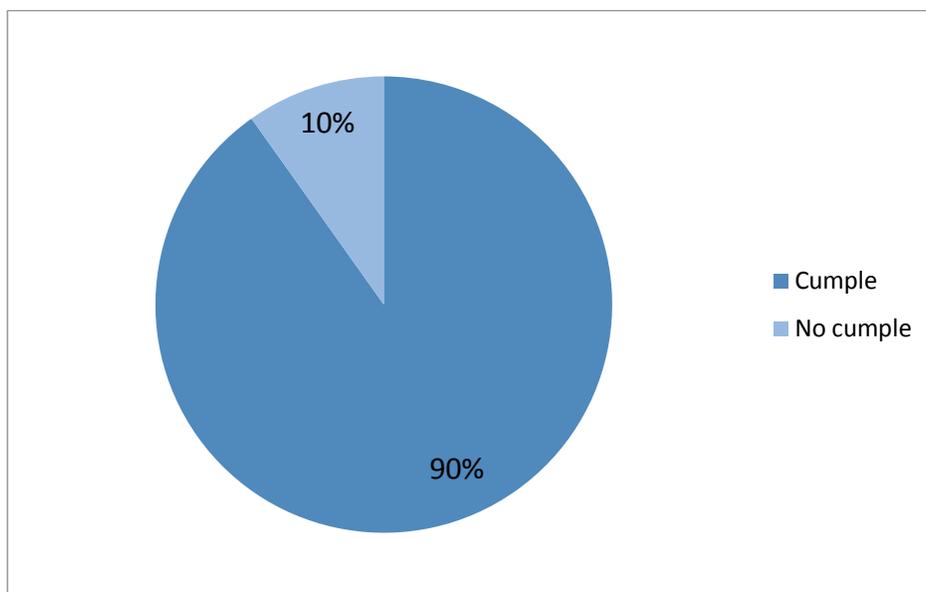


Figura 29. Lugares adecuados de recepción de productos

Análisis

Al momento de realizar la ficha de observación se pudo evaluar que el 90% de establecimientos realizan la recepción en áreas limpias y protegidas, que se conserven según el giro del producto sobre estantes, cajones, canastas, entre otros, que impidan su contaminación y el mínimo del 10% no cumple con dicha acción, lo que demuestra que son pocos los que no cuidan de la materia prima.

Pregunta 22: Realiza el abastecimiento de forma racional, adquiere la cantidad necesaria en lotes adecuados.

Tabla 26

Forma de abastecimiento

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	57	93,4
	No cumple	4	6,6
	Total	61	100,0

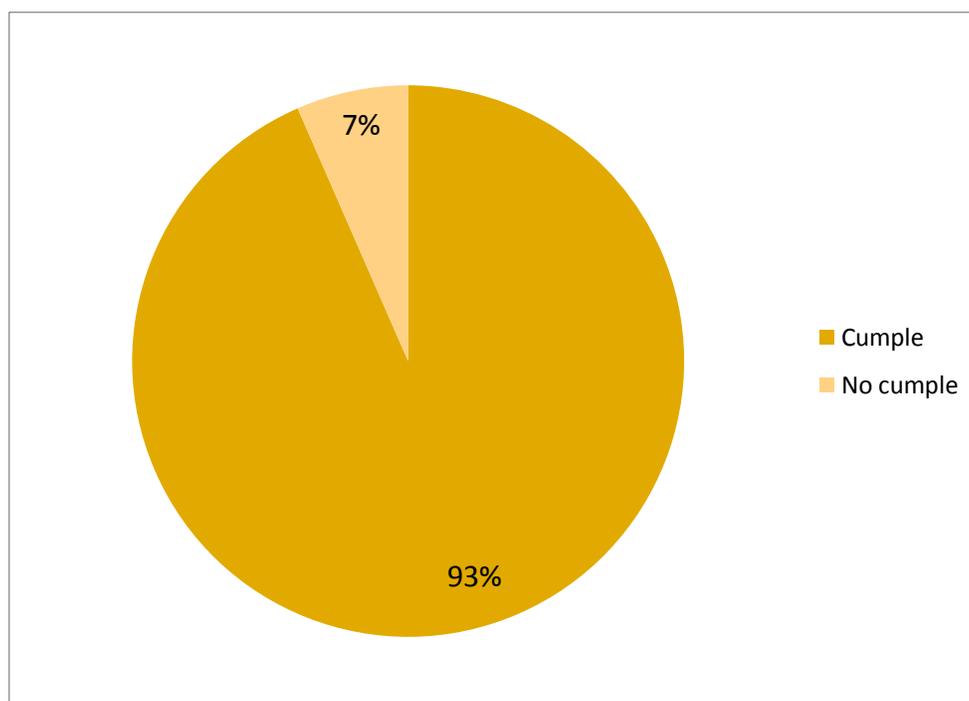


Figura 30. Forma de abastecimiento

Análisis

Al evaluar si se realiza el abastecimiento de forma racional, y se adquiere la cantidad necesaria en lotes adecuados, los restaurantes pertenecientes al 93% cumplen y el 7% no ejecuta tal actividad, de tal manera que son pocos los establecimientos que compran materia prima sin primero fijarse en lo que hace falta y que no requieren.

Pregunta 23: Inspecciona la materia o los materiales antes de su compra y aceptación.

Tabla 27

Inspección de la materia prima

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	51	83,6
	No cumple	10	16,4
	Total	61	100,0

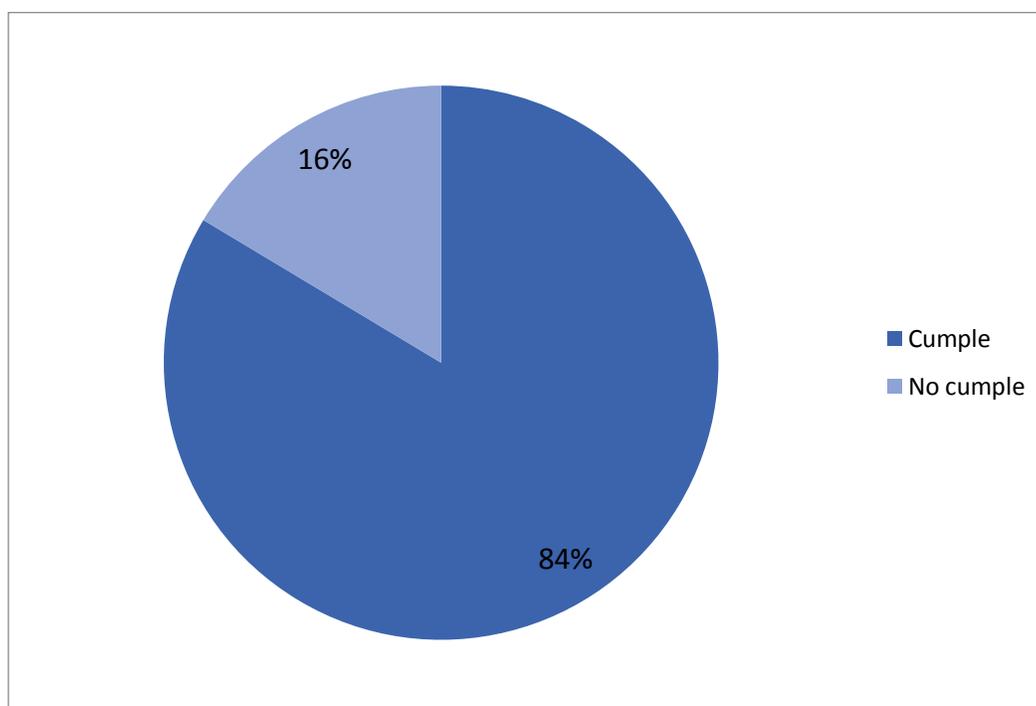


Figura 31. Inspección de la materia prima

Análisis

En base a la observación se encontró que el 84% de restaurantes inspeccionan la materia o los materiales antes de su compra y aceptación y el 16% restante no mantiene un control de las características de los productos comprados.

Pregunta 24: Supervisa que el envasado, etiquetado y embalado correcto de la totalidad de los productos, sin más roturas que las fortuitas producidas por manipulación.

Tabla 28
Supervisión de la materia prima

Resultado		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	42	68,9
	No cumple	19	31,1
	Total	61	100,0

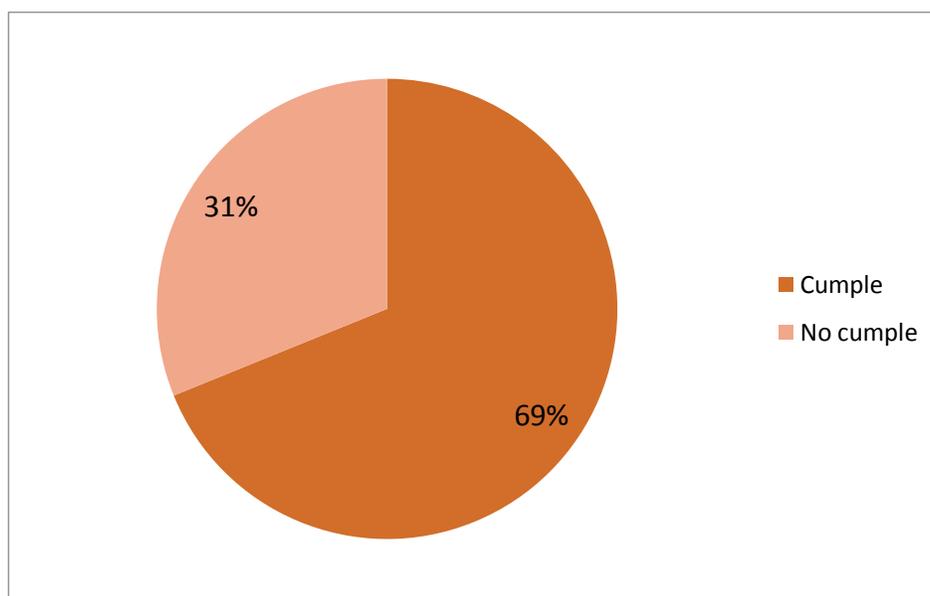


Figura 32. Supervisión de la materia prima

Análisis

Según a la evaluación el 69% supervisa que el envasado, etiquetado y embalado esté correcto en la totalidad de los productos, sin más roturas que las fortuitas producidas por manipulación mientras que el 31% de entidades no ejecuta tal actividad, permitiendo así la existencia de fallas al momento de almacenar los productos.

Pregunta 25: En el caso de vegetales frescos, frutas, verduras y hortalizas no se aceptan si los mismos presentan parásitos o anomalías que no puedan ser reducidos hasta un límite aceptable.

Tabla 29

Cuidados de vegetales, frutas, verduras y hortalizas

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	59	96,7
	No cumple	2	3,3
	Total	61	100,0

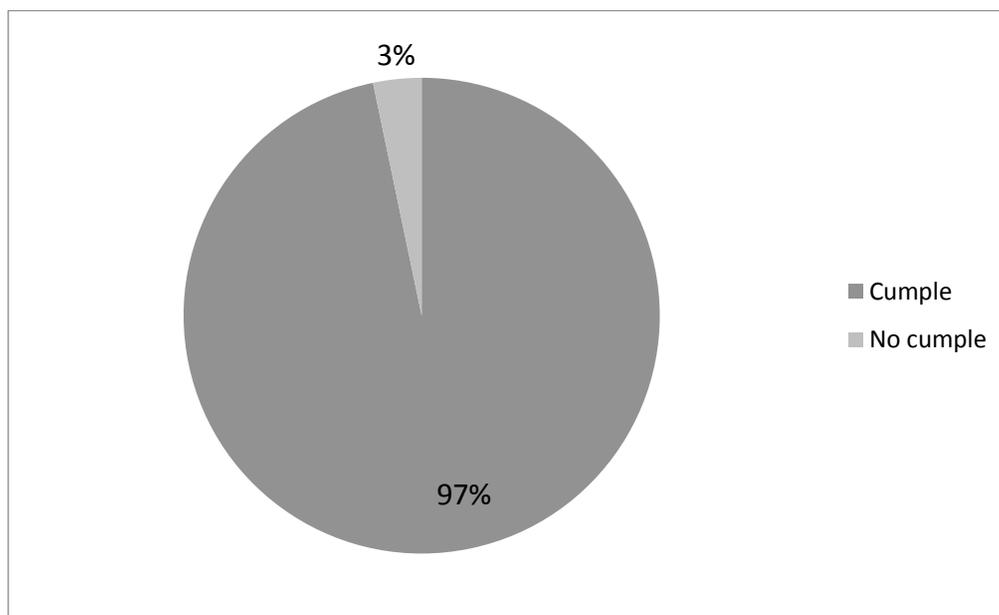


Figura 33. Cuidados de vegetales, frutas, verduras y hortalizas.

Análisis

Mediante la observación se pudo connotar que, en el caso de vegetales frescos, frutas, verduras y hortalizas no se aceptan si los mismos presentan parásitos o anomalías que no puedan ser reducidos hasta un límite aceptable en un porcentaje de 97%, y tan solo el 3% no cumple con tal actividad, permitiendo malas prácticas de manufactura al momento de elaborar el producto final.

Pregunta 26: Para alimentos refrigerados y congelados verifica la temperatura de recepción (refrigerados entre 0 y 5 grados +, -, 2centígrados) y congelados (-18 centígrados con +, -, 6 centígrados).

Tabla 30

Verificación de la temperatura de la materia prima

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	10	16,4
	No cumple	51	83,6
	Total	61	100,0

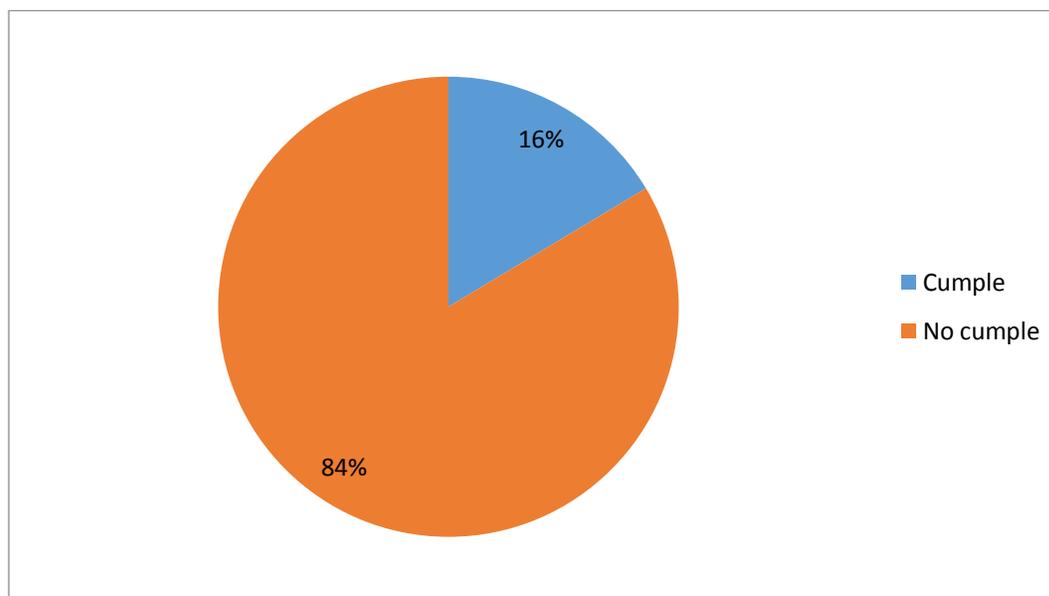


Figura 34. Verificación de la temperatura de la materia prima

Análisis

En base a la observación se pudo rescatar que solo el 16% de restaurantes verifica la temperatura de recepción para alimentos refrigerados y congelados, lo que significa que el 84% no realiza esta actividad, lo que no es beneficioso porque están permitiendo que la materia prima tenga cualidades no higiénicas ni adecuadas para la hora de cocción.

Pregunta 27: Los vehículos que transportan alimentos para proveer al mercado deben ser exclusivos para este fin, estar limpios, libres de contaminantes (sustancias o productos indeseables), cuentan con condiciones de refrigeración.

Tabla 31

Condiciones del transporte de alimentos

Resultado.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	48	78,7
	No cumple	13	21,3
	Total	61	100,0

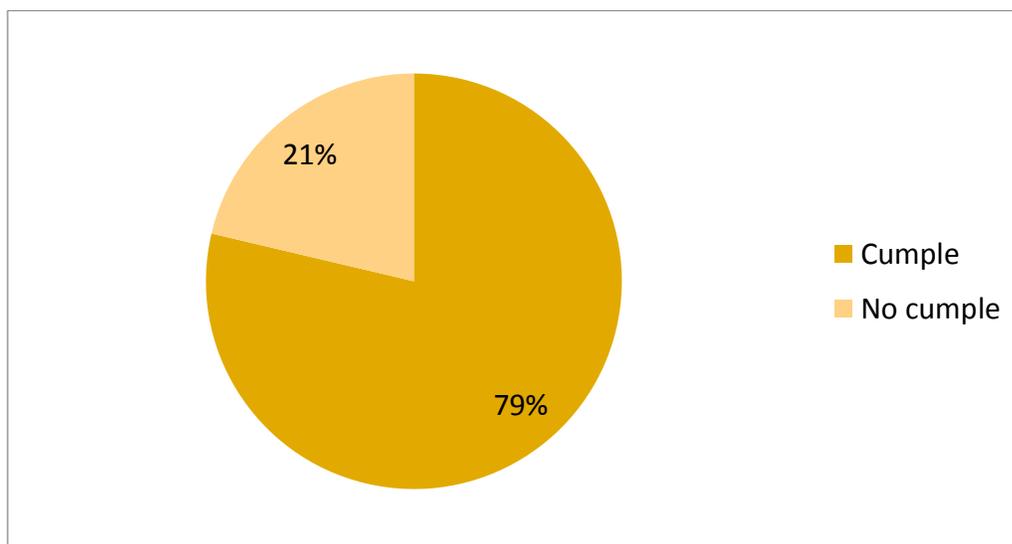


Figura 35. Condiciones del transporte de alimentos.

Análisis

Al realizar la evaluación, se constató que solo el 21% de establecimientos controlan que los vehículos que transportan alimentos para proveer al mercado son exclusivos para este fin, están limpios, libres de contaminantes y cuentan con condiciones de refrigeración, en tal sentido el 79% no cumple dicho control, lo que perjudica a las características de la materia prima adquirida.

Tercera dimensión: Almacenamiento

Pregunta 28: Los alimentos perecederos y altamente perecederos se conservan refrigerados, de acuerdo a las temperaturas recomendadas.

Tabla 32

Conservación de los alimentos perecederos y altamente perecederos

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	56	91,8
	No cumple	5	8,2
	Total	61	100,0

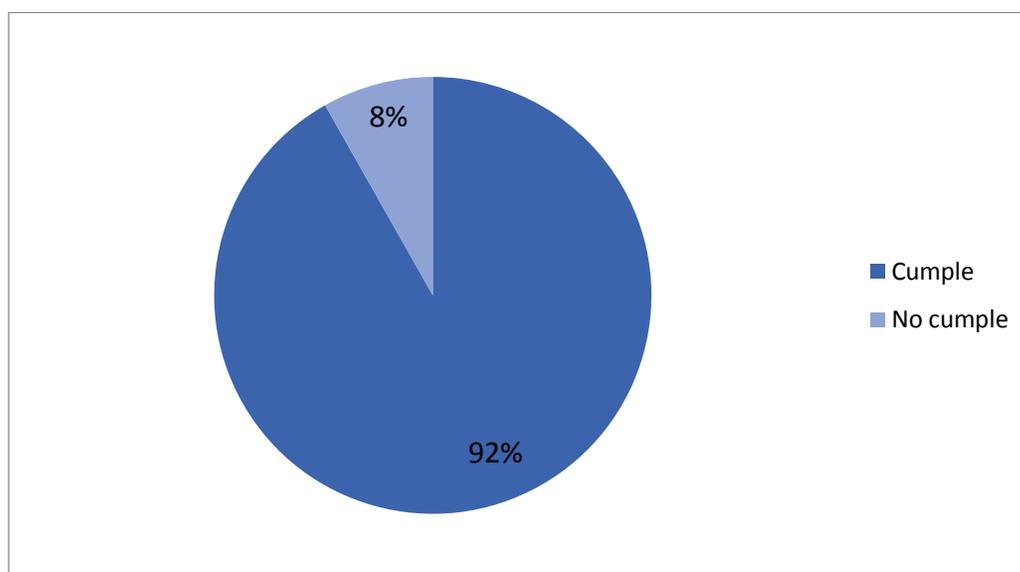


Figura 36. Conservación de los alimentos perecederos

Análisis

De acuerdo a los resultados, el 92% de los restaurantes si cumplen con las condiciones que los alimentos perecederos y altamente perecederos se deben conservar refrigerados, mientras que tan solo el 8% no cumple con tal condición. De tal manera que existe un cumplimiento en el almacenamiento de los alimentos perecederos y altamente perecederos.

Pregunta 29: Los productos y alimentos procesados son almacenados sobre tarimas o estanterías ubicadas a por lo menos 20 cm del piso y la pared, para permitir la circulación de aire y evitar que la humedad los deteriore.

Tabla 33

Almacenamiento de productos y alimentos procesados

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	34	55,7
	No cumple	27	44,3
	Total	61	100,0

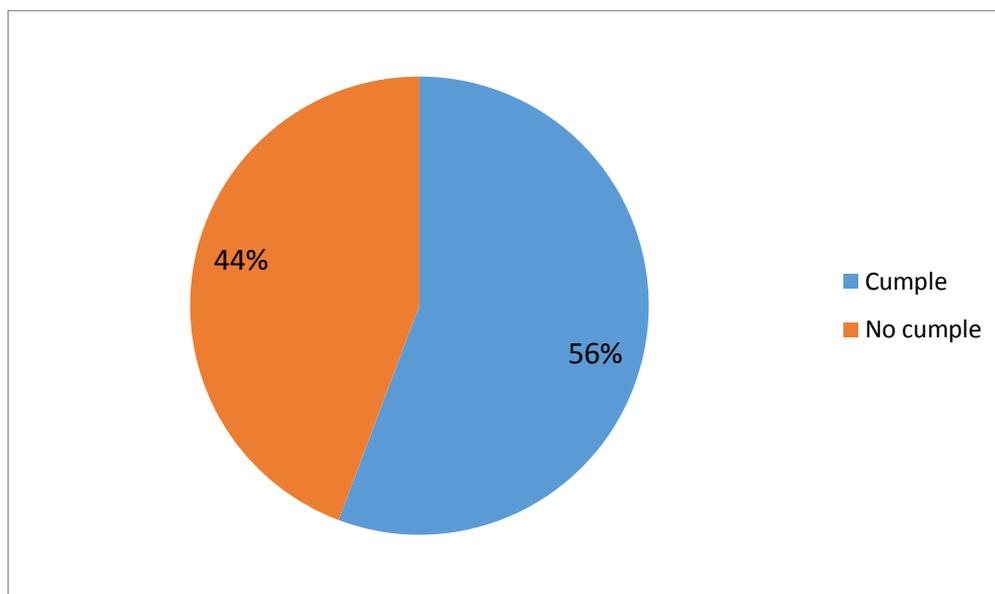


Figura 37. Almacenamiento de productos y alimentos procesados

Análisis

Mediante la ficha de evaluación, se pudo notar que el 56% de restaurantes si cumple con la actividad de almacenar en tarimas o estanterías los productos y alimentos procesados por lo menos 20 cm del piso, por lo que el 44% faltante de restaurantes no cumple con la actividad de almacenaje; por ende, se evidencia una pequeña diferencia de cuidado sobre los alimentos procesados.

Pregunta 30: Rota los alimentos: lo primero que entra es lo primero que sale.

Tabla 34

Rotación de los alimentos

Resultados			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	47	77,0
	No cumple	14	23,0
	Total	61	100,0

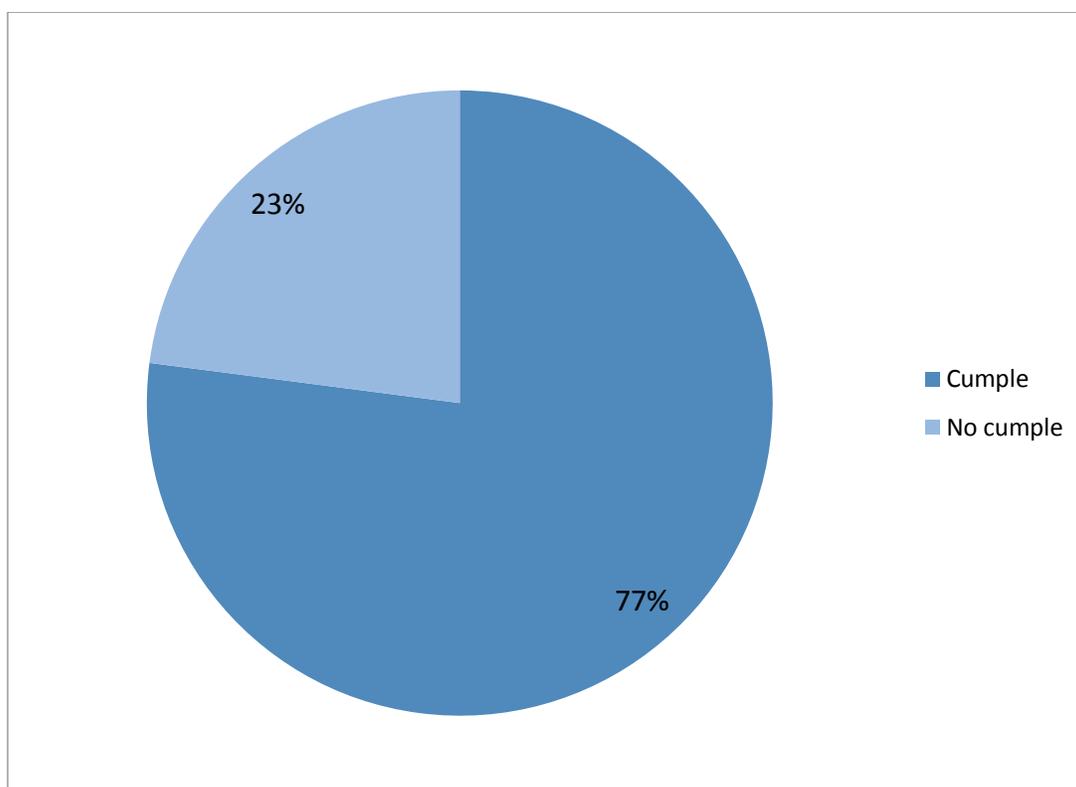


Figura 38. Rotación de los alimentos

Análisis

Del total de restaurantes evaluados mediante la ficha, se pudo connotar que el 77% si cumple con la rotación de alimentos: lo primero que entra es lo primero que sale, sin embargo, el 23% no cumple con dicha actividad de rotación. Por ende, es importante rotar los alimentos, para evitar el despilfarro de los mismos.

Pregunta 31: Los alimentos de origen animal y vegetal se almacenan por separado para evitar la contaminación cruzada.

Tabla 35

Separación de alimentos animal y vegetal

Resultado.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	32	52,5
	No cumple	29	47,5
	Total	61	100,0

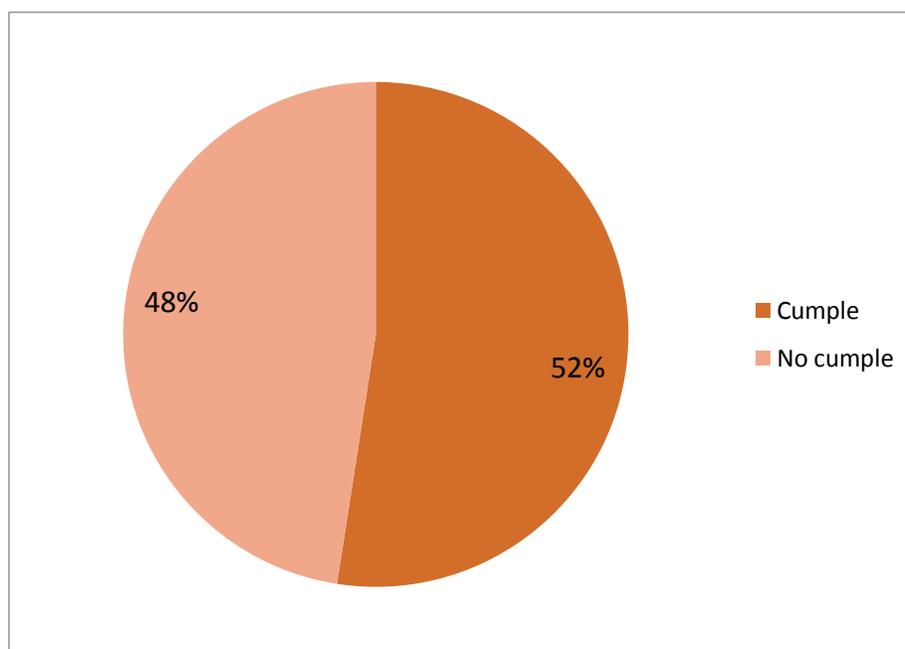


Figura 39. Separación de alimentos animal y vegetal.

Análisis

Por medio de las fichas de evaluación en los restaurantes, se pudo denotar que el almacenaje por separado de los alimentos de origen animal y vegetal posee un cumplimiento del 52%, mientras que un 48% de restaurantes no cumple con tal requisito de almacenaje. Por esta razón se considera importante dicha actividad para evitar la contaminación cruzada.

Pregunta 32: Los alimentos crudos y cocidos se almacenan en recipientes individuales y por separado para evitar la contaminación cruzada.

Tabla 36

Separación de alimentos crudos y cocidos.

Resultados.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	32	52,5
	No cumple	29	47,5
	Total	61	100,0

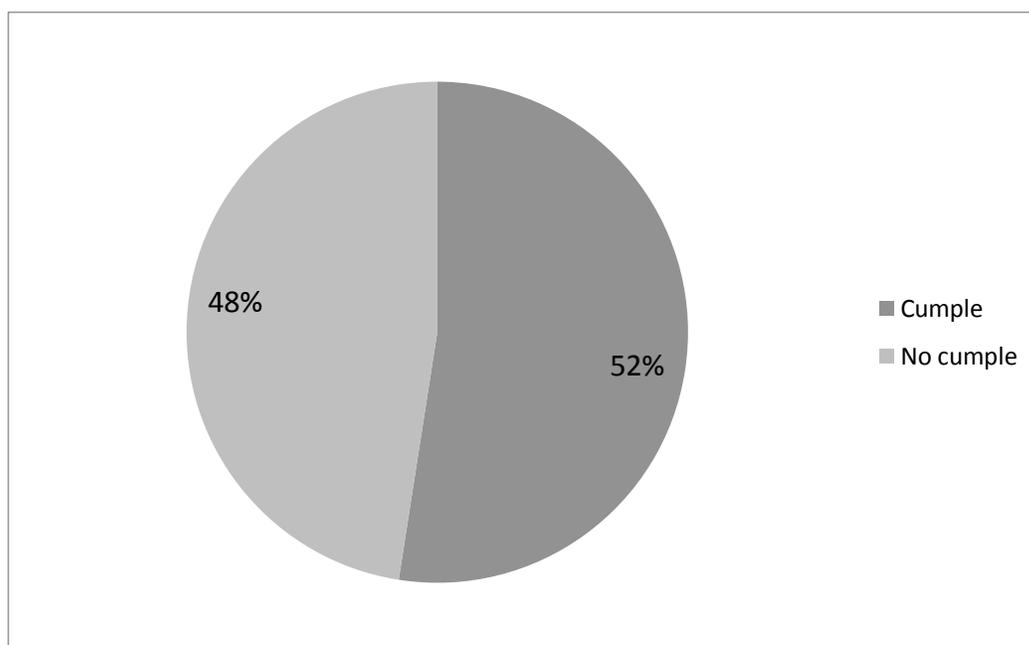


Figura 40. Separación de alimentos crudos y cocidos.

Análisis

Según los resultados, el 52% de restaurantes si cumplen con el requerimiento de que los alimentos crudos y cocidos se almacenan en recipientes individuales, sin embargo, el 48% no cumple con este requerimiento de protección en los alimentos. Por tanto, se evidencia una relación pequeña de cumplimiento, el cual debe aumentar para cuidado y conservación de alimentos.

Pregunta 33: Realiza un seguimiento a la materia prima para controlar cantidad, frescura y calidad de los mismos.

Tabla 37

Seguimiento de la materia prima

Resultado		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	28	45,9
	No cumple	33	54,1
	Total	61	100,0

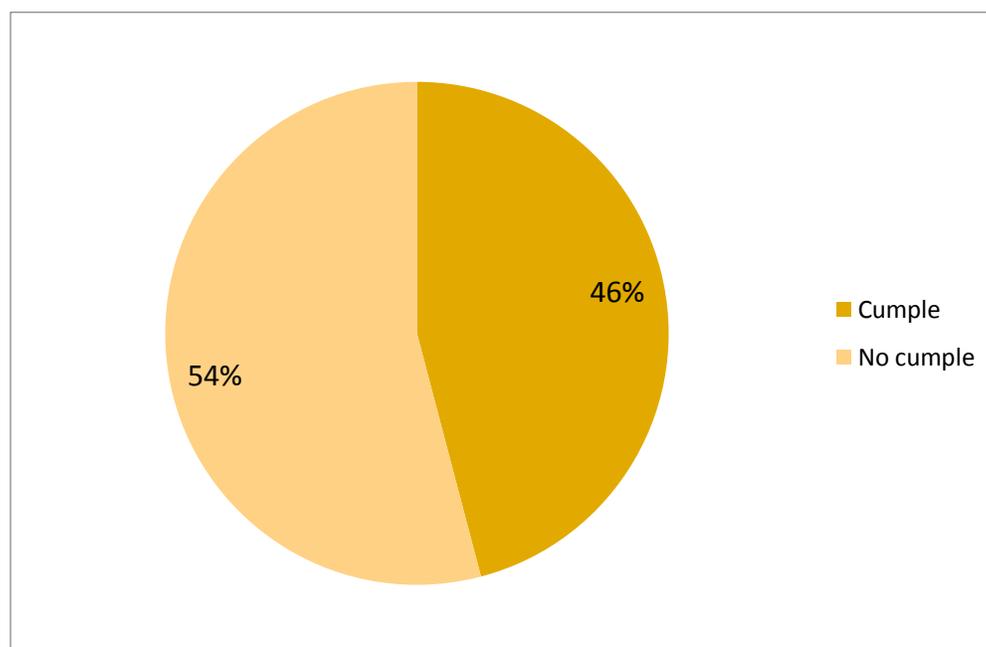


Figura 41. Seguimiento de la materia prima

Análisis

Del 100% de resultados, en el ítem correspondiente a la actividad de realizar un seguimiento a la materia prima para controlar cantidad, frescura y calidad de los mismos, obtiene un 54% de cumplimiento negativo, por el contrario, el 46% percibe un cumplimiento positivo, en relación al control de materia prima. Por lo cual es necesario mantener un seguimiento y control de los mismos, evitar futuros daños.

Cuanta dimensión: Pre – elaboración de alimentos

Pregunta 34: El área de trabajo (cocina) y sus alrededores están limpios y ordenados.

Tabla 38

Limpieza del área de trabajo

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	42	68,9
	No cumple	19	31,1
	Total	61	100,0

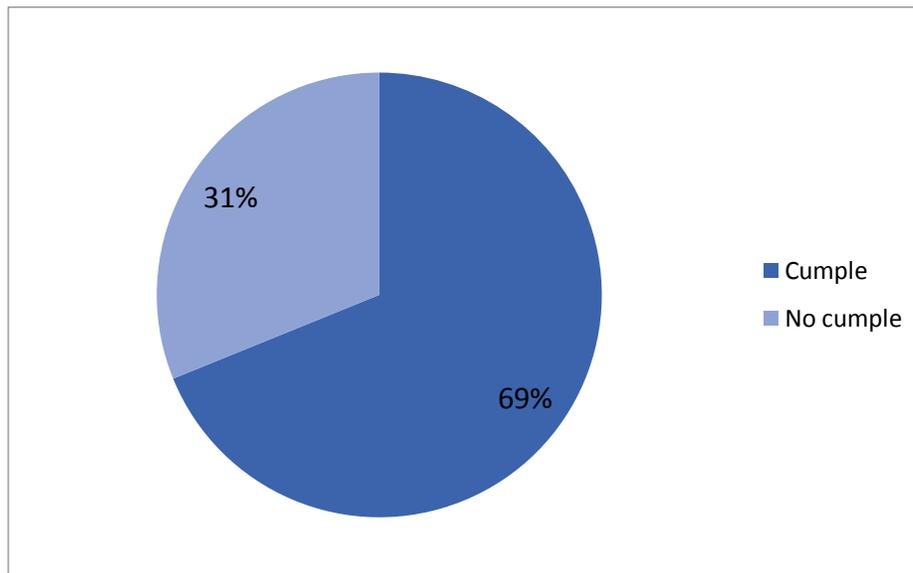


Figura 42. Limpieza del área de trabajo

Análisis

Mediante los resultados de la ficha de evaluación, se pudo apreciar que el 69% si cumplen con el área de trabajo (cocina) y sus alrededores limpios y ordenados, en cambio el 31% no da cumplimiento a este requerimiento respecto al orden y limpieza de cocina. Por consiguiente, se recomienda aumentar el porcentaje de cumplimiento positivo para fomentar la buena imagen del establecimiento.

Pregunta 35: Revisa el estado de conservación de los productos antes de la cocción.

Tabla 39

Revisión del estado de conservación

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	39	63,9
	No cumple	22	36,1
	Total	61	100,0

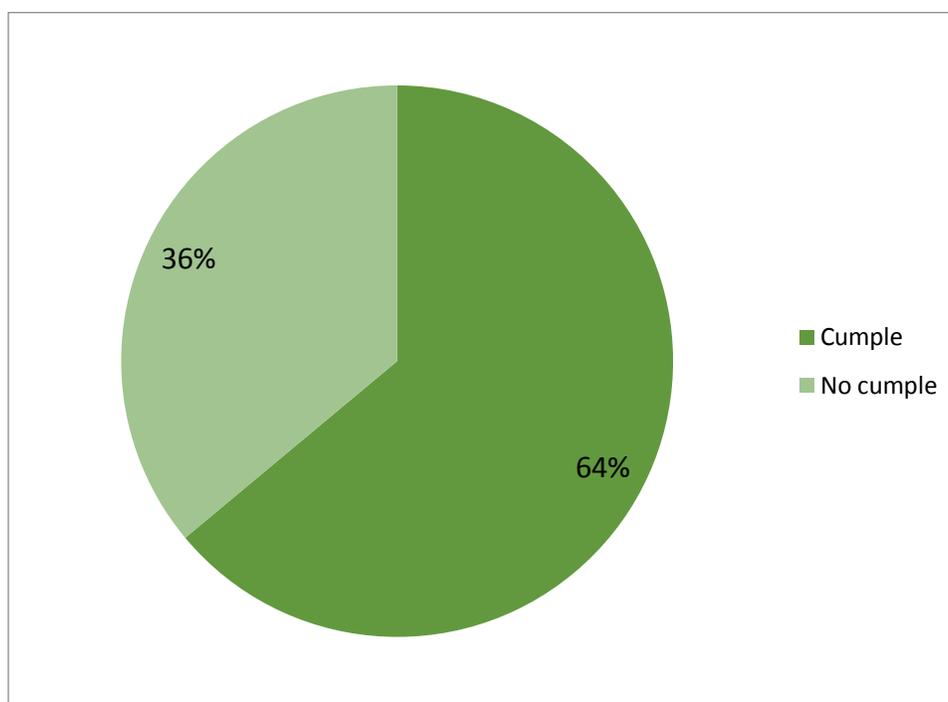


Figura 43. Revisión del estado de conservación

Análisis

Del 100% de resultado, tan solo el 64% si cumple con la revisión del estado de conservación de los productos antes de la cocción, y el 36% restante no cumple con tal condición de pre elaboración. Por tanto, se considera aumentar la aplicación de este paso, para no perjudicar la preparación de alimentos.

Pregunta 36: Utiliza métodos para descongelar los alimentos, con el fin de mantener intactas las propiedades de los productos.

Tabla 40

Métodos de descongelamiento

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	13	21,3
	No cumple	48	78,7
	Total	61	100,0

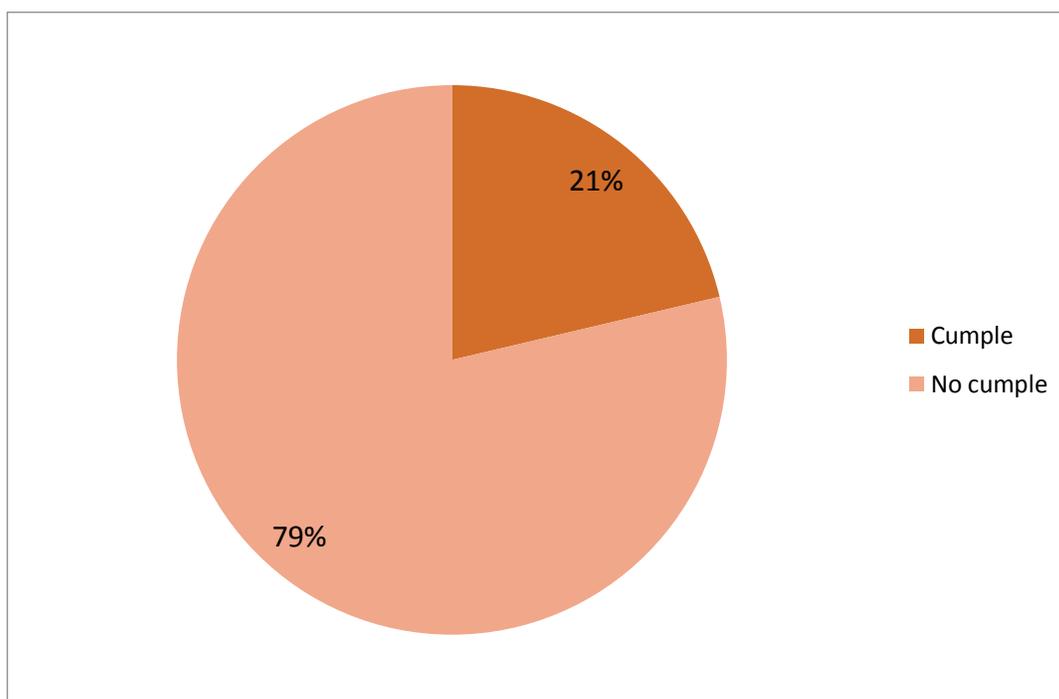


Figura 44. Métodos de descongelamiento

Análisis

De acuerdo a los resultados, el 79% de los restaurantes si cumple con la utilización de métodos para descongelar los alimentos, por el contrario, el 21% no cumple con métodos para descongelar alimentos. De tal manera que es recomendable siempre dar uso de estos métodos, para optimizar las condiciones y propiedades de los productos.

Pregunta 37: La descongelación se realiza en recipientes de material de calidad alimentaria, con rejilla para la separación de los líquidos exudados en la descongelación y tapa o película protectora.

Tabla 41

Descongelación de la materia prima

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	9	14,8
	No cumple	52	85,2
	Total	61	100,0

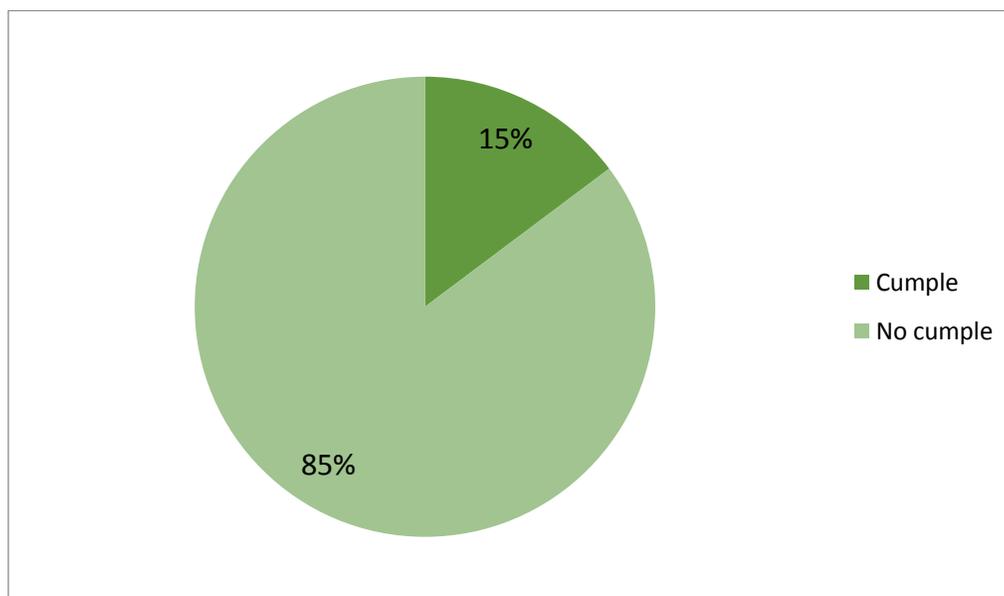


Figura 45. Descongelación de la materia prima

Análisis

Del total de restaurantes evaluados mediante la ficha, se pudo connotar que el 85% no cumple con el ítem de realizar la descongelación en recipientes de material de calidad alimentaria, por lo que el 15% sí da cumplimiento a dicha actividad. Por ende, debe existir más uso de recipientes adecuados para el descongelamiento de alimentos.

Pregunta 38: Realiza previamente la planificación del menú.

Tabla 42

Planificación del menú

Resultado.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	44	72,1
	No cumple	17	27,9
	Total	61	100,0

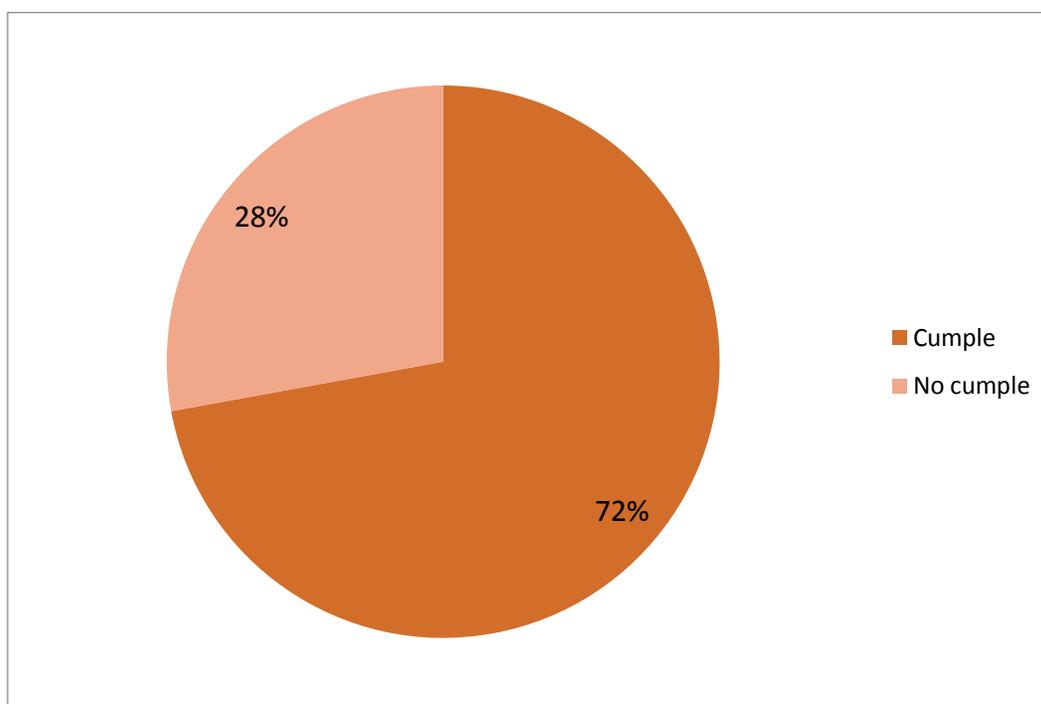


Figura 46. Planificación del menú.

Análisis

Por medio de los resultados, obtenido de las fichas de evaluación en los restaurantes, se pudo denotar que el 72% si posee cumplimiento al realizar previamente la planificación del menú, mientras que un 28% de restaurantes no cumple con tal planificación. Por esta razón, en su mayoría si se provee de organización en el menú diario para el establecimiento de alimentos y bebidas.

Pregunta 39: Las hortalizas y verduras deben lavarse con abundante agua potable corriente, teniendo especial cuidado con las que se consumen crudas. Se puede añadir soluciones desinfectantes con notificación sanitaria obligatoria.

Tabla 43

Lavado de hortalizas y verduras

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	42	68,9
	No cumple	19	31,1
	Total	61	100,0

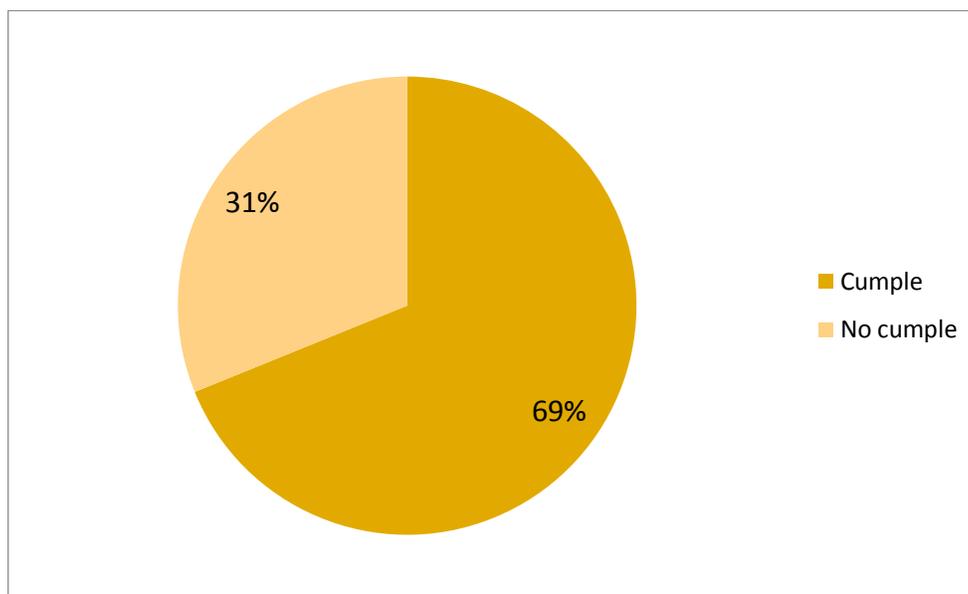


Figura 47. Lavado de hortalizas y verduras

Análisis

Conforme a los resultados, el 69% de restaurantes no dan cumplimiento en que las hortalizas y verduras deben lavarse con abundante agua potable corriente, por otra parte, tan solo el 31% si poseen cumplimiento positivo a esta tarea de limpieza a los productos. Por tanto, es importante considerar el lavado adecuado a los alimentos, para mantener su estado limpio y natural.

Pregunta 40: Todo alimento que se vaya a preparar debe ser lavado previamente, incluido las carnes y productos cárnicos.

Tabla 44

Lavado previo a la preparación

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	55	90,2
	No cumple	6	9,8
	Total	61	100,0

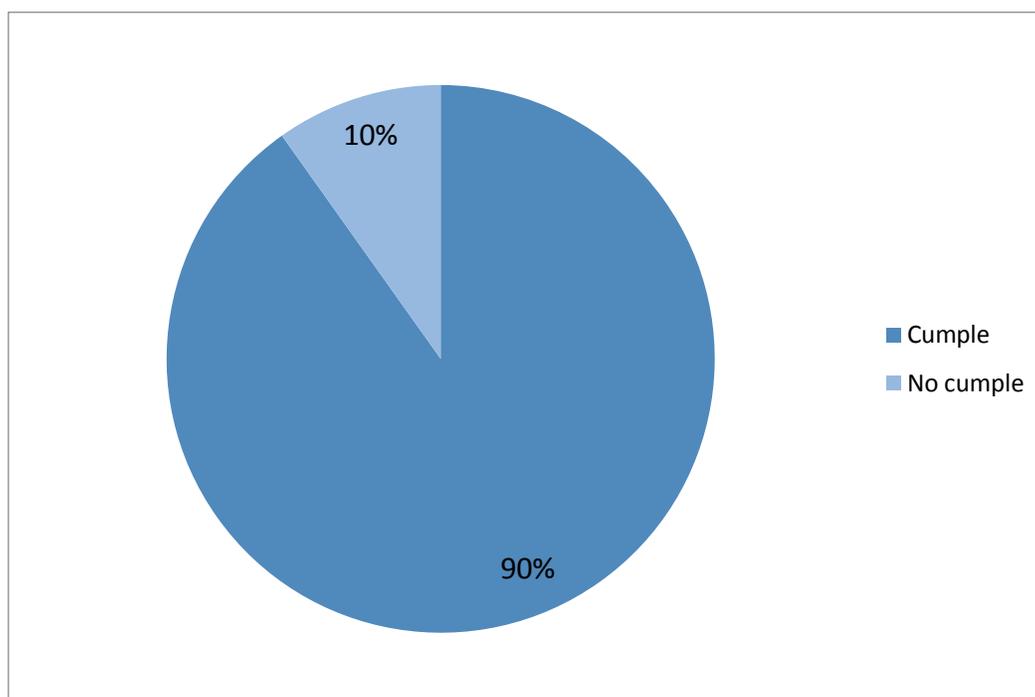


Figura 48. Lavado previo a la preparación

Análisis

Del 100% de resultados, en el ítem de que todo alimento que se vaya a preparar debe ser lavado previamente, el 90% si cumple con la dimensión de pre elaboración de alimentos, mientras que el 10% presenta el no cumplimiento a tal aspecto. Por lo cual, la mayoría manifiesta tener lavado los productos previamente a cocinar.

Quinta dimensión: Elaboración de alimentos

Pregunta 41: Establece límites de tiempo y temperatura para el cocinado, dependiendo del sistema de cocción elegido, del producto y de la cantidad de alimento que se vaya a cocinar.

Tabla 45

Límites de tiempo y temperatura

Resultado		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	37	60,7
	No cumple	24	39,3
	Total	61	100,0

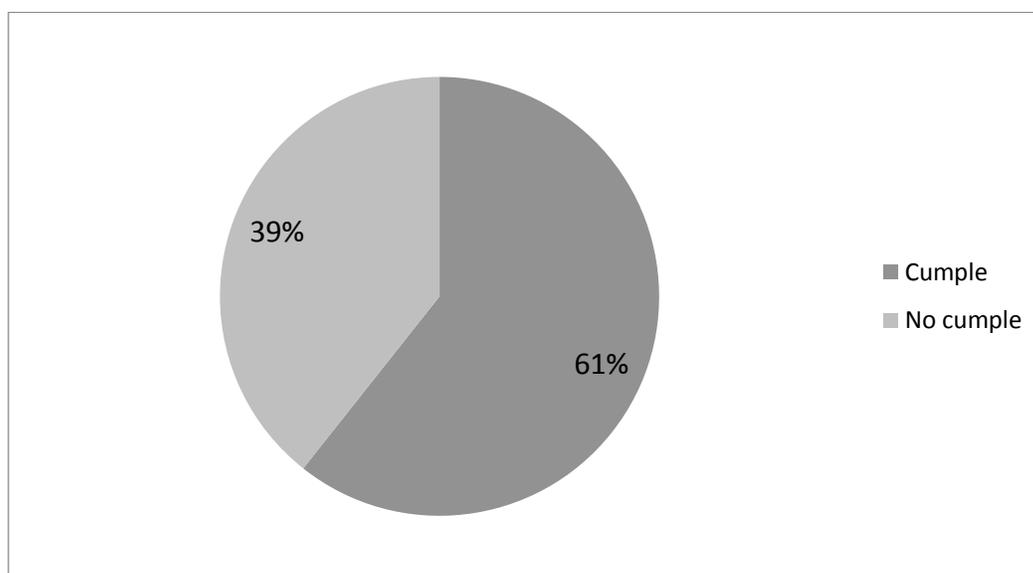


Figura 49. Límites de tiempo y temperatura

Análisis

De acuerdo a los resultados de ficha de evaluación, se pudo apreciar que el 61% si cumple la condición de establecer límites de tiempo y temperatura para el cocinado, en cambio el 39% no da cumplimiento a este requerimiento respecto al desecho de alimentos contaminados.

Pregunta 42: Utiliza recipientes constituidos por materiales autorizados para el contacto con los alimentos.

Tabla 46

Recipientes de material autorizado

Resultado		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	20	32,8
	No cumple	41	67,2
	Total	61	100,0

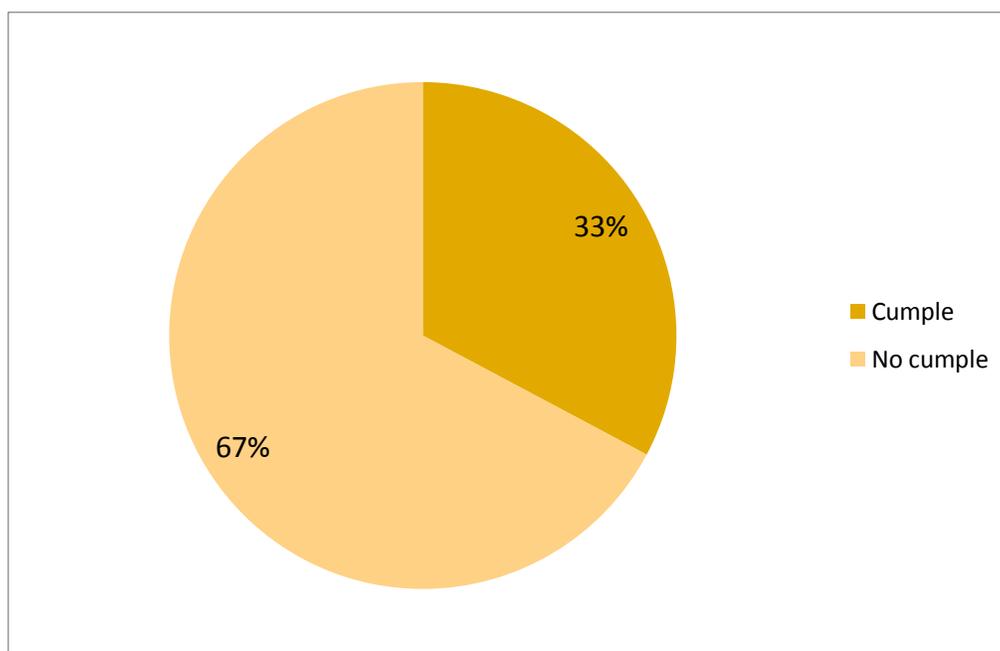


Figura 50. Recipientes de material autorizado.

Análisis

Conforme a los resultados de la ficha de evaluación, el 67% no cumple con la condición de utilizar recipientes constituidos por materiales autorizados para el contacto con los alimentos, en cambio el 33% evidencia el cumplimiento la utilización de materiales adecuado para el contacto de alimentos. Medida que debe aumentar para la mejora de elaboración de alimentos.

Pregunta 43: Comprueba especialmente la temperatura del interior de piezas de alimentos de gran tamaño de carne y pescado.

Tabla 47
Comprobación de temperaturas

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	11	18,0
	No cumple	50	82,0
	Total	61	100,0

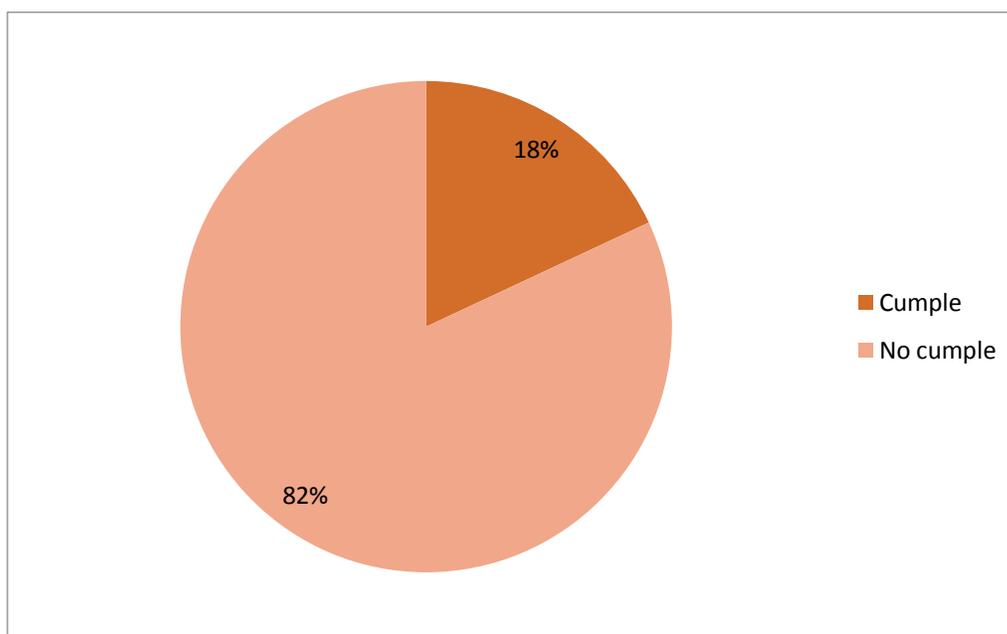


Figura 51. Comprobación de temperaturas

Análisis

Del 100% de resultados, el 82% corresponde a que no cumple con el ítem comprobar especialmente la temperatura del interior de piezas de alimentos de gran tamaño, por lo que, tan solo el 18% si cumple con el ítem de temperatura establecido. A este respecto es necesario cumplir a cabalidad la comprobación de temperatura, para obtener una buena presentación del plato.

Pregunta 44: Los alimentos deben estar cocidos completamente, en especial carnes, pollos, huevos y pescados.

Tabla 48

Cocción completa de los alimentos.

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	53	86,9
	No cumple	8	13,1
	Total	61	100,0

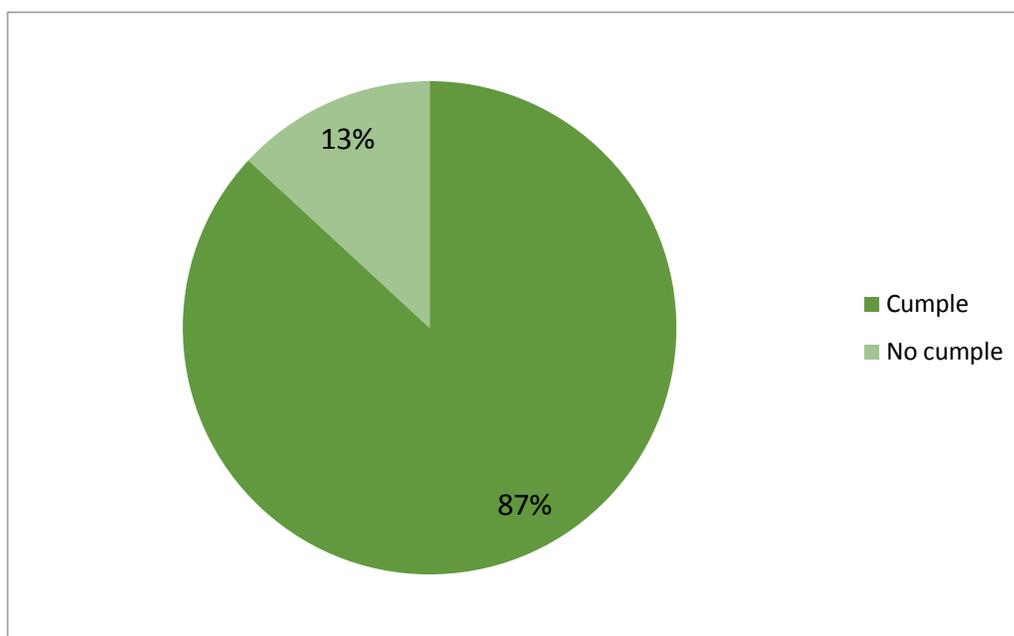


Figura 52. Cocción completa de los alimentos.

Análisis

Según los resultados, el 87% de restaurantes si cumplen en que los alimentos deben estar cocidos completamente, por el contrario, el 13% no cumple con este requerimiento de elaboración de alimentos. Por tanto, se evidencia que en su mayoría si existe atención en la cocción completa de los alimentos de género animal como carne, pollo y pescado.

Pregunta 45: Los alimentos deben mantenerse a temperaturas de seguridad, refrigerados por debajo de los 5 °C o hervidos, cocinados, horneados y calentados por sobre los 60 °C.

Tabla 49

Temperaturas de seguridad

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	30	49,2
	No cumple	31	50,8
	Total	61	100,0

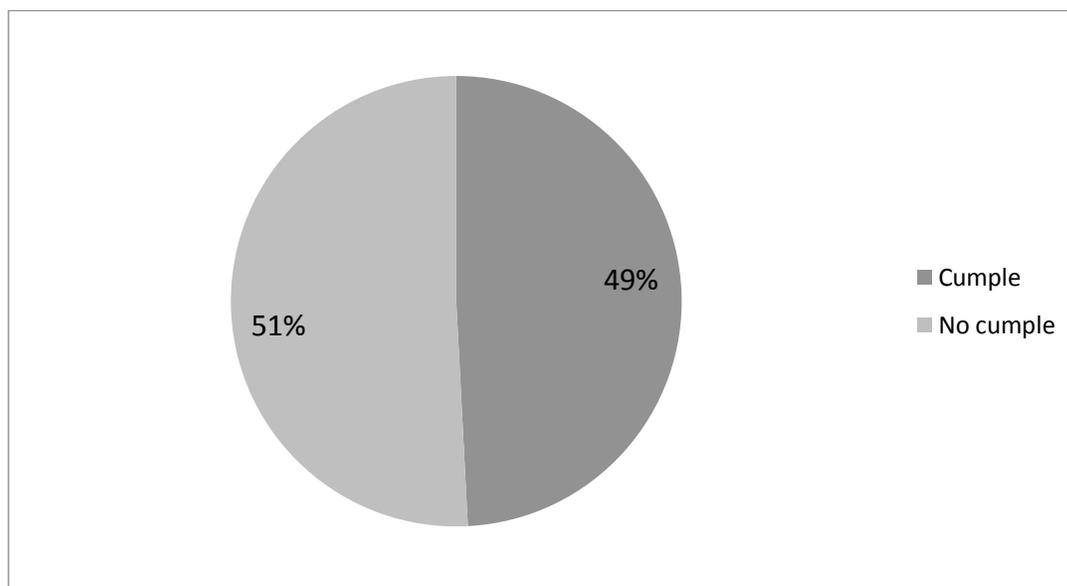


Figura 53. Temperaturas de seguridad

Análisis

Del total de resultados mediante la ficha, se pudo connotar que el 51% no cumple con la condición de los alimentos deben mantenerse a temperaturas de seguridad, refrigerados por debajo de los 5 °C, sin embargo, el 49%, un porcentaje no lejano, indica que si cumple con dicha condición. Por ende, debe existir más atención en el cuidado de las temperaturas de los alimentos.

Pregunta 46: Si los alimentos no se sirven de inmediato, deben mantenerse en un lugar fresco, ventilado o, refrigerado.

Tabla 50

Almacenamiento de alimentos por servir

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	34	55,7
	No cumple	27	44,3
	Total	61	100,0

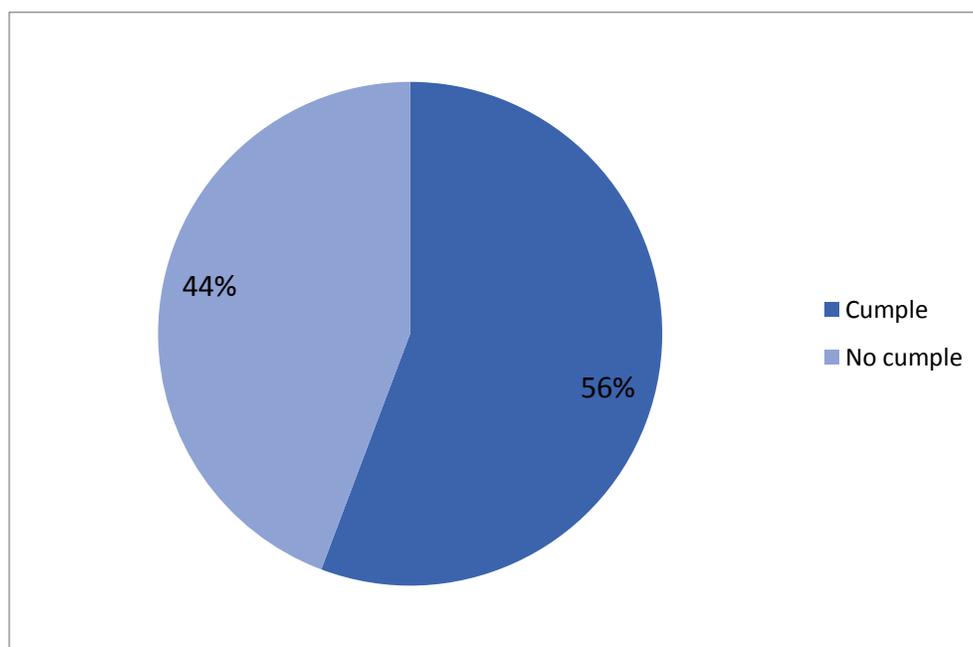


Figura 54. Almacenamiento de alimentos por servir.

Análisis

Del 100% de resultados, en el ítem de que, si los alimentos no se sirven de inmediato, deben mantenerse en un lugar fresco, tan solo el 56% no dan cumplimiento a dicha actividad, mientras que el 44% presenta un cumplimiento positivo a tal aspecto. Por lo cual se debe aumentar el cuidado y protección de alimentos elaborados recientemente.

Pregunta 47: Cuando se recalienta un alimento, se debe calentar solamente la porción a servirse, y no más de una vez.

Tabla 51

Recalentado de alimentos

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	21	34,4
	No cumple	40	65,6
	Total	61	100,0

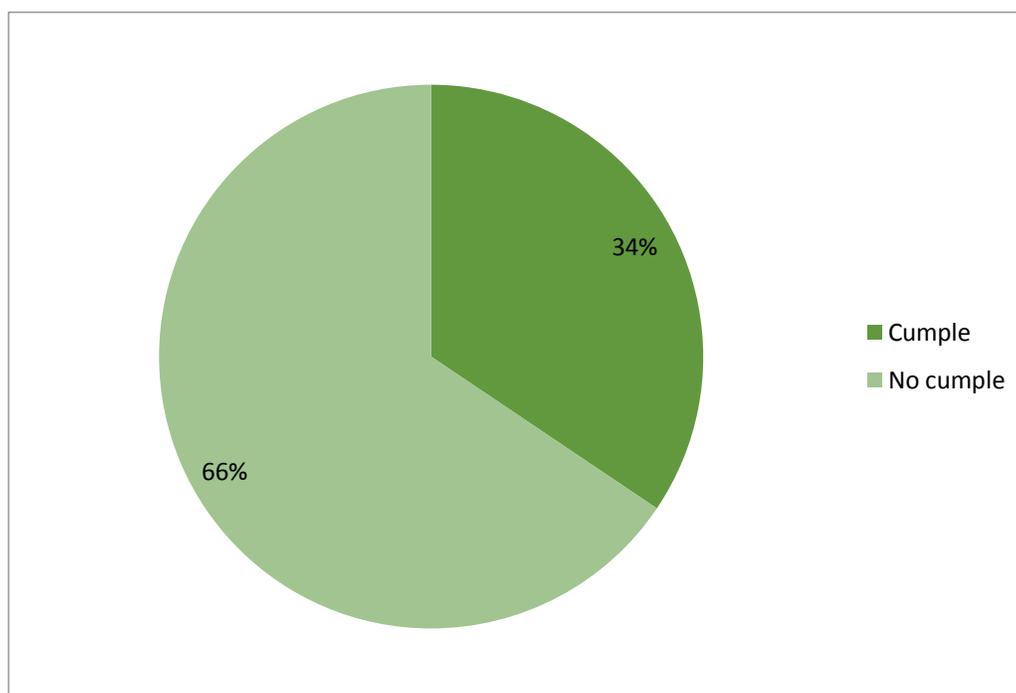


Figura 55. Recalentado de alimentos

Análisis

Conforme a los resultados de la ficha de evaluación, el 66% no cumple con la condición de calentar solamente la porción a servirse, en cambio el 34% evidencia el sí cumplimiento de dicha condición en la elaboración de alimentos, la misma que debe aumentar para mejorar la conservación de alimentos.

Hallazgos importantes de la ficha de evaluación, procesos operativos.

- La mayoría del personal en los restaurantes tratan de mantener un aseo personal, normas y comportamientos adecuados en el área de trabajo.
- También se puede resaltar que no poseen de los utensilios necesarios para el trato debido de la materia prima y cuidado de los trabajadores.
- Por otra parte, los equipos y utensilios del área de trabajo no reciben la desinfección y esterilización necesaria lo que puede producir bacterias y contaminación y esto no es beneficioso para el restaurante ni sus clientes.
- Los restaurantes de tercera categoría en su gran mayoría no planifican la adquisición de materia prima, lo que provocaría averías en el momento del servicio.
- De igual manera al no contar con una lista fija de proveedores la adquisición de materia prima será empírica más no será la adecuada ni tendrá la mejor calidad.
- Los restaurantes no realizan el control previo a la hora de adquirir productos, es decir no controlan las medidas de fabricación, etiquetado y demás características, de tal manera que, no cuidan de los productos a consumir.
- Al momento de elaboración de alimentos desconocen métodos de descongelación, es decir que trabajan con conocimientos empíricos.
- Al momento de expender los alimentos no mantienen las temperaturas propicias que se requieren, no manejan productos de calidad tales como el aceite, lo que produce que el producto final no esté al agrado del cliente.

- Finalmente se pudo constatar que el tiempo de elaboración no es limitado al momento del servicio dado que al realizar una orden el cliente espera demasiado tiempo, más del que se puede tardar en alimentarse.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO

4.1. Metodología

Modelos SERQUAL, para la investigación de la variable dependiente.

El modelo SERVQUAL es un modelo propuesto por Zeithaml Parasuraman y Berry, utilizado para medir la calidad de servicio, ofrecido en las empresas u organizaciones, a través de la cual posteriormente se podrá mejorar la calidad del mismo mediante la implementación de estrategias o planes de acción que permitan mejorar sus deficiencias y aprovechar sus oportunidades (Camisón, 2007).

Los autores plantean que un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas en el servicio, por lo tanto, para la realización de este modelo es necesario obtener las expectativas y las percepciones reales de los clientes, para medir la calidad de servicio, sin esta diferencia de percepciones menos expectativas, no se puede identificar correctamente la calidad de servicio percibida (Camisón, 2007).

4.2. Población

Para el instrumento que se aplica en el diagnóstico de la calidad existe una población, que pasan a ser los turistas que visitan los restaurantes.

Por lo cual la población sería de: $N= 327348$ personas, como se observa en la siguiente tabla, puesto que esta es la cantidad de turistas nacionales y extranjeros que ingresaron a Baños en el año 2017, dicho dato sirve como base para la obtención de una adecuada población con datos reales, proporcionados por la Dirección de Turismo del cantón, de sus registros de nacionalidades y flujos de turistas obtenidos anualmente.

Tabla 52*Total, de turistas en Baños 2017*

	Año 2017	%
Turismo Nacional en Baños	268.425	82%
Turismo extranjero en Baños	58.922	18%
Total de turistas en Baños	327.348	100%

Muestra

Para establecer una muestra adecuada, se utilizará la fórmula para población infinita, debido a que ésta es utilizada para establecer muestras cuando se desconoce el número exacto de personas, en este caso para la investigación no se puede fijar un número exacto de turistas que visitan los restaurantes del cantón Baños.

$$n = \frac{z^2 * p * q}{i}$$

Dónde:

Z = 1,96 (nivel de confianza)

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

i = porcentaje de error

Para la obtención de p y q se procedió a realizar una prueba piloto a 10 personas, en la cual se obtuvo, p= 0.6 y q= 0.4 para la segunda variable, el nivel de confianza será del 95%, por lo tanto, Z=1,96 y se trabajará con un error del 5%.

$$n = \frac{1,96^2 * 0,6 * 0,4}{0,05^2}$$

$$n = 368 \approx 368 \text{ encuestas}$$

4.3. Análisis de resultados

4.3.1. Análisis de los resultados de la encuesta para diagnosticar la “calidad del producto”.

Pregunta 1: Sexo

Tabla 53

Género

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	153	41,6
Femenino	215	58,4
Total	368	100,0

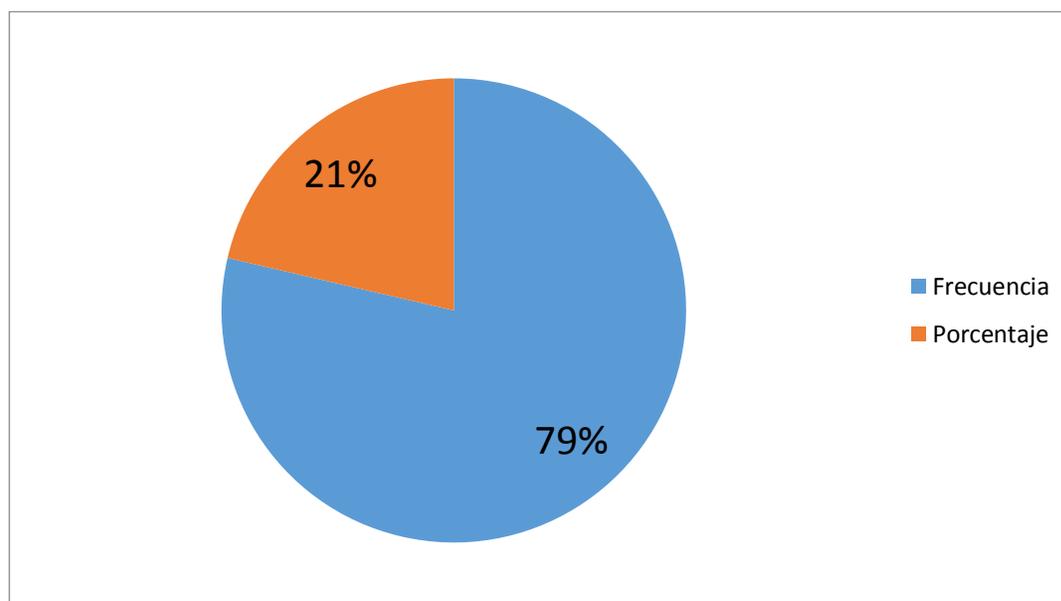


Figura 56. Género

Análisis

Del 100% de turistas encuestados, se encontró que un 41,6% de personas que visitan los restaurantes de tercera categoría de Baños son del género masculino, mientras que un 58,4% de personas pertenecen al género femenino.

Pregunta 2: País de Origen

Tabla 54
País de Origen

País de origen		
	Frecuencia	Porcentaje
Ecuador	300	81,5
Perú	12	3,3
Estados Unidos	24	6,5
Colombia	20	5,4
España	6	1,6
Reino Unido	6	1,6
Total	368	100,0

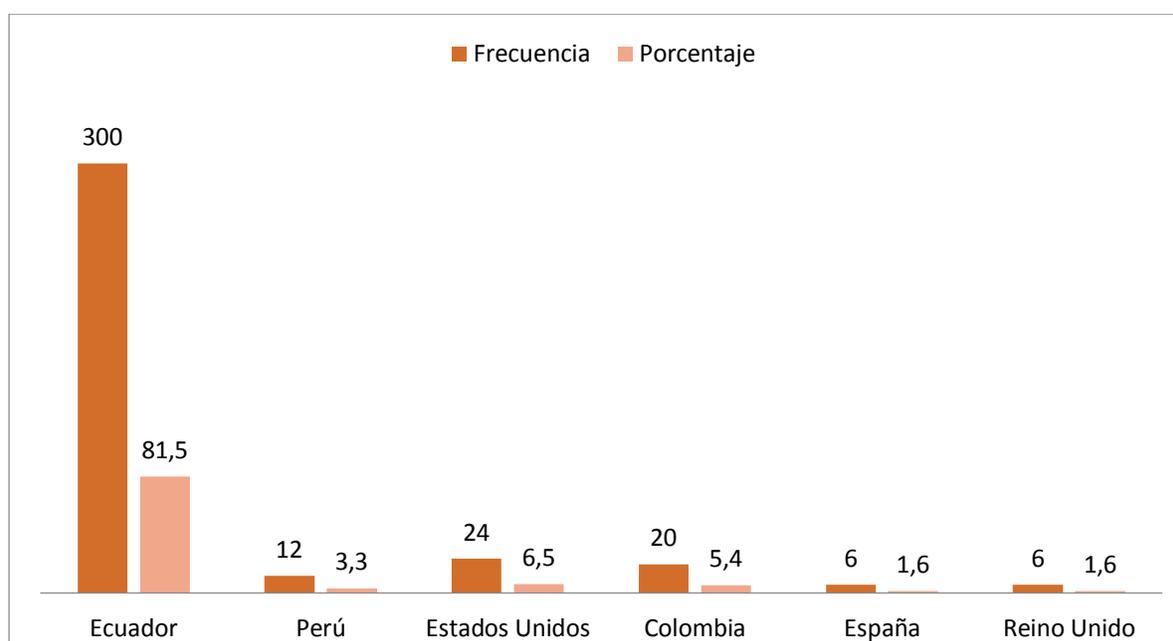


Figura 57. País de origen

Análisis

El total de turistas encuestados fueron 368 (100%), de los cuales fueron turistas nacionales el 81,5%, también la lista consta de turistas extranjeros, tales como: Perú 3,3%, Estados Unidos 6,5%, Colombia 5,4%, España 1,6% y finalmente visitantes del Reino Unido con 1,6%.

Pregunta 3: Edad

Tabla 55
Edad

Edades	Frecuencia	Porcentaje
menor de 15 años	28	7,6
de 15 a 25 años	117	31,8
de 26 a 39 años	147	39,9
de 40 a 60 años	76	20,7
Total	368	100,0

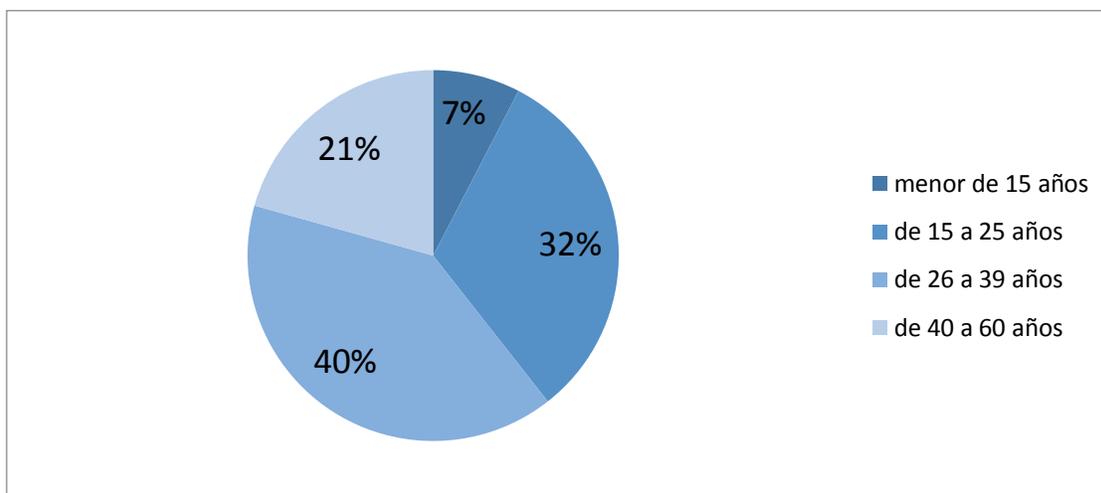


Figura 58. Edad

Análisis

De acuerdo a los resultados, las edades del total de los turistas encuestados que visitan los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños en la provincia de Tungurahua, en primer lugar, se encuentra el rango de 26 a 39 años, ya que abarca un 39,9% del total de los resultados, seguido con 31,8% que comprende el rango de 15 a 25 años, posteriormente se encuentra con un 20,7% el rango de 40 a 60 años y finalmente con un 07.6% los mejores de 15 años.

Pregunta 4: Frescura de los alimentos

Tabla 56
Frescura

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	4,00	5,00

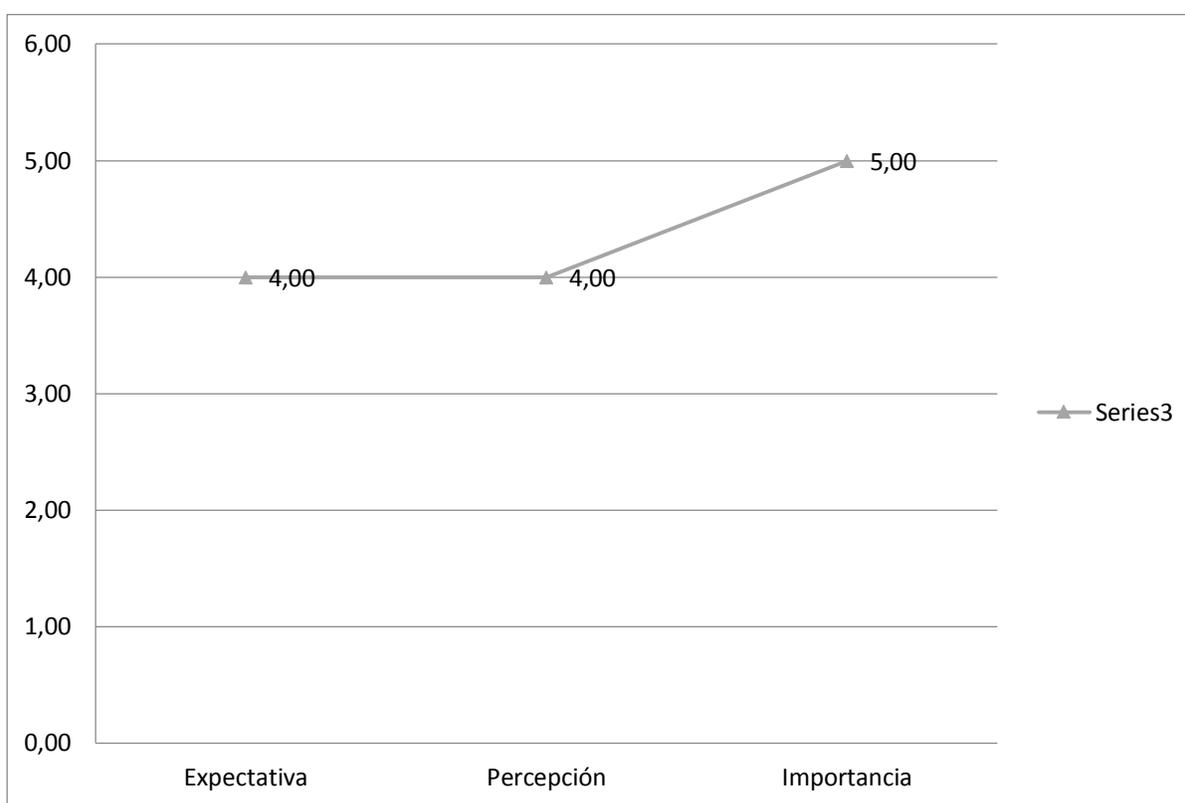


Figura 59. Frescura de los alimentos

Análisis

Según el juicio de los clientes, la expectativa y percepción de la frescura de los alimentos al momento del servicio, tuvo la misma valoración de bueno (4), sin embargo, dicha cualidad tiene un nivel de importancia 5.

Pregunta 5: La temperatura de los alimentos

Tabla 57

La temperatura de los alimentos

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,00	5,00

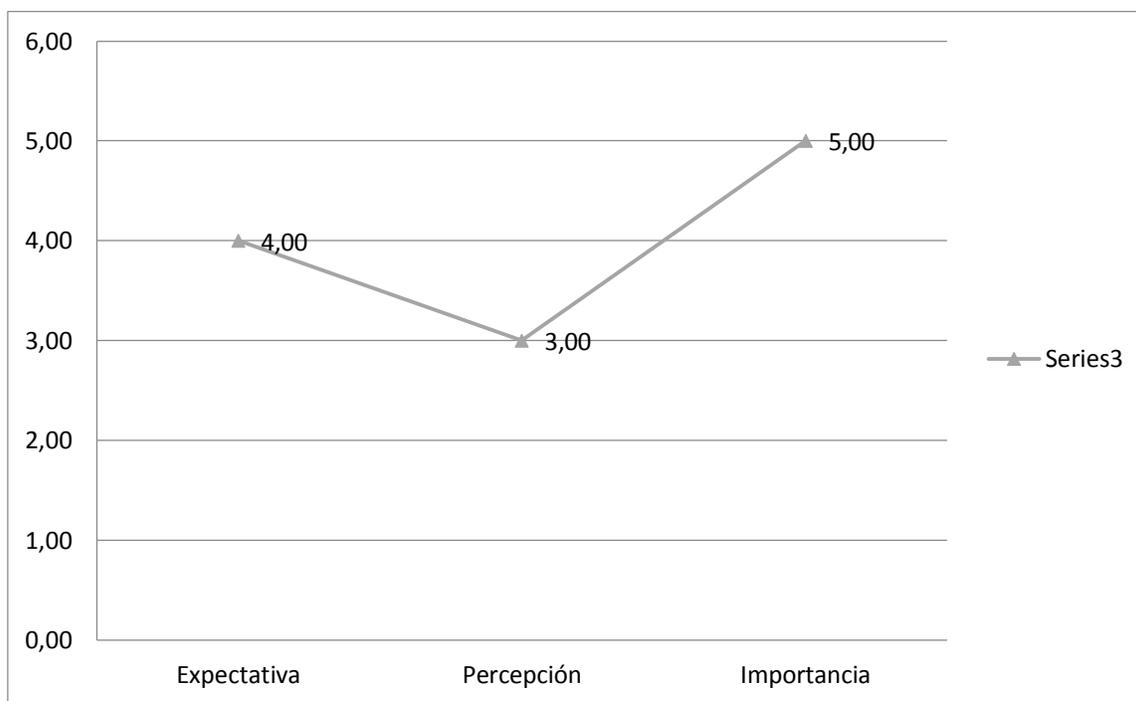


Figura 60. Temperatura de los alimentos

Análisis

De acuerdo a los clientes encuestados, se puede denotar que la temperatura de los alimentos no es una cualidad que resalta al momento del servicio, debido a que los consumidores tenían una buena expectativa, pero al momento de percibir dicha condición, la calificaron como regular, siendo que tiene un alto nivel de importancia en el momento de la alimentación.

Pregunta 6: El sabor de los ingredientes es natural.

Tabla 58
Sabor Natural

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,00	5,00

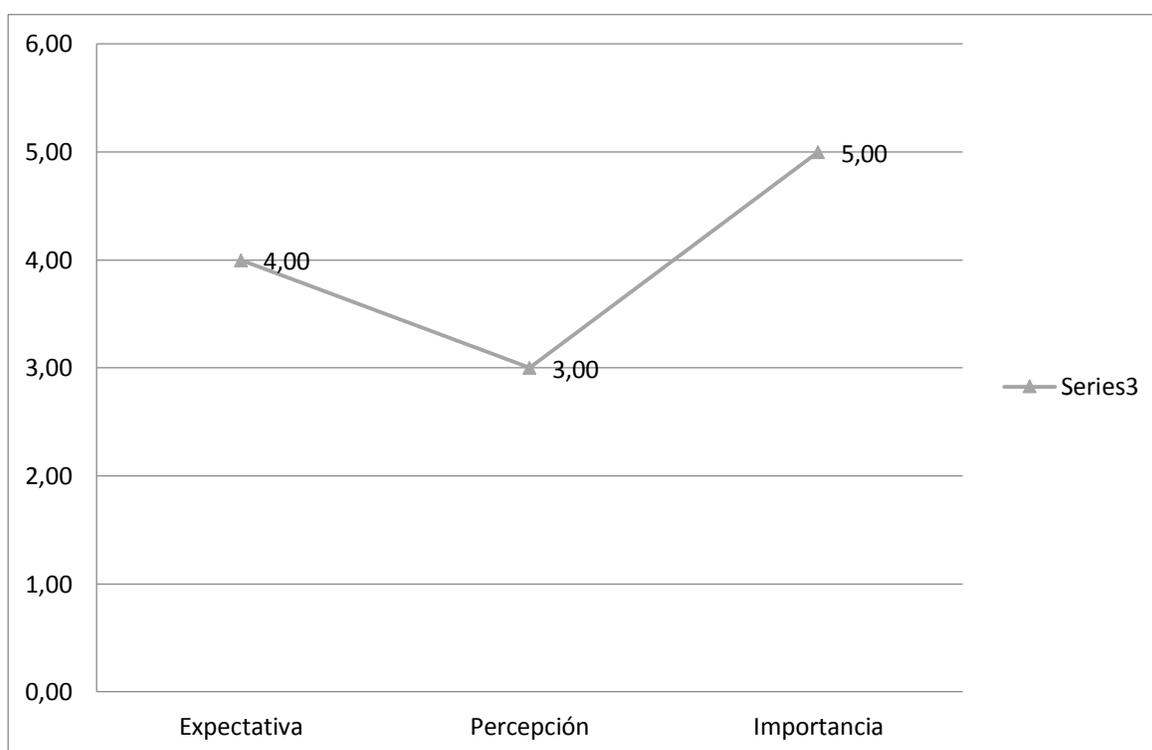


Figura 61. Sabor natural

Análisis

El sabor que esperaban los clientes tuvo una expectativa normal (4 = bueno), pero al momento del servicio tuvo una percepción que fue calificada como regular, lo que no es un alago para los restaurantes, finalmente dicha cualidad es muy importante de acuerdo a lo dicho por los consumidores.

Pregunta 7: El sabor de los alimentos estuvo condimentado.

Tabla 59

Sabor condimentado

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,00	4,00

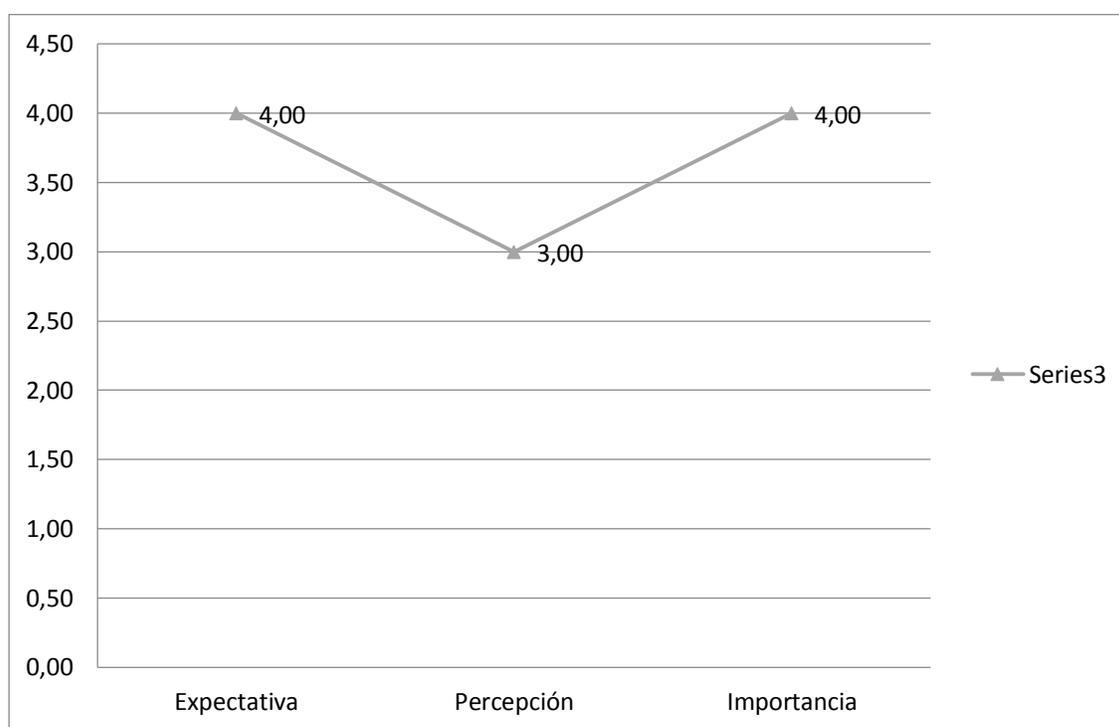


Figura 62. Sabor condimentado

Análisis

Mediante la encuesta se pudo connotar que el sabor condimentado de los alimentos tenía una expectativa buena ante los sentidos de los consumidores, mientras que al momento del servicio su percepción cambió a regular, sin embargo, no es una condición tan importante para los clientes.

Pregunta 8: El aroma que transmitían sus alimentos fue agradable para su nariz

Tabla 60
Aroma agradable

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	4,00	5,00

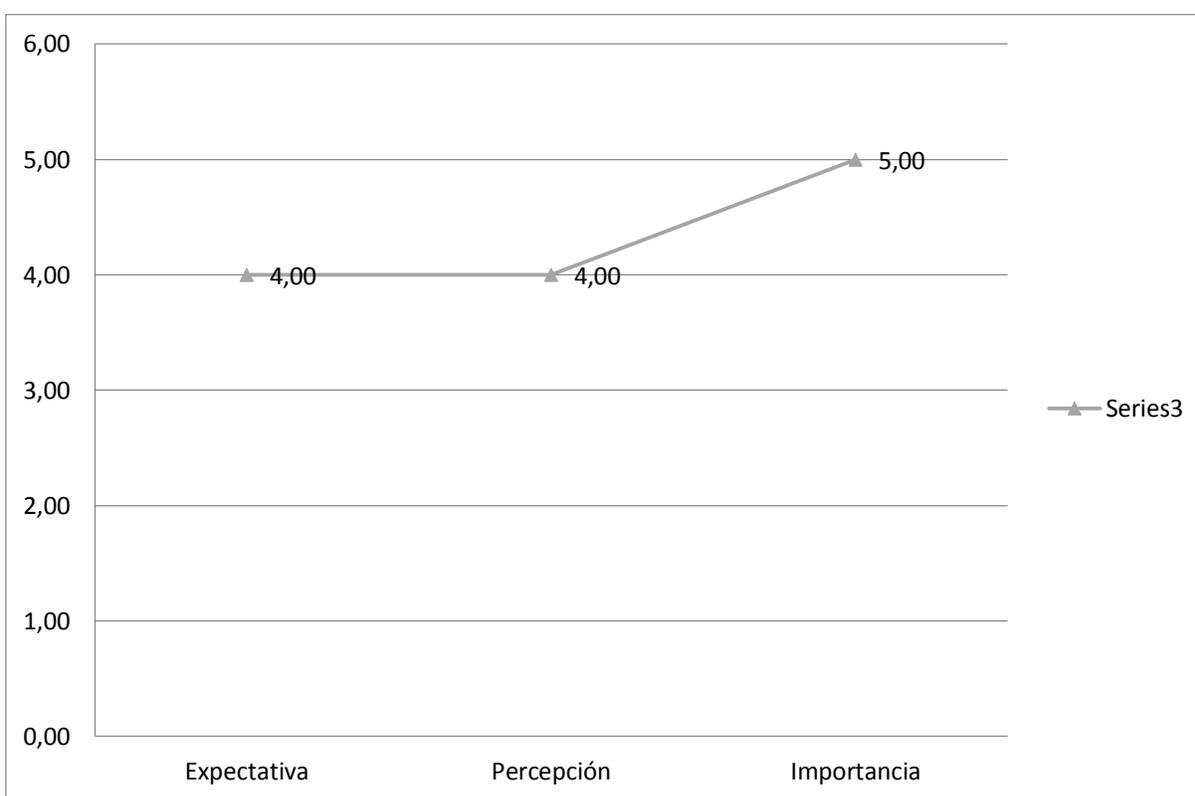


Figura 63. Aroma agradable

Análisis.

Según los encuestados el aroma que transmitían sus alimentos tuvo una expectativa y percepción no tan significativa al recibir una valoración 4, pero las mismas personas manifiestan que es una cualidad muy importante al momento de la alimentación.

Pregunta 9: El aroma de los ingredientes atrajo a su apetito.

Tabla 61
Aroma y apetito

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,0	4,00

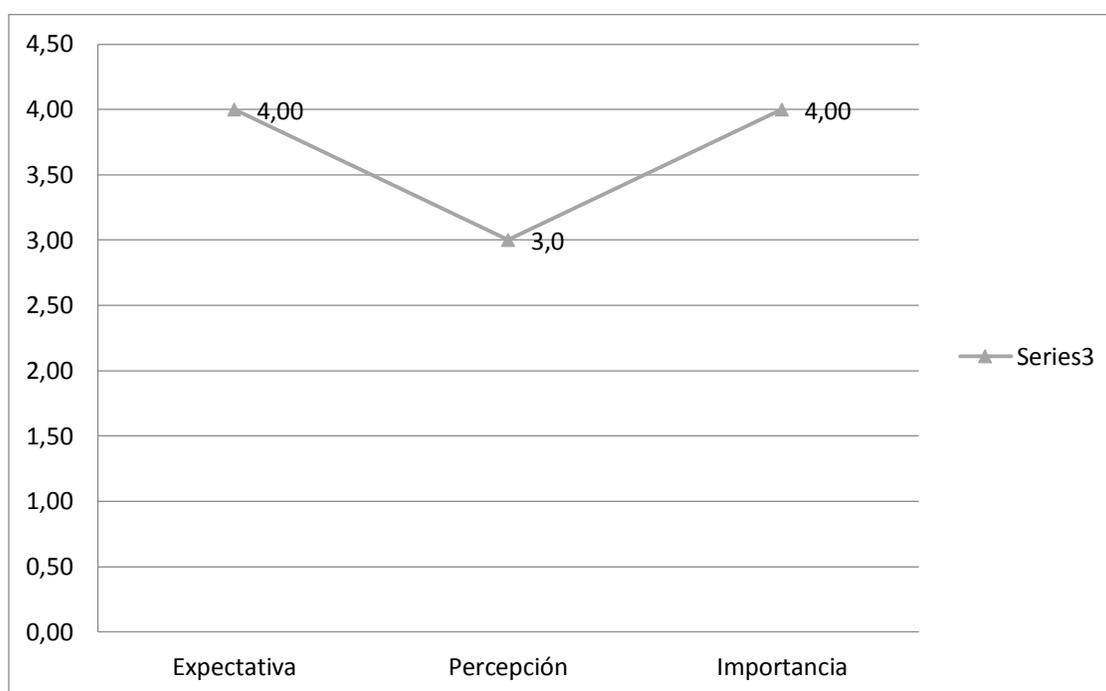


Figura 64. Aroma y apetito

Análisis.

El atraer el apetito mediante el aroma de los ingredientes no es una fortaleza de los productos de los restaurantes de tercera categoría, debido a que según los encuestados su expectativa no fue tan alta, por otro lado, la percepción que tuvo fue regular (3), lo que no es gratificante tanto para los clientes internos como externos, sin embargo, los consumidores también califican como poco importante tal condición.

Pregunta 10: El aroma que percibía del plato estaba conectado con los ingredientes que lo conformaban.

Tabla 62

El aroma y los ingredientes

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,00	4,00

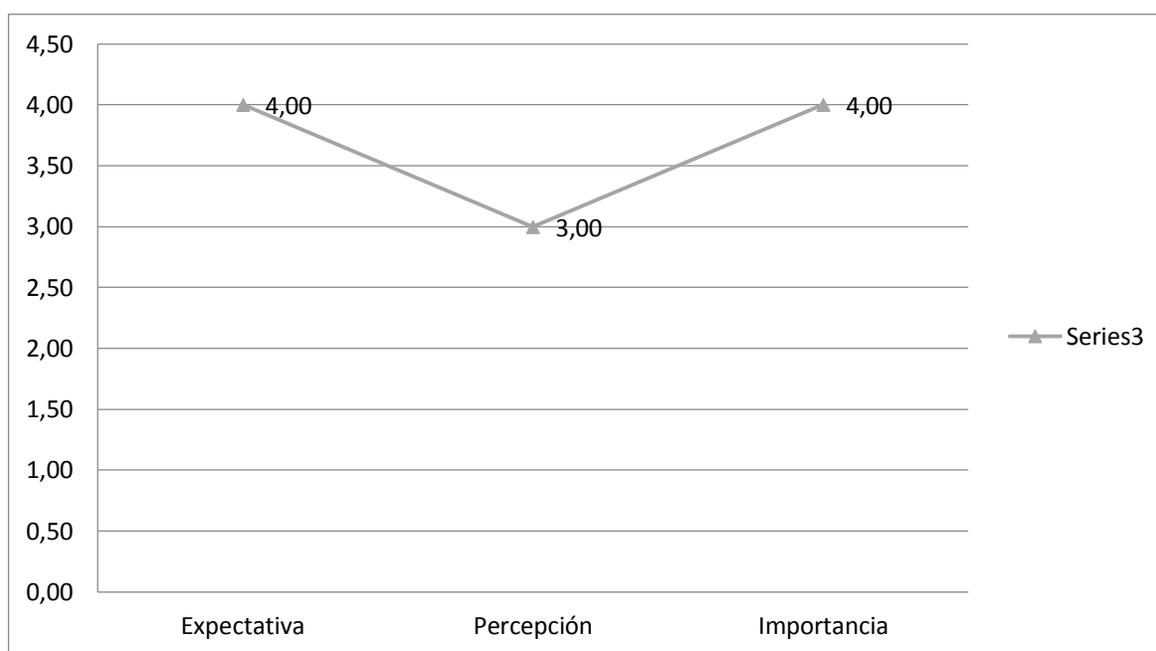


Figura 65. El aroma y los ingredientes

Análisis.

Mediante las encuestas realizadas, la expectativa de los clientes no fue tan alta; mientras que en la percepción se destaca que el aroma de los productos no conectaba con los ingredientes del mismo, por tanto, recibió una calificación de 3, lo que significa que dicha cualidad es regular, sin embargo, no mencionan una alta importancia para ésta condición.

Pregunta 11: Los colores de los ingredientes del plato fueron agradables ante su vista.

Tabla 63

Color agradable

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	4,00	5,00

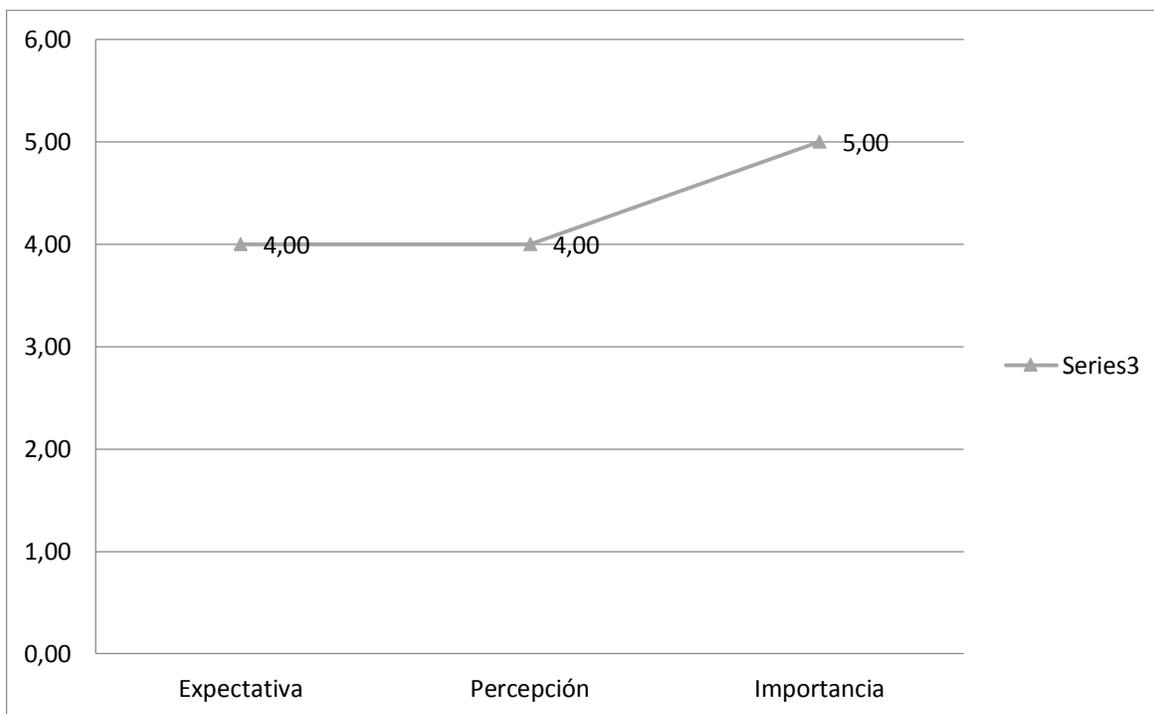


Figura 66. Color agradable

Análisis

De acuerdo con los encuestados, la expectativa que tenían sobre el color no fue muy alta ni muy baja, al igual que la percepción, pero en la importancia de dicha cualidad si la califican como muy importante.

Pregunta 12: Los colores de los alimentos se mantuvieron.

Tabla 64
Color natural

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,00	4,00

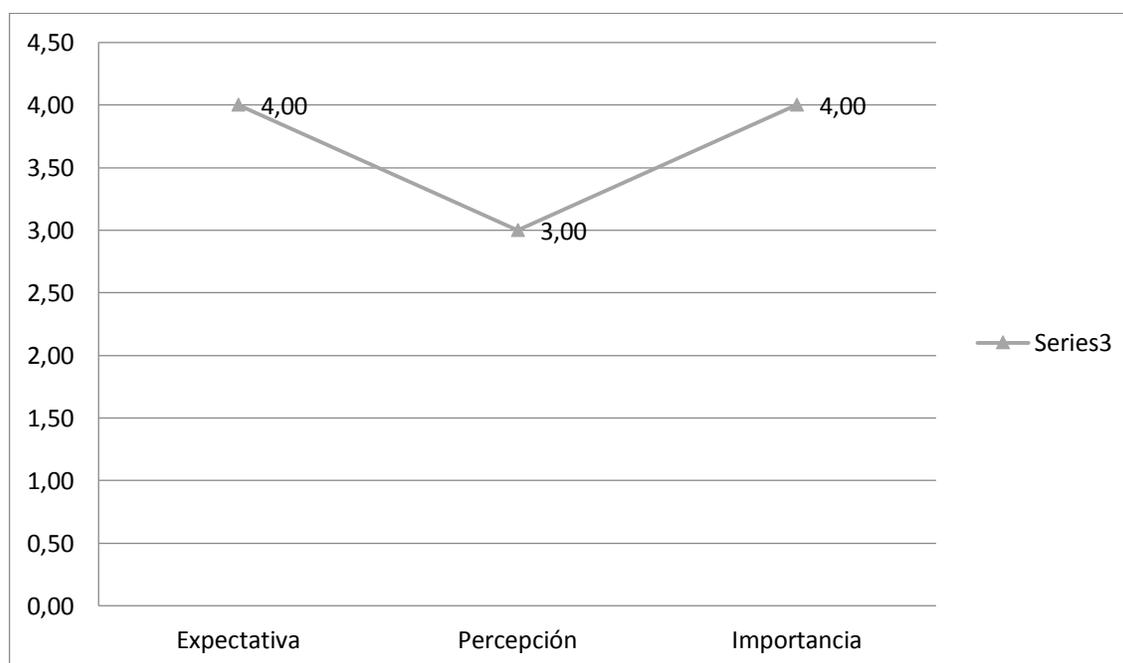


Figura 67. Color natural

Análisis

Según el juicio de los clientes la permanencia del color de los alimentos no es una cualidad que atraiga a sus sentidos, la expectativa que tuvieron no fue alta pero su percepción cuenta con una calificación de 3, lo que da por entendido que es una característica regular, sin embargo, también aluden que tiene poca importancia a la hora del servicio.

Pregunta 13: El color de los alimentos estuvo alterado.

Tabla 65
Color alterado

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,00	4,00

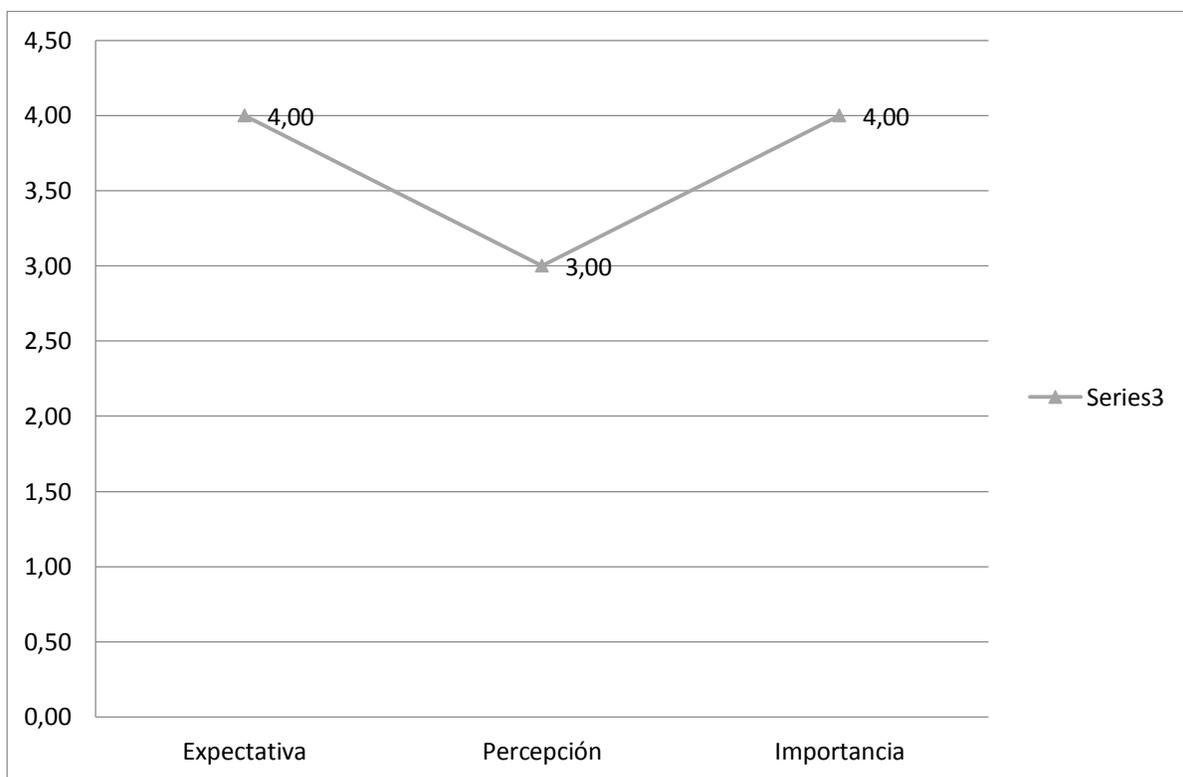


Figura 68. Color alterado

Análisis

La alteración del color de los alimentos según los encuestados tuvo una expectativa no tan alta, pero en la percepción la valoración bajó a 3 lo que se entiende como regular, sin embargo, ésta condición es poco importante para el consumidor.

Pregunta 14: La intensidad del color de los alimentos concordaba con las demás sensaciones.

Tabla 66
Intensidad del color

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,00	4,00

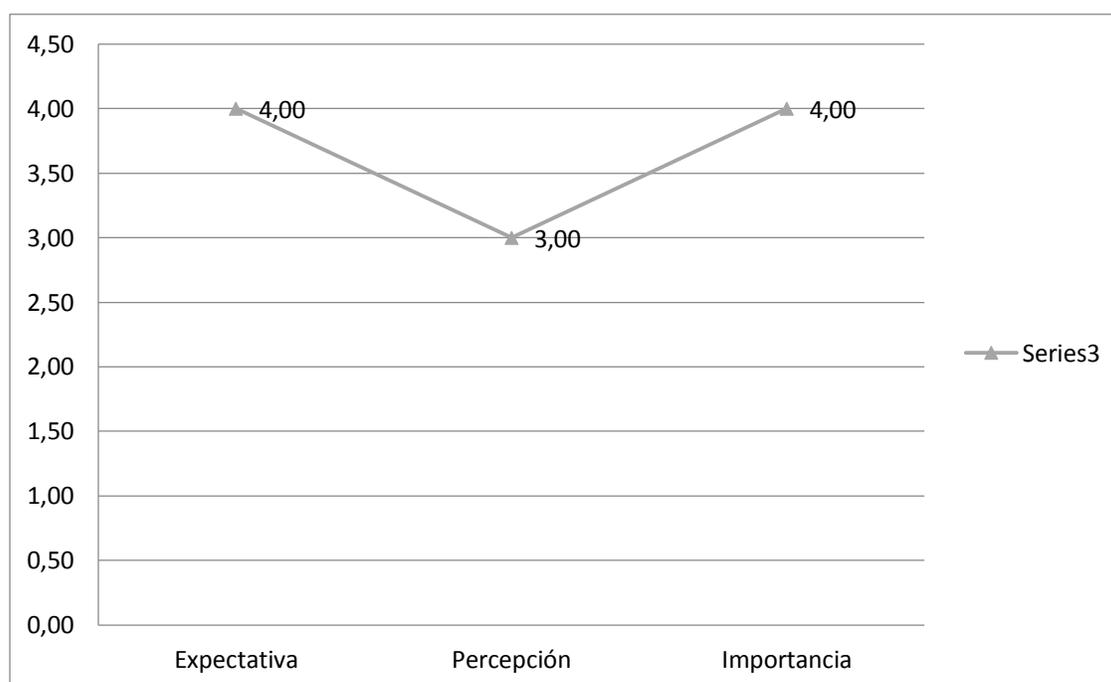


Figura 69. Intensidad del color

Análisis

De acuerdo a los encuestados la intensidad del color y la concordancia con las demás sensaciones, tuvo una expectativa no tan alta, sin embargo, en la percepción lo califican como regular, una cualidad que no alaga a los productos, mientras que, al calificar la importancia de dicha condición, la nombran como poco importante.

Pregunta 15: La consistencia de su plato está proporcionada.

Tabla 67

Consistencia del plato

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,00	5,00

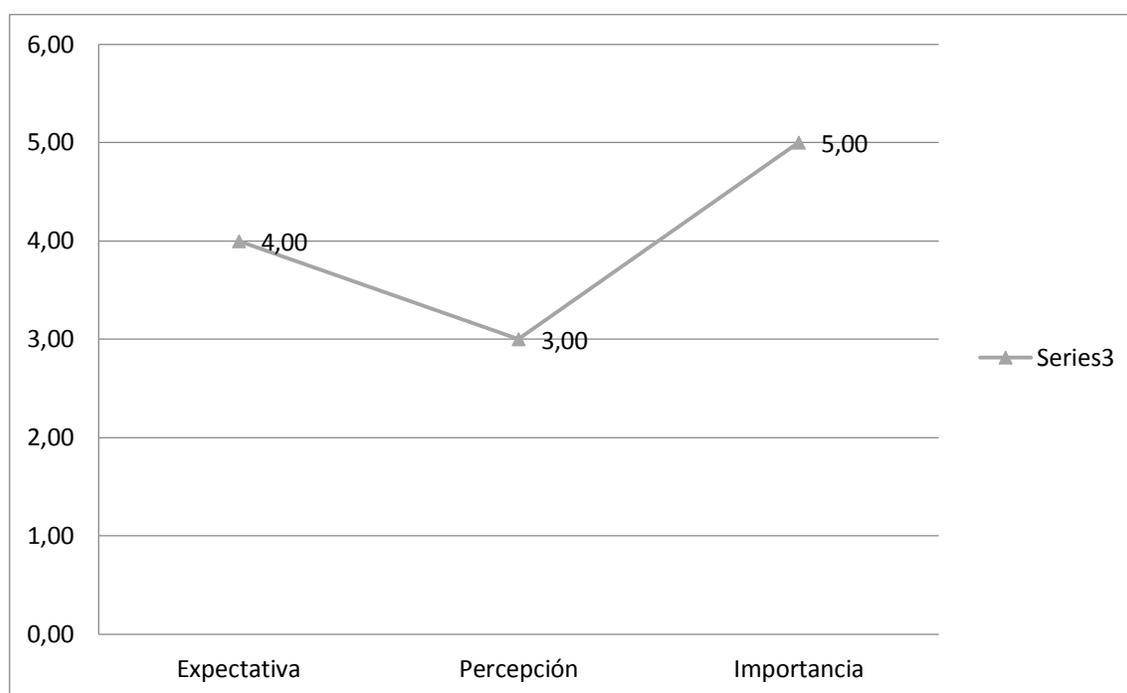


Figura 70. Consistencia del plato

Análisis

La consistencia del plato fue otra característica estimada por los encuestados, en la expectativa del producto la valoraron como buena, pero al momento del servicio calificaron como regular, recibir esa valoración no es gratificante para el establecimiento, porque según aluden al calificar la importancia la resaltan como una cualidad muy importante.

Pregunta 16: La cremosidad de los alimentos estuvo acorde a la composición de cada ingrediente.

Tabla 68

Cremosidad de los alimentos

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,00	4,00

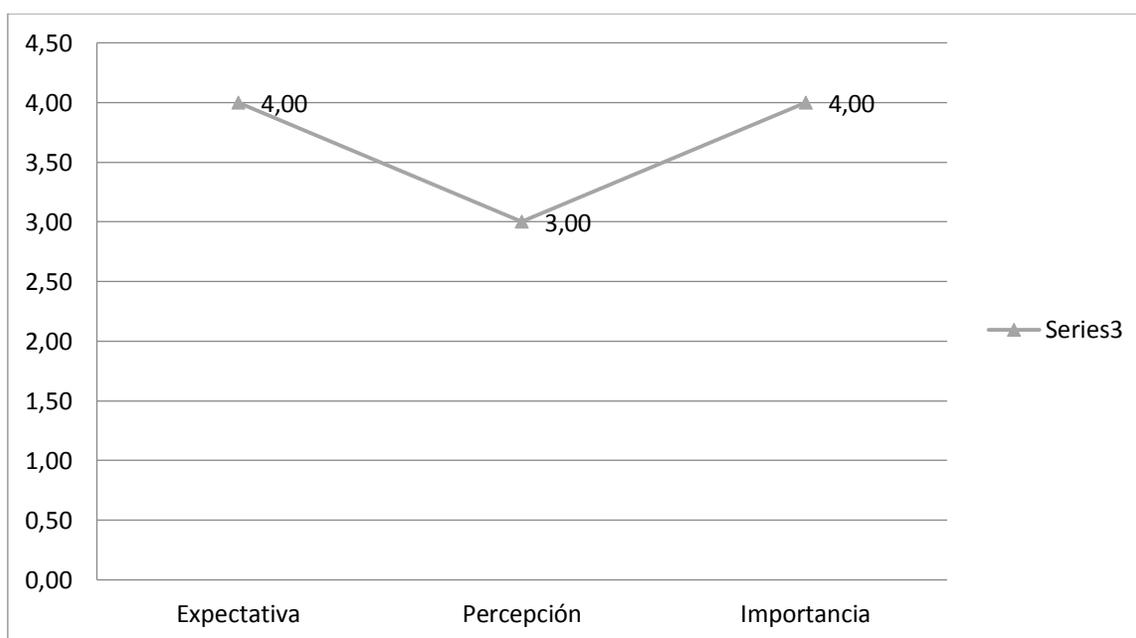


Figura 71. Cremosidad de los alimentos

Análisis

La cremosidad de los alimentos y la concordancia con la composición de cada ingrediente fue calificado en expectativa como buena, pero en percepción la describieron como regular, de tal manera que dicha calificación no beneficia a los restaurantes de tercera categoría, sin embargo, tampoco es una calidad tan importante según el criterio de los encuestados.

Pregunta 17: El nivel de cocción de los alimentos fue el correcto para el momento de servir.

Tabla 69

Nivel de cocción

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	5,00	3,00	5,00

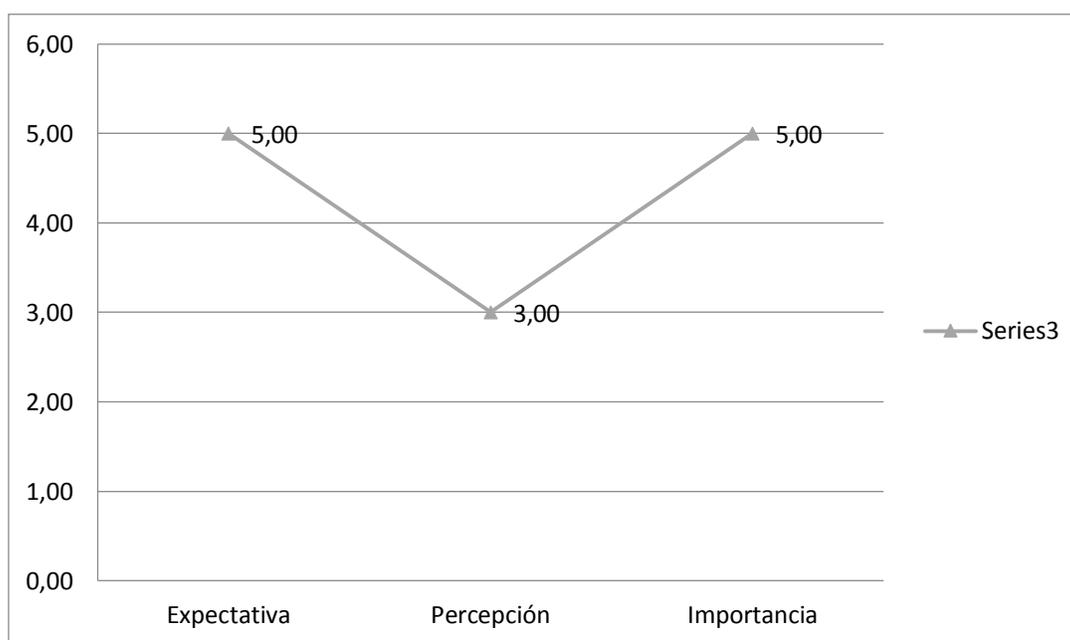


Figura 72. Nivel de cocción

Análisis

Según el juicio de los encuestados, la expectativa en la cocción de los alimentos era muy alta, lamentablemente al momento del servicio la percepción no fue una fortaleza de los restaurantes de tercera categoría, lo que se calificó mediante la valoración de regular, además al evaluar la importancia de la cualidad, también la calificaron como muy importante.

Pregunta 18: La jugosidad de los ingredientes fue la adecuada ante sus gustos.

Tabla 70

Jugosidad de los ingredientes

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,00	4,00

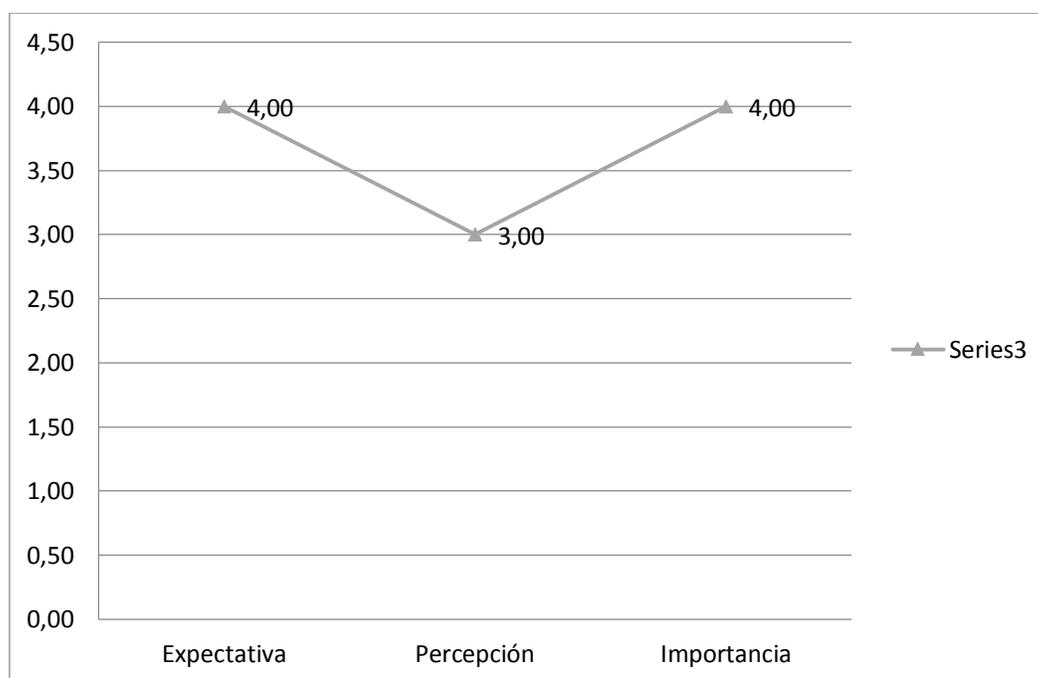


Figura 73. Jugosidad de los ingredientes

Análisis

La jugosidad de los ingredientes de acuerdo con los encuestados, la expectativa que mostraron fue buena, sin embargo, al momento del servicio la percepción cambió a una valoración de regular, lo que significa que no fue la adecuada o esperada por ellos, en tal sentido al calificar la importancia, no afecta a sus preferencias porque lo evalúan como poco importante a tal aspecto del producto.

Pregunta 19: La suavidad de los alimentos estuvo acorde a sus gustos.

Tabla 71

Suavidad de los alimentos

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,00	4,00

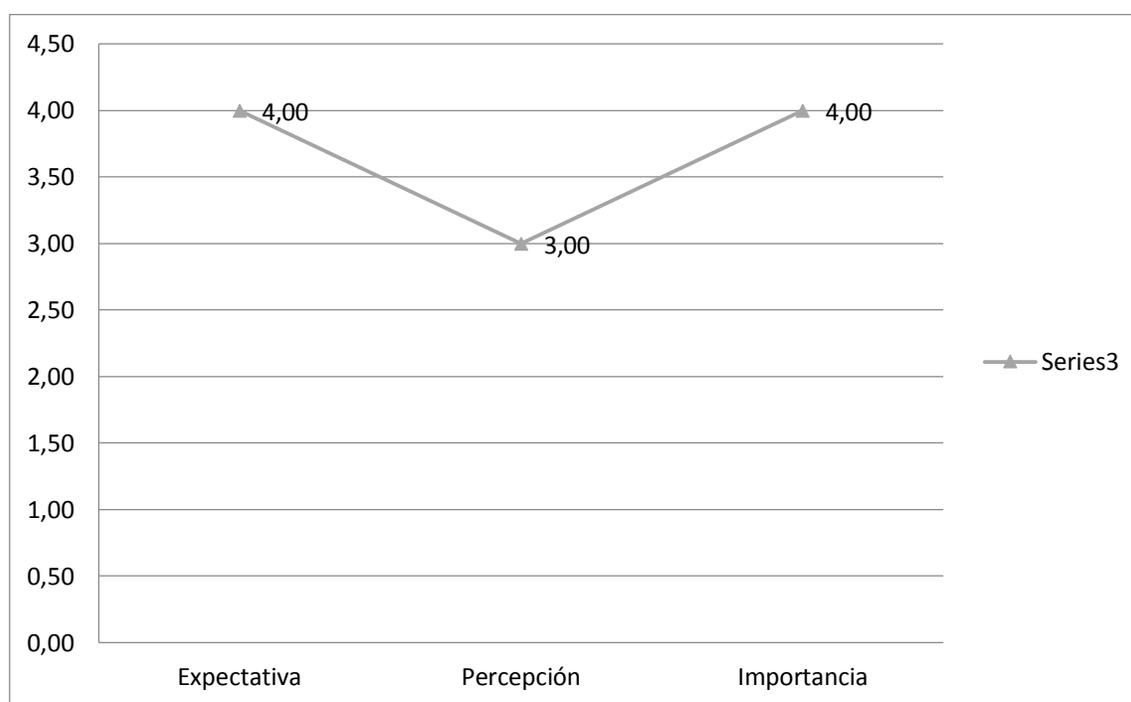


Figura 74. Suavidad de los alimentos

Análisis

Para el paladar de los encuestados la suavidad de los alimentos fue calificado en expectativa como buena, pero en percepción la describieron como regular, de tal manera que dicha calificación no beneficia a los restaurantes de tercera categoría, sin embargo, tampoco es una cualidad tan importante según el criterio de los encuestados.

4.3.2. Análisis general del método SERVQUAL.

Tabla 72

Resumen método SERVQUAL

Descripción	Moda			
	Expectativa	Percepción	Importancia	Brecha de la calidad
Análisis sensorial del sabor				
Frescura de los alimentos.	4	4	5	0
La temperatura de los alimentos.	4	3	5	-1
El sabor de los ingredientes es natural.	4	3	5	-1
El sabor de los alimentos estuvo condimentado.	4	3	4	-1
Análisis sensorial del aroma				
El aroma que transmitían sus alimentos fue agradable para su nariz	4	4	5	0
El aroma de los ingredientes atrajo a su apetito	4	3	4	-1
El aroma que percibía del plato estaba conectado con los ingredientes que lo conformaban.	4	3	4	-1
Análisis sensorial del color				
El color de los ingredientes del plato fueron agradables ante su vista	4	4	5	0
El color de los alimentos se mantuvieron.	4	3	4	-1
El color de los alimentos estuvo alterado.	4	3	4	-1
La intensidad del color de los alimentos concordaba con las demás sensaciones	4	3	4	-1
Análisis sensorial de la textura				
La consistencia de su plato está proporcionada.	4	3	5	-1
La cremosidad de los alimentos estuvo acorde a la composición de cada ingrediente.	4	3	4	-1

CONTINÚA 

El nivel de cocción de los alimentos fue el correcto para el momento de servir.	5	3	5	-2
La jugosidad de los ingredientes fue la adecuada ante sus gustos.	4	3	4	-1
La suavidad de los alimentos estuvo acorde a sus gustos.	4	3	4	-1
Moda global	4	3	4	-1

Interpretación

Mediante el uso del método SERVQUAL, junto con la medida de tendencia moda, indica que existe una moda global de percepción en 3, lo que significa “regular”, mientras que expectativa existe un índice de 4, que expresa “bueno” sin embargo el consumidor hace énfasis que la percepción supera las expectativas a la hora de adquirir los alimentos.

Por otro lado, la tabla 72 también muestra la brecha de calidad de cada indicador donde el resultado que más veces se repite es el -1, lo que significa que dichos ítems han estado por debajo de lo que aspiraban y esperaban los consumidores, resultados de insatisfacción del cliente.

Hallazgos importantes en la encuesta SERVQUAL.

En el siguiente punto se describirán los resultados o hallazgos más importantes de acuerdo a las respuestas de los encuestados.

- En la investigación realizada se denota que los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños, son visitados en su mayoría por turistas nacionales y un porcentaje bajo por turistas de nacionalidad extranjera.
- Por otro lado, el análisis del sabor de acuerdo a los encuestados se deduce como una cualidad regular, ya que tanto como el sabor y la temperatura no estuvieron acorde a la necesidad de los clientes.

- Al hablar del análisis sensorial del aroma, también se encuentran falencias bajo la calificación recibida, el no ser atraído por el aroma de los alimentos, no cumple las expectativas del consumidor.
- Cabe mencionar que el análisis del color en la encuesta, da como resultado una baja valoración, es decir, no es una cualidad gratificante del producto.
- La consistencia, cremosidad, cocción, jugosidad y suavidad de los alimentos no cumple con lo esperado por los consumidores, por la calificación de regular que se manifiesta en la investigación, la misma que no sería una fortaleza para los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños.

4.3.3. Análisis de los resultados de la calidad sanitarias a través del método de observación.

Pregunta 1: Los alimentos no perecederos se mantienen protegidos en vitrinas, los alimentos altamente perecederos (lácteos, cárnicos, pescados, mariscos y derivados) deben ser expuestos en vitrinas frigoríficas y colocados en recipientes individuales

Tabla 73

Protección de los alimentos

RESULTADOS			
Descripción		Frecuencia	Porcentaje
1	Cumple	44	72.1
2	No cumple	17	27.9
	Total	61	100.0

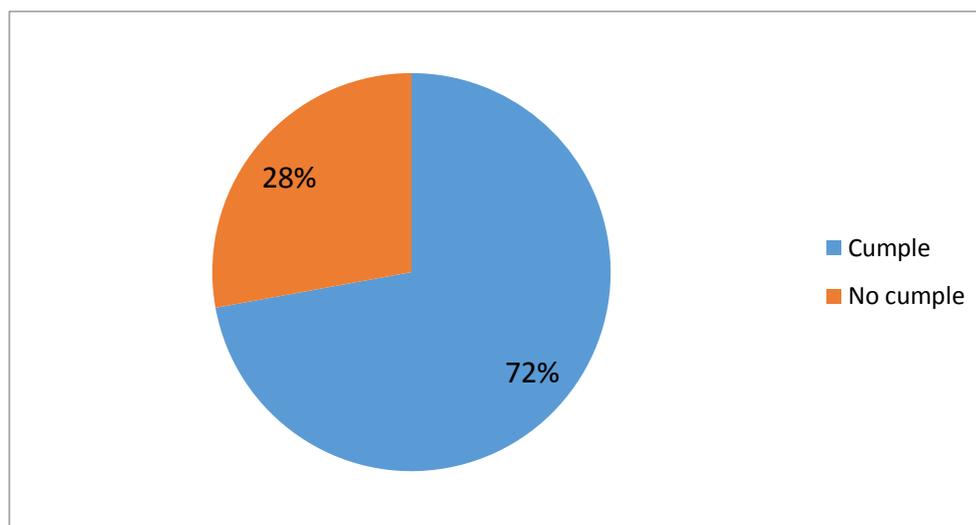


Figura 75. Los alimentos no perecederos

Análisis

De acuerdo a los resultados, el 72% de los restaurantes si cumple con las condiciones de mantener protegidos en vitrinas los alimentos altamente perecederos, mientras que tan solo el 28% no cumple con tales condiciones sanitarias. De tal manera que existe un cumplimiento en el cuidado de los alimentos perecederos.

Pregunta 2: Elimina los desechos de las superficies.

Tabla 74

Eliminación de desechos

RESULTADOS			
Descripción		Frecuencia	Porcentaje
1	Cumple	39	63.9
2	No cumple	22	36.1
	Total	61	100.0

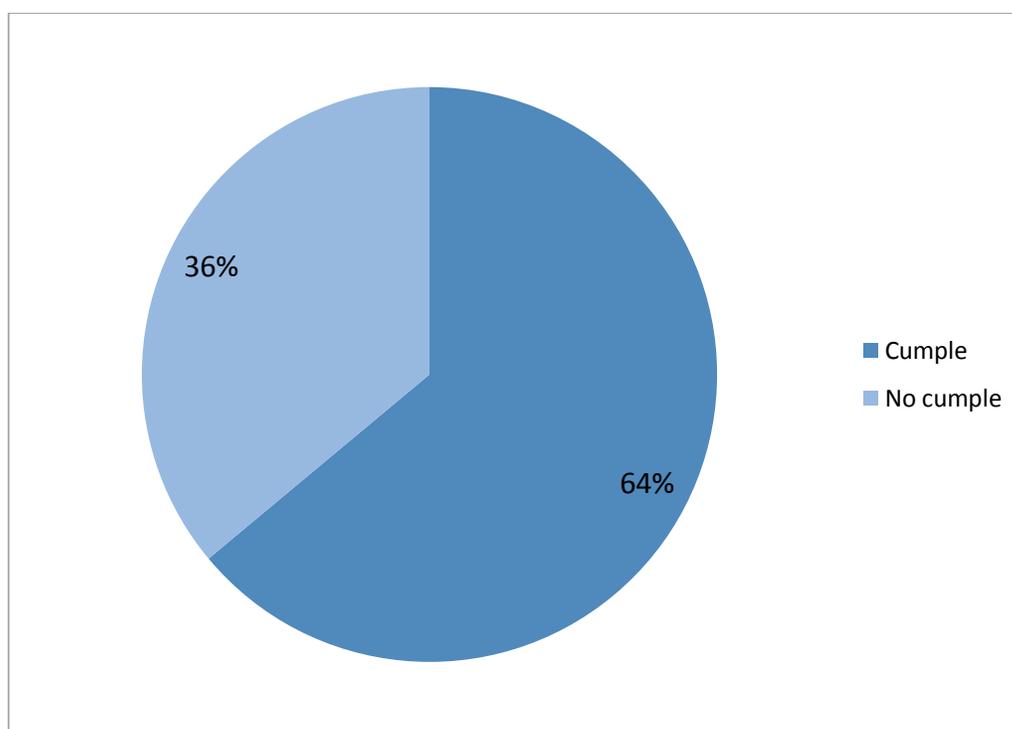


Figura 76. Elimina los desechos de las superficies

Análisis

Mediante la ficha de evaluación, se pudo notar que el 64% de restaurantes si cumple con la actividad de eliminar desechos de las superficies, por lo que el 36% faltante de restaurantes no cumple con la actividad de limpieza en la superficie; por ende, se evidencia que si existe cuidado y protección en las superficies.

Pregunta 3: La mezcla de ingredientes, se realiza en recipientes destinados específicamente para tal fin y que no constituyan un riesgo para la salud.

Tabla 75

Mezcla de ingredientes.

RESULTADOS			
Descripción		Frecuencia	Porcentaje
1	Cumple	20	32.8
2	No cumple	41	67.2
	Total	61	100.0

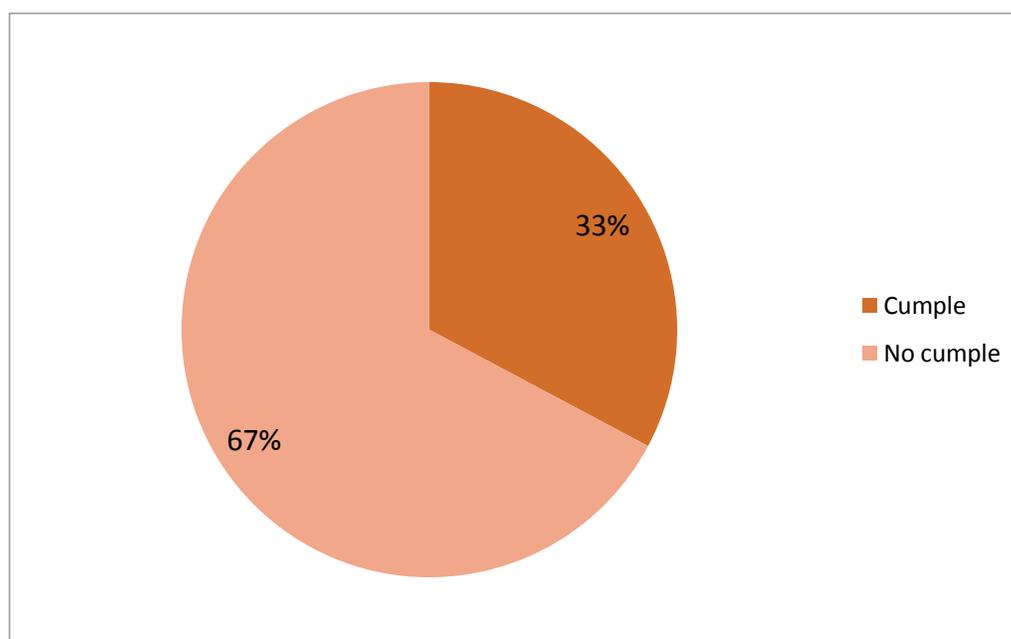


Figura 77. La mezcla de ingredientes

Análisis.

Del total de restaurantes evaluados mediante la ficha de calidad sanitaria, se pudo connotar que el 67% no cumple con la mezcla de ingredientes en recipientes destinados específicamente para tal fin, sin embargo, el 33% si cumple con dicha actividad sanitaria. Por ende, debe existir más atención en el uso de recipientes adecuados para cada operación dentro de la cocina.

Pregunta 4: El manipulador de alimentos preparados debe lavarse las manos y desinfectarlas, antes y después de actividades laborales.

Tabla 76

Aseo de las manos

RESULTADOS			
Descripción		Frecuencia	Porcentaje
1	Cumple	47	77.0
2	No cumple	14	23.0
	Total	61	100.0

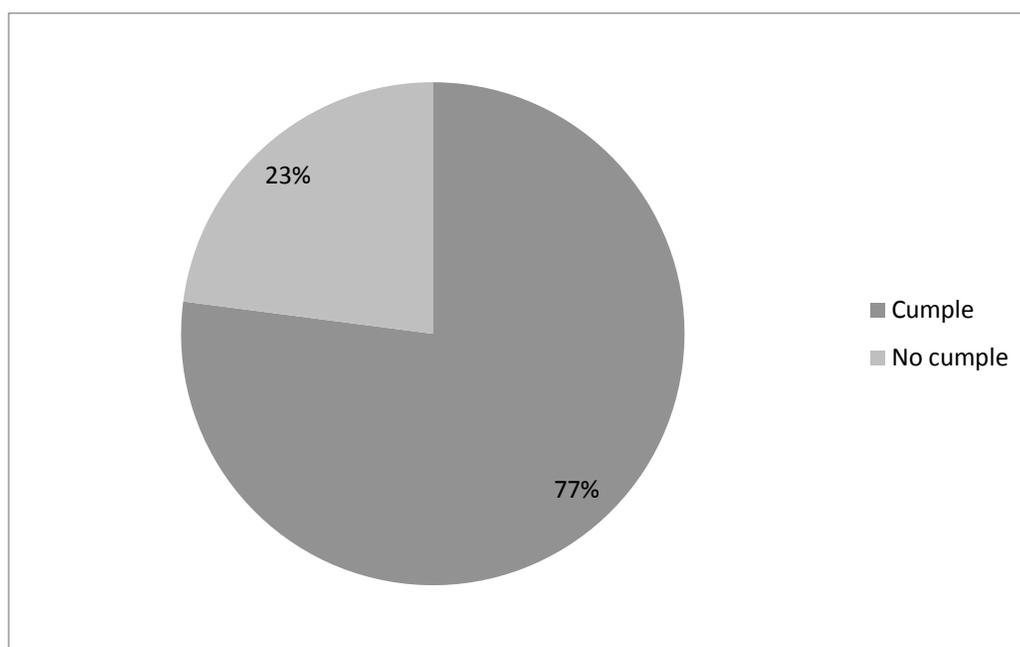


Figura 78. El manipulador de alimentos preparados.

Análisis

Por medio de las fichas de evaluación en los restaurantes, se pudo denotar que el manipulador de alimentos preparados si cumple con la actividad de lavarse las manos y desinfectarse, mientras que un 23% de restaurantes no cumple con tal requisito sanitario. Por esta razón si existe interés en la higiene y limpieza de las manos antes y después de cocinar.

Pregunta 5: Todo alimento que presente crecimiento fúngico (mohos) no deseado, debe ser desechado por el consumidor.

Tabla 77

Todo alimento que presente crecimiento fúngico

Resultados			
Descripción		Frecuencia	Porcentaje
1	Cumple	1	1.6
2	No cumple	60	98.4
	Total	61	100.0

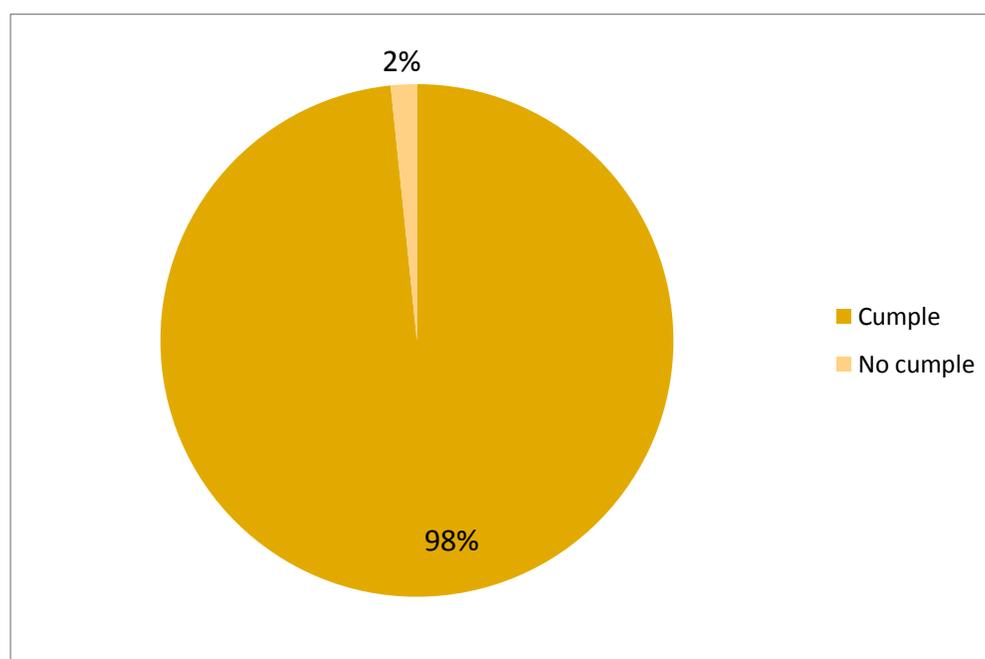


Figura 79. Todo alimento que presente crecimiento fúngico

Análisis.

Según los resultados, el 98% de restaurantes no cumplen en desechar todo alimento que presente crecimiento fúngico, por otra parte, tan solo el 2% cumple con este requerimiento sanitario. Por tanto, se evidencia que no existe precaución con los alimentos que presenten moho.

Pregunta 6: El agua que se utilice para lavar debe ser potable y corriente, para que su efecto de arrastre disminuya la presencia de contaminantes de los alimentos.

Tabla 78

Agua y aseo de las manos

Resultados			
Descripción		Frecuencia	Porcentaje
1	Cumple	43	70.5
2	No cumple	18	29.5
	Total	61	100.0

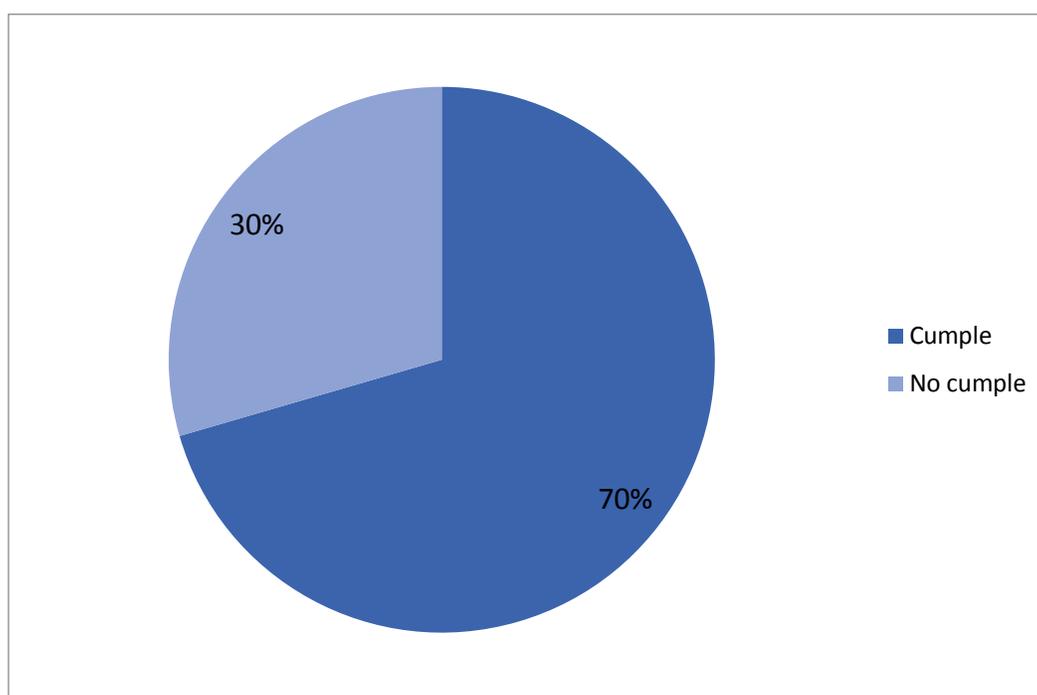


Figura 80. El agua que se utilice para lavar debe ser potable y corriente

Análisis.

Del 100% de resultados, en el ítem de que el agua que se utilice para lavar debe ser potable y corriente, tan solo el 70% si cumple con la norma sanitaria, mientras que el 30% no dan cumplimiento a tal aspecto. Por lo cual la mayoría utiliza agua potable para realizar las actividades de limpieza y aseo.

Pregunta 7: Cuando un alimento ha sido contaminado lo desechan.

Tabla 79
Contaminación de alimentos

Resultados		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1 Cumple	42	68.9
2 No cumple	19	31.1
Total	61	100.0

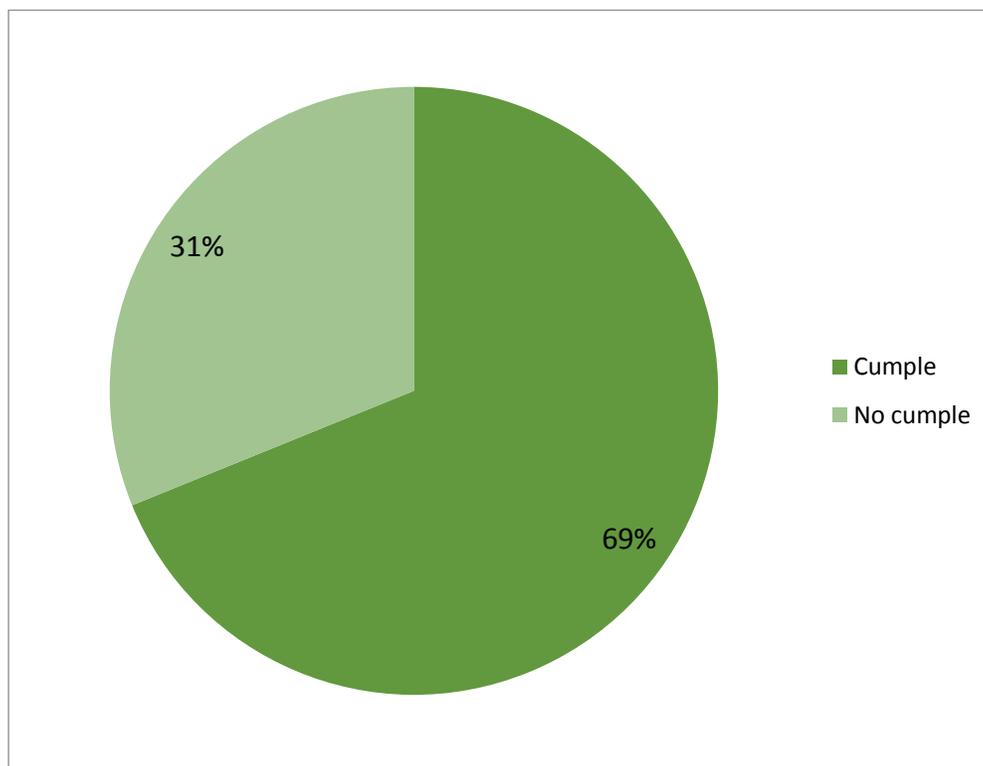


Figura 81. Cuando un alimento ha sido contaminado lo desechan

Análisis

Mediante la ficha de evaluación, se pudo apreciar que el 69% si cumple la condición de que cuando un alimento ha sido contaminado lo desechan, en cambio el 31% no da cumplimiento a este requerimiento respecto al desecho de alimentos contaminados.

Hallazgos importantes de la ficha de evaluación, en la calidad sanitaria.

En el siguiente apartado se puntualizarán hallazgos importantes de acuerdo a los resultados en la ficha de evaluación de la calidad sanitaria.

- La ficha de evaluación, ayudó a evaluar la calidad sanitaria, tomando varios factores como; el cuidado y protección de los alimentos altamente perecederos, por consiguiente, se obtuvo resultados de cumplimiento positivos a este ítem de evaluación.
- Así mismo, la eliminación de los desechos de las superficies, en su mayoría es cumplida por la mayoría de restaurantes.
- Por otro lado, el ítem de la mezcla de ingredientes en recipientes destinados específicamente para tal fin, no se cumple a cabalidad, por lo que es importante tomar más atención en el uso de recipientes adecuados para cada operación dentro de la cocina.
- En cuanto al aseo y limpieza de manos del manipulador de alimentos preparados, es también una actividad que no se cumple con tal reglamentación y que, por ende, es importante cumplir para prevenir futuras enfermedades.
- De igual manera, todo alimento que presente crecimiento fúngico, debe ser desechado por el consumidor debido a que puede ser peligroso el consumo de todo alimento contaminado por moho.
- Similarmente, el ítem de que el agua que se utilice para lavar debe ser potable y corriente, es cumplida por la mayoría de establecimientos.
- Y finalmente, consideran importante que cuando un alimento ha sido contaminado, se de desecharlo.

- Tomando como líneas generales, hay que considerar las falencias negativas para ayudar a resolverlas y evitar aspectos negativos de salud.

4.3.4. Análisis de resultados de la ficha de observación para la calidad nutricional.

Pregunta 1: El almuerzo expendido en su restaurante está constituido por 800 kilocalorías

Tabla 80
Constitución del almuerzo

Resultados		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1 Cumple	10	16.4
2 No cumple	51	83.6
Total	61	100.0

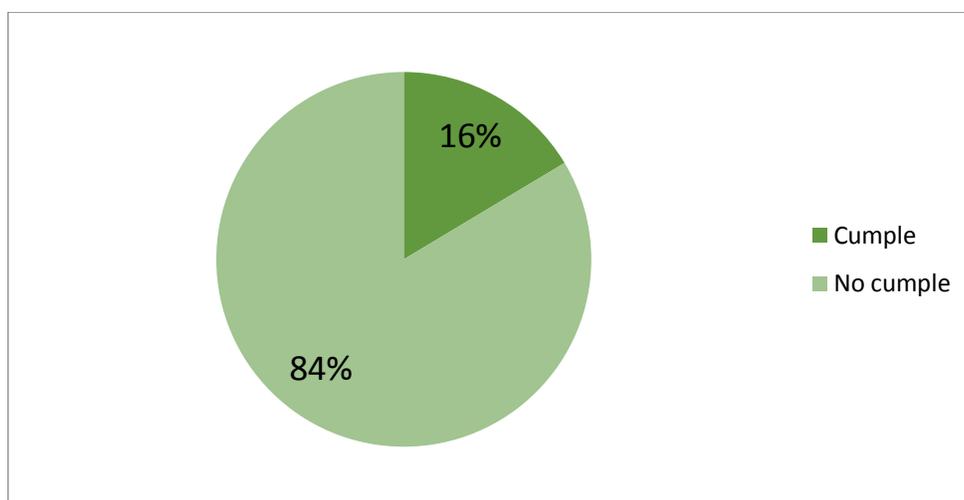


Figura 82. El almuerzo está constituido por 800 kilocalorías

Análisis

De acuerdo a los resultados, el 84% de los restaurantes no cumple las condiciones de las 800 kilocalorías dentro del almuerzo, mientras que tan solo el 16% si cumple. De tal manera que existe un peso mayor de kilocalorías en el plato del almuerzo, sobrepasando la cantidad establecida.

Pregunta 2: Los carbohidratos comprenden el 55% del plato, es decir tiene un peso de 110 gr.

Tabla 81
Carbohidratos

Resultados		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1 Cumple	21	34.4
2 No cumple	40	65.6
Total	61	100.0

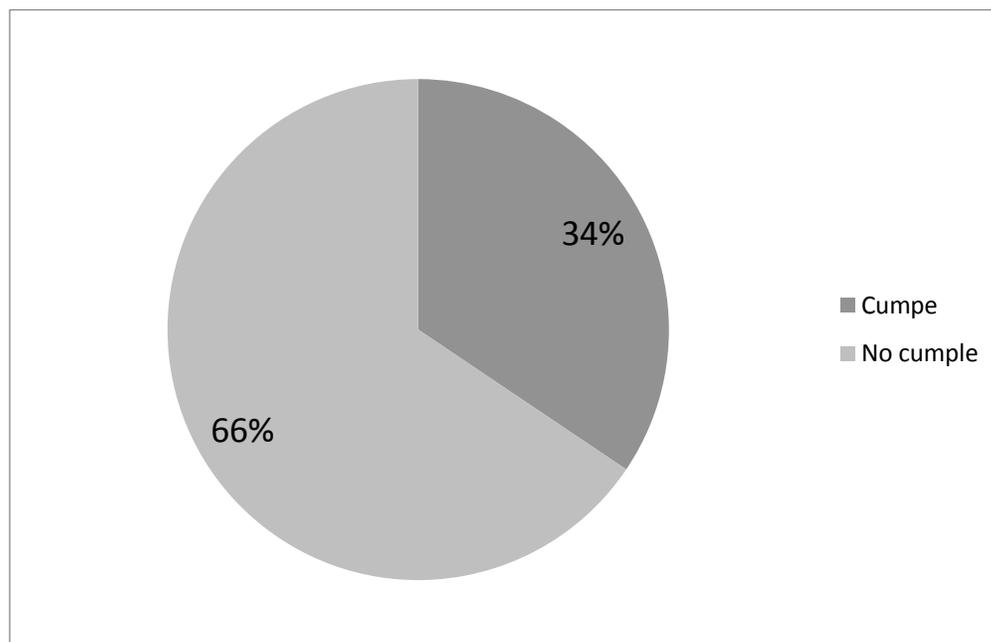


Figura 83. Los carbohidratos comprenden el 55% del plato

Análisis.

Mediante la ficha de evaluación, se pudo notar que el 66% de restaurantes no cumple con la porción de carbohidrato establecida de 110gr, por lo que el 34% restante de restaurantes si cumple la porción de carbohidrato dentro del plato. Por tanto, no existe una ración de carbohidratos adecuada en el plato.

Pregunta 3: Dentro del plato la proteína constituye el 15%, de tal manera que representa 30gr.

Tabla 82
Proteína

Resultados		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1 Cumple	23	37.7
2 No cumple	38	62.3
Total	61	100.0

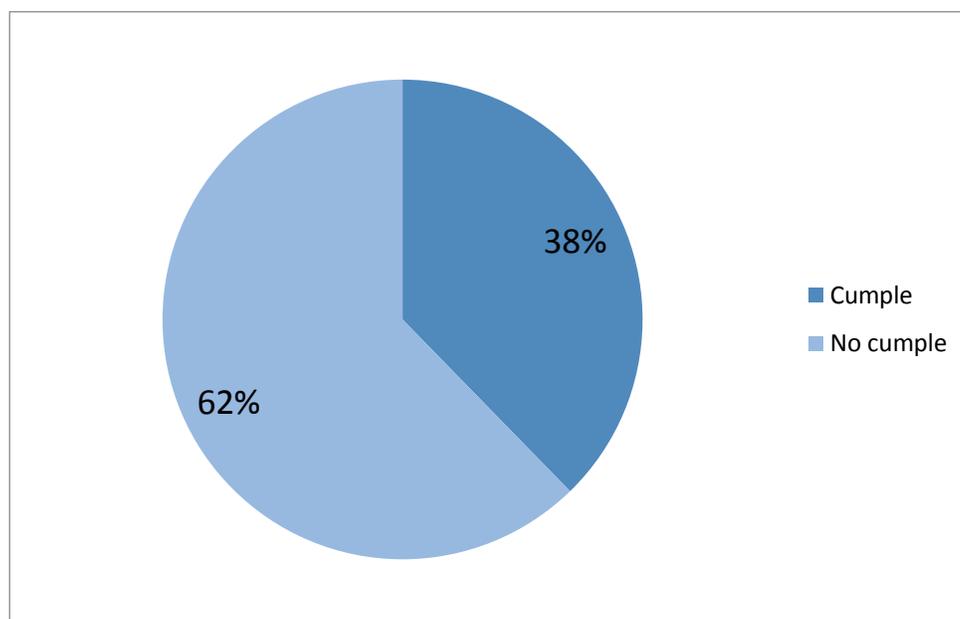


Figura 84. La proteína constituye el 15% del plato

Análisis

Del total de restaurantes evaluados mediante la ficha, se pudo connotar que el 62% no cumple con la porción de proteína con un peso de 30gr, sin embargo, el 38% si cumple con el peso de porción en la proteína. Por ende, existe un desbalance proporcional en peso de la proteína dentro del plato.

Pregunta 4: Dentro de la consistencia del plato existe una porción de grasa que puede comprender un 30%, lo que equivale a 26 gr.

Tabla 83

Grasa

Resultados			
Descripción		Frecuencia	Porcentaje
1	Cumple	14	23.0
2	No cumple	47	77.0
Total		61	100.0

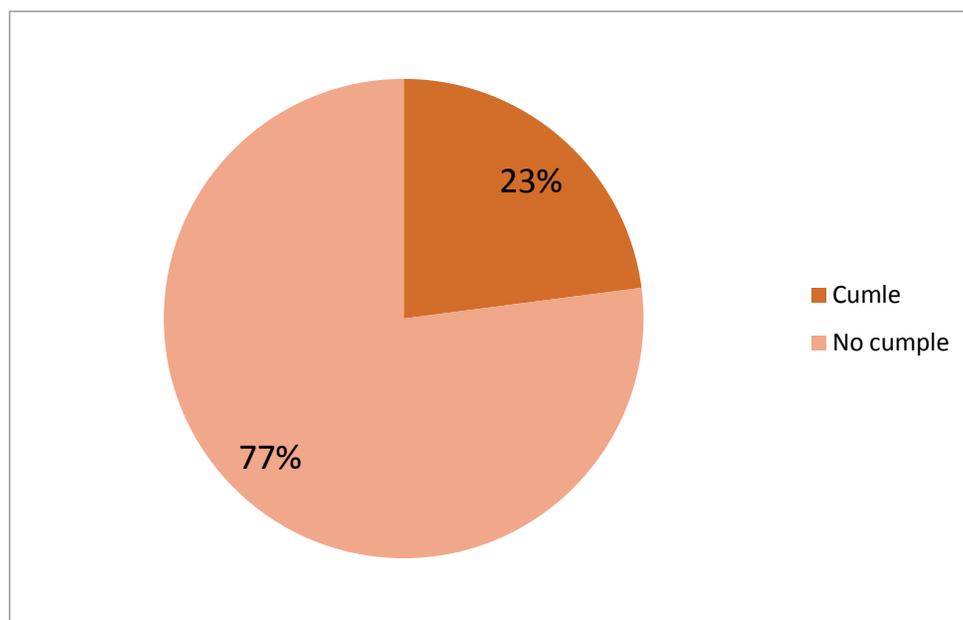


Figura 85. La porción de grasa comprende un 30% del plato

Análisis

Por medio de las fichas de evaluación hacia los restaurantes, se pudo denotar que la porción de grasa comprendida por 26 gr no es cumplida con un 77%, mientras que un 23% de restaurantes de cumplen con la porción de grasa establecida. Por esta razón existe un mayor porcentaje de grasa dentro del plato, la cual no es adecuada para el consumo.

Hallazgos importantes de la ficha de evaluación, en la calidad nutricional.

En el siguiente apartado se puntualizarán hallazgos más importantes de acuerdo a los resultados en la ficha de evaluación.

- La ficha de evaluación, ayudó a evaluar la calidad nutricional considerando el cumplimiento de las 800 kilocalorías dentro del plato (almuerzo) en los restaurantes de tercera categoría. Este ítem obtuvo una respuesta negativa al no tener cumplimiento en la mayoría de restaurantes, por lo que existe exceso en la cantidad de kilocalorías a la establecida.
- Por otro lado, el análisis de las porciones de consumo dentro del plato, están comprendida en carbohidratos con el 55% del plato, Proteína con el 15% y grasa con el 30% por lo que no son cumplidas por parte de los restaurantes. Obteniendo como resultado que existe una sobrecarga de porciones en el plato, la cual no es adecuada y proporcional para el consumo.

4.4. Comprobación de hipótesis

4.4.1. Planteamiento de hipótesis.

Ho. Los procesos operativos del área de cocina no influyen en la calidad del producto final.

H1. Los procesos operativos del área de cocina influyen en la calidad del producto final.

Para la comprobación de hipótesis se igualaron las dos variables del proyecto, estableciéndolas en condicionantes de SI y No.

Análisis de la variable independiente

Para la variable independiente “procesos operativos”, se fijaron dos condiciones, para poder equiparar las dos variables y de tal manera poder comprobar la hipótesis planteada.

Condición para el SI

- Si supera la media del factor “cumple”, si se cumple esta condicionante Si será equivalente a 1 caso contrario el valor será cero.

Condición para el NO

- Para que sea no, debe superar la media en el factor “no cumple”; por tanto, No será valorado con 1, caso contrario el valor será cero.

Variable independiente – Procesos Operativos

Tabla 84

Calificación de dimensiones - Procesos Operativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	SI	NO
Buenas prácticas de manufactura.	Higiene del personal	Vestimenta y equipo de trabajo	1	0
		Cómo y cuándo lavarse las manos	1	0
		Equipos de protección personal	1	0
	Desinfección de las instalaciones	Desinfección de equipos	0	1
		Esterilización de utensilios	0	1
		Manejo de residuos	1	0
TOTAL DE LA DIMENSIÓN			4	2
Compras y recepción	Planificación de compras	Selección de proveedores	0	1
		Cuándo realizar las compras	0	1
	Condiciones óptimas	Fecha de caducidad	1	0
		Revisión de medidas de fabricación: envasado, embalado, etiquetado correcto.	1	0
TOTAL DE LA DIMENSIÓN			2	2
Almacenamiento	Requisitos de conservación	Temperatura adecuada	0	1
		Humedad	0	1
		Sistema FIFO	1	0
	Congelación	Temperatura adecuada para cada alimento	1	0

CONTINÚA 

	Frescura de alimentos	Color	1	0
		Textura	0	1
		Olor	0	1
	Seguimiento de la materia prima	Control de existencias	1	0
		Características apropiadas del producto	1	0
TOTAL DE LA DIMENSIÓN			5	4
Pre - elaboración de alimentos	Selección de alimentos	Revalidar estado de conservación	1	0
	Descongelación de alimentos	Métodos para descongelar	0	1
	Mise and place	Planificación del menú	1	0
		Guarniciones	1	1
		Organizar el área de trabajo	1	0
TOTAL DE LA DIMENSIÓN			4	2
Preparación de alimentos	Cocinado de alimentos	Temperaturas propicias	0	1
		Recipientes adecuados	0	1
	Proceso de fritura	Aceites de calidad	0	1
		Filtro de aceite	0	1
	Recalentamiento de alimentos	Tiempo de elaboración	1	0
		Tiempo y temperatura propicia.	0	1
TOTAL DE LA DIMENSIÓN			1	5

Tabla 85
Resumen de la variable independiente

Dimensiones	SI	NO
Buenas prácticas de manufactura	4	2
Compras y recepción	2	2
Almacenamiento	5	4
Pre - elaboración de alimentos	4	2
Preparación de alimentos	1	5

Análisis de la variable dependiente

Para la variable dependiente “calidad de producto”, se fijaron dos condiciones, para poder equiparar las dos variables y de tal manera poder comprobar la hipótesis planteada.

Condición para el SI

- Se califica sobre Si, siempre y cuando la expectativa sea igual o menor a la percepción, de tal forma que, Si sea igual a 1, caso contrario cero.

Condición para el NO

- Para que sea No, la expectativa superará la percepción del cliente, por tanto, No equivaldrá a 1 y caso contrario cero.

Variable dependiente - Calidad del Producto

Tabla 86
Calidad Organoléptica

Descripción	SI	NO
Análisis sensorial del sabor		
Frescura de los alimentos.	1	0
La temperatura de los alimentos.	0	1
El sabor de los ingredientes es natural.	0	1
El sabor de los alimentos estuvo condimentada.	0	1
Análisis sensorial del aroma		
El aroma que transmitían sus alimentos fue agradable para su nariz	1	0
El aroma de los ingredientes atrajo a su apetito	0	1
El aroma que percibía del plato estaba conectado con los ingredientes que lo conformaban.	0	1
Análisis sensorial del color		
El color de los ingredientes del plato fue agradable ante su vista.	1	0
El color de los alimentos se mantuvo.	0	1
El color de los alimentos estuvo alterado.	0	1
La intensidad del color de los alimentos concordaba con las demás sensaciones.	0	1
Análisis sensorial de la textura		
La consistencia de su plato está proporcionada.	0	1
La cremosidad de los alimentos estuvo acorde a la composición de cada ingrediente.	0	1
El nivel de cocción de los alimentos fue el correcto para el momento de servir.	0	1
La jugosidad de los ingredientes fue la adecuada ante sus gustos.	0	1
La suavidad de los alimentos estuvo acorde a sus gustos.	0	1
TOTAL	3	14

Para la calificar la calidad sanitaria y nutricional, se fijaron dos condiciones, para poder equiparar los dos indicadores y de tal manera poder comprobar la hipótesis planteada.

Condición para el SI

- Si supera la media del factor “cumple”, de tal manera que, Si se valorará con 1, si no fuese así pasará a ser equivalente a cero.

Condición para el NO

- Para que sea no, debe superar la media en el factor “no cumple”, por tanto, No significará 1, y caso contrario será igual a cero.

Tabla 87
Calidad Sanitaria

Descripción	SI	NO
Los alimentos no perecederos se mantienen protegidos en vitrinas, los alimentos altamente perecederos (lácteos, cárnicos, pescados, mariscos y derivados) deben ser expuestos en vitrinas frigoríficas y colocados en recipientes individuales	1	0
Elimina los desechos de las superficies.	0	1
La mezcla de ingredientes, se realiza en recipientes destinados específicamente para tal fin y que no constituyan un riesgo para la salud.	0	1
El manipulador de alimentos preparados debe lavarse las manos y desinfectarlas, antes y después de actividades laborales.	1	0
Todo alimento que presente crecimiento fúngico (mohos) no deseado, debe ser desechado por el consumidor.	0	1
El agua que se utilice para lavar debe ser potable y corriente, para que su efecto de arrastre disminuya la presencia de contaminantes de los alimentos.	1	0

CONTINÚA 

Cuando un alimento ha sido contaminado lo desechan.	1	0
TOTAL	4	3

Tabla 88
Calidad Nutricional

Descripción	SI	NO
El almuerzo expendido en su restaurante está constituido por 800 kilocalorías.	0	1
Los alimentos deben servirse bajo una porción o porcentaje de consumo:		
Los carbohidratos comprenden el 55% del plato, es decir tiene un peso de 110 gr.	0	1
Dentro del plato la proteína constituye el 15%, de tal manera que representa 30gr.	0	1
Dentro de la consistencia del plato existe una porción de grasa que puede comprender un 30%, lo que equivale a 26 gr.	0	1
TOTAL	0	4

Tabla 89
Resumen de la variable dependiente

DIMENSIONES	SI	NO
Calidad Sanitaria	4	3
Calidad Organoléptica	3	14
Calidad Nutricional	0	4

Finalmente, se puede constatar con la tabla 89 el comportamiento de la variable dependiente, haciendo énfasis que la calidad organoléptica es la mayor falencia percibida por los consumidores de los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños.

Tabla 90*Tabla de resumen general de dimensiones de las variables*

Dimensiones	SI	NO	TOTAL
Buenas prácticas de manufactura	4	2	6
Compras y recepción	2	2	4
Almacenamiento	5	4	9
Pre - elaboración de alimentos	4	2	6
Preparación de alimentos	1	5	6
Calidad Sanitaria	4	3	7
Calidad Organoléptica	3	14	17
Calidad Nutricional	0	4	4
TOTAL	23	36	59

4.4.2. Nivel de significancia.

Para la presente investigación el nivel de significancia a utilizar será de 0,05, dado que es un valor confiable para los cálculos estadísticos a desarrollar.

4.4.3. Grado de libertad.

Para el cálculo del grado de libertad se toma como referencia las columnas y filas que forman el resumen de las variables por dimensiones que se presentan en la tabla 88, de tal manera que el cálculo es el siguiente:

$$gl = (C - 1) (f - 1)$$

$$gl = (2 - 1) (8 - 1)$$

$$gl = (1) (7)$$

$$gl = 7$$

En tal sentido, la presente investigación trabajará con el nivel de significancia 0,05 y a 7 grados de libertad.

De acuerdo al autor Malhotra, Naresh K. en su libro Investigación de mercados, un enfoque práctico, se procedió a calcular x^2t , con los datos obtenidos: 7 grados de libertad

y 0,05 de nivel de confianza. Para tal efecto, en el libro se encuentra la tabla de distribución de chi cuadrado, donde los datos se intersecan en el valor crítico que representa.

4.4.4. Regla de decisión.

Como menciona el autor Herrera. E, para la regla de decisión se aplica la siguiente afirmación: Se acepta la hipótesis nula si el valor de chi – cuadrado a calcularse es igual o menos a x^2t , caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis alterna (Herrera E. Luis, 2004).

“Se acepta la hipótesis nula si el valor de $x^2c \geq a x^2 = t = 14,067$, caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis alterna”

4.4.5. Cálculo matemático de Chi Cuadrado.

Tabla 91

Chi Cuadrado calculado

Valor observado	Valor Esperado	(O - E)	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
4	2,34	1,66	2,76	1,18
2	1,56	0,44	0,19	0,12
5	3,51	1,49	2,22	0,63
4	2,34	1,66	2,76	1,18
1	2,34	-1,34	1,79	0,77
5	2,73	2,27	5,16	1,89
3	6,63	-3,63	13,16	1,99
0	1,56	-1,56	2,43	1,56
2	3,66	-1,66	2,76	0,75

CONTINÚA 

2	2,44	-0,44	0,19	0,08
4	5,49	-1,49	2,22	0,41
2	3,66	-1,66	2,76	0,75
5	3,66	1,34	1,79	0,49
2	4,27	-2,27	5,16	1,21
14	10,37	3,63	13,16	1,27
4	2,44	1,56	2,43	1,00
X²c	15			

Utilizando la tabla 90, Resumen de variables, se emplean para realizar el cálculo de X^2c , en el que los valores observados son los que integran las variables Si y No; para el caso de los valores observados se calcula para cada casillero multiplicando el total horizontal por el total vertical de cada columna y dividiendo para el total general.

Así: $(23) (6) / 59 = 2,34$ (Fila 1)

4.4.6. Decisión final.

Se acepta la hipótesis nula si el valor de $x^2c = 15$ es igual o menor a $x^2t = 14,067$, es decir que se rechaza H_0 , lo que significa que Los procesos operativos del área de cocina influyen en la calidad del producto final.

$$x^2t = 14,067 < x^2c = 15$$

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Antecedentes

Una vez adquiridos los resultados finales de la investigación, en la que se llevó a cabo un estudio y análisis de las variables de la “evaluación de los procesos operativos para proponer la mejora de la calidad en los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños provincia de Tungurahua”, utilizando instrumentos, técnicas y diseños de la investigación, los mismos que consintieron una correcta indagación y ejecución del proyecto.

Dentro del estudio de las variables, tanto independiente como dependiente fueron trabajadas de distintas formas. La variable independiente fue analizada en base a la creación de fichas de observación, realizadas bajo la información portada por el autor Segundo Riesco Rodríguez en su libro “Seguridad, higiene y protección en la hostelería”. Dicho instrumento permitió el estudio, para evidenciar errores en los procesos operativos, los mismos que fueron observados durante la investigación, de tal manera se conoció que los restaurantes de tercera categoría no trabajan bajo procesos operativos correctamente.

Mientras que la segunda variable fue analizada en base a un cuestionario pre estructurado mediante el modelo SERVQUAL, adaptado a las necesidades e intereses a conocer acerca de la calidad del producto expendido por las entidades anteriormente mencionadas, el cuestionario arrojó mayoritariamente resultados con tendencias hacia la insatisfacción del usuario, debido a que en la mayoría de las dimensiones con sus indicadores respectivos, no llegaban a satisfacer las expectativas de los clientes; se menciona también que la calidad organoléptica como nutricional, poseen los niveles más altos de insatisfacción del cliente, lo que manifiesta que son puntos en los cuales se necesita mejorar para poder brindar una calidad adecuada del producto expendido.

En consecuencia, de tales resultados, en la comprobación de hipótesis se rechaza la hipótesis H_0 , por lo que los procesos operativos del área de cocina influyen en la calidad del producto final.

El panel de solución participativo es una técnica donde se reúnen, para exponer ideas y puntos de vista de varios especialistas ó profesionales sobre un determinado tema. Los expertos y demás participantes dialogan y debaten entre si el tema propuesto, desde el punto de vista de su especialización, porque cada uno es experto en una parte del tema general. Finalmente, a través de la conversación llegan a todos los aspectos posibles mediante la lluvia de ideas, se da paso al análisis, debate y aceptación de las más valoradas, en un proceso de cierto consenso. (Casal & Granda, 2003).

En tal sentido, para realizar una propuesta en la presente investigación, se dio paso a un panel de soluciones participativo con profesionales del área. En tal sentido, el día viernes 15 de junio de 2018, se realizó una reunión para mostrarles los resultados obtenidos en la investigación y obtener ideas relevantes para la solución en el sector de restaurantes estudiados.

Tabla 92

Participantes del panel de soluciones

Nombre	Profesión	Lugar
Mario Chagñay	Chef	Hotel Emperador
Mary Córdova	Administradora	Restaurante Julio César
Byron Herrera	Nutricionista	Clínica Latacunga
Diego Macas	Dueño	Restaurante Amarelo
María Belén Silva	Dueño	Restaurante Tradi Baños
Alejandra Díaz	Estudiante - investigadora	ESPE
Victoria Leal	Estudiante - investigadora	ESPE

Tabla 93
Resumen del panel de soluciones

Ideas relevantes.		
1	Experto chef.	Con el objeto de mejorar la calidad del producto es vital realizar capacitación al personal operativo y a dueños de restaurantes, en el que incluyan temas de seguridad alimentaria y las normas de higiene personal. Además, en este caso es necesaria la ejecución de un manual que detalle paso a paso las actividades operativas correctas que deben llevar a cabo dentro de los restaurantes.
2	Experta Administradora.	De acuerdo a las evidencias expuestas, es considerable apostar por la elaboración de una propuesta, específicamente a una guía práctica en base a todas las necesidades, que den soluciones a las mismas; Por ende, se debe incluir el tema de atención al cliente, para la mejora de la calidad del producto. Para tal efecto es importante contar con un personal apto y capacitado.
3	Experto Nutricionista	En relación con los resultados encontrados, se sugiere la idea de una crear una guía para la preparación e higiene de los alimentos, en la que incluya temas de información nutricional, tablas de pesos de las porciones nutricionales debidamente establecidas, valor nutritivo de los alimentos, entre otros. Con esta finalidad la propuesta debe tener información con mensajes claros que pueda entender el administrador y personal.
4	Beneficiario.	Como dueños y administradores de los restaurantes, es necesario contar con un manual de procesos en compras, que ayuden a mejorar la calidad de los alimentos, al mismo tiempo tener un mejor cronograma de abastecimientos de alimentos.
5	Beneficiario.	Sobre una base de las ideas expuestas, encaminado hacia una guía, es recomendable incluir temas como tipos, tiempos y técnicas de cocción, con ayude a una mejor presentación final del plato.
6	Estudiantes.	Partiendo de los supuestos anteriores, y en vista de los resultados hallados durante la investigación, fue necesario llevar a cabo un panel de soluciones, con el aporte de lluvias de ideas por los expertos y beneficiarios presentes; como una solución a las problemáticas encontradas. Por lo que la elaboración de una guía de preparación de alimentos, ayudara a mejorar la calidad de los productos en los restaurantes de tercera categoría.

Después de una larga conversación portadora de una lluvia de ideas, análisis de los resultados mostrados, análisis de los beneficios, ventajas y desventajas, el grupo de personas encontró como solución práctica para ambas partes estudiante / objeto de estudio; el desarrollo de una guía de preparación de alimentos especializada en almuerzos, con el propósito de que en dicho documento se fortalezca las falencias encontradas en la investigación, en los campos de preparación de alimentos, calidad organoléptica y calidad nutricional.

La guía profundizará estos temas para que los restaurantes mejoren el servicio y calidad de sus productos, de tal manera que la percepción que tienen los clientes sea igual o mayor a la expectativa portada.

Por lo que se propone una guía; enfocada en los factores de preparación de alimentos, la calidad organoléptica y la calidad nutricional. En efecto dirigido al principalmente al mejoramiento de los indicadores deficientes de las dos variables, quienes no pudieron cumplir con la satisfacción del consumidor de acuerdo a los criterios obtenidos por las herramientas aplicadas.

5.2. Justificación

La propuesta, plantea una guía como solución a las necesidades y falencias detectadas a través de un estudio de campo, el mismo que generó los elementos, procesos y procedimientos que dieron vida a modelos, planes e instrucciones, entre otros.

La realización de la propuesta está enfocada al mejoramiento de los indicadores y elementos con mayor falencia dentro de los restaurantes, como es la preparación de alimentos, así mismo los atributos que no fueron favorables para los consumidores tales como la calidad organoléptica y nutricional.

Dentro de la guía de preparación de alimentos se pretende dar un mejor conocimiento útil y práctico, que permita aplicar las debidas técnicas, pautas y normas correctas en cuanto a los procesos de manipulación y conservación de alimentos, como también la debida atención en la seguridad alimentaria cuidando el valor nutritivo y adecuado en cada plato.

De modo que esta información se dará, a través de bases fundamentales, teóricas y prácticas que tengan procedimientos claros, permitiendo a los beneficiarios entenderlos y seguirlos pasó a pasó de manera sencilla.

Junto con lo anterior, la finalidad es obtener mejores condiciones en la presentación del plato, que sean atractivos a la vista del consumidor en cuanto al sabor, color, olor y textura; logrando cuidar una dieta nutricional y balanceada en cada plato que ser oferta al consumidor, mejorando la percepción y expectativas de los comensales. Por último, habrá mejores ingresos dentro de cada establecimiento al ofertar platos con productos de calidad y en las porciones adecuadas tanto de alimentos como en valor nutricional.

Los principales beneficiarios de esta propuesta serán los dueños de los restaurantes de tercera categoría y los clientes que reciben el producto y servicio de dichas entidades. La elaboración de la guía será una herramienta dinámica e interactiva de grandes alcances a las necesidades de los dueños de cada establecimiento y a las expectativas de los comensales; no obstante, complementar de forma óptima la calidad del producto final, el cual logre dar una completa satisfacción al cliente.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general.

Diseñar una guía para la preparación de alimentos, proporcionando mejores condiciones para la calidad del producto final.

5.3.2. Objetivos específicos

- Realizar un panel de soluciones participativo para establecer una propuesta adecuada antes las condiciones de los beneficiarios.
- Investigar una metodología apropiada para el diseño de una guía de preparación de alimentos.

- Diseñar una guía de procedimientos de preparación de alimentos que permitan mejorar la calidad del producto.

5.4. Metodología para el Diseño de la guía

De acuerdo a (Zarauz, 2006) “La realización de una guía gastronómica encierra una serie de elementos a tener en cuenta, cuya valoración, en búsqueda de la equidad que debe presidir los consejos que se desarrollan en la misma, no siempre resulta exenta de influencias”.

Es decir, consiste en la búsqueda adecuada de una estructura para el desarrollo, de acuerdo a los valores que desea plantear, siempre y cuando no afecte su desarrollo.

Por otra parte, menciona que el principal objetivo para el desarrollo de una guía, ésta en ayudar a conducir al que la utiliza, por el camino de la búsqueda, aprendizaje y nuevos conocimientos.

Dentro de ese marco, El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur, 2011) en su Proyecto Perú Biodiverso - Guía de Gastronomía incluye elementos como; identificación o portada, índice, introducción, objetivos, desarrollo de los procedimientos, y dentro del mismo posee definiciones, características, normas, procesos, gráficos y anexos. Los mismos que son métodos integrados por pasos esenciales para la elaboración de una guía.

Guía para la Preparación de Alimentos



La buena comida se anuncia a la nariz desde la cocina

GUÍA PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

© Derechos reservados

Autoras

Alejandra Díaz

Victoria Leal

Colaboración

Chef Ismael Guanoluisa

Universidad de Las Fuerzas Armadas

Chef Mario Chagñay

Fotografía

Mary Córdova

Baños – Ecuador

Julio 2018

Presentación

Uno de los propósitos fundamentales de la restauración es satisfacer las necesidades alimenticias de sus clientes, no obstante, dichos establecimientos deben ir de la mano de la innovación y mejoramiento constante; no solo en infraestructura sino más bien en los procedimientos a seguir en la preparación de alimentos. Las guías son consideradas como documentos de apoyo para llevar a cabo todas las actividades diarias que se desarrollan en un área en específico.

La guía de preparación de alimentos, es un instrumento diseñado para todas aquellas personas que, en el marco de la restauración, ejercen tareas vinculadas al complejo proceso de alimentación en cualquiera de sus etapas de ejecución. Esta guía enfocada a quien dirige la cocina, además de apoyo teórico – formativo para quienes estén aprendiendo a desenvolverse en la cocina y la preparación de alimentos.

El objetivo fundamental de esta guía consiste en señalar las bases para la elaboración, y presentación de los alimentos a través de procedimientos varios, unificando criterios de contenido que permita la realización de las funciones de preparación, cocción, y exhibición de los platos.

Introducción

La higiene y manejo de los alimentos es una disciplina de naturaleza eminentemente preventiva. Aunque es posible que todavía queden bastantes cosas por aprender y experimentar en la materia, lo cierto es que la ciencia moderna posee ya, hoy en día, conocimientos varios, respecto a los procedimientos fundamentales de producción gastronómica.

En tal sentido, en los siguientes capítulos se encuentra la información acerca de las medidas preventivas que permiten asegurar la inocuidad de los alimentos, comenzando desde la higiene personal, métodos que deben adoptarse al momento de la producción, elementos y tipos de cocción, preparaciones varias y hasta la cantidad nutricional que debe mantener cada plato para una dieta sana y saludable.

Proteger al cliente es la razón más importante por lo cual se debe mantener la seguridad en los alimentos y su cocción. Si su restaurante no maneja la comida cuidadosamente, el público a quien usted sirve puede desmotivarse, enfermarse, incluso puede haber peores consecuencias.

Usted puede contribuir al mejoramiento, pero no lo puede hacer solo. Necesita trabajar en equipo junto con sus empleados o compañeros. Se trata de que todos trabajen juntos para mantener la comida sana y segura.

Objetivos

- Definir los procedimientos que se desarrollan en la higiene del personal y en la limpieza de las instalaciones.
- Describir normas y procesos para la preparación de los diferentes tipos de alimentos.
- Determinar los valores nutricionales de los alimentos de acuerdo al tipo de plato a expender.

CAPÍTULO I

HIGIENE Y SANIDAD

La higiene es una ciencia aplicada que tiene como finalidad la conservación de la salud. Cuando la higiene se refiere a la producción y al servicio de alimentos se suele denominar manejo higiénico de alimentos, y es el conjunto de acciones que deben efectuarse para proteger la salud del consumidor.

1.1. Higiene personal

En cuando al aseo personal se trata, de acuerdo al Manual para manipuladores (Social, 2009); se debe evitar mediante la higiene personal que la suciedad de manos, uñas, cabellos, ropa, entre otros, se encuentren en contacto con los alimentos.

Características:

- **Ropa de trabajo**

Se requiere un tipo de ropa de trabajo distinta a la que utilizamos, debe estar adaptada a los movimientos que debemos realizar, es ligera, amplia, cómoda, de tejidos que absorben el sudor y se lavan con facilidad. (Social, 2009)

Normas

- **Uniforme**



El correcto uso del uniforme de cocina, es una manera de cuidar la higiene del restaurante o negocio y evitar accidentes. (A. Ecuador, 2018)

El uso de uniforme de color blanco o claro es una obligación para el personal que trabaja con alimentos y es una de las condiciones imprescindibles para el

mantenimiento de una correcta higiene y presentación. (Irabedra & Perdomo, 2013)

El uniforme debe ser mantenido escrupulosamente limpio y debe ser lavado y cambiado cada vez que se ensucie o con una frecuencia diaria para lo cual es necesario tener por lo menos un equipo de recambio. (Irabedra & Perdomo, 2013)

- **Cabello**

Los manipuladores deben llevar el cabello recogido y protegerse la cabeza con un gorro.



- **Uñas**

Deben estar limpias y cortas para evitar que la suciedad se acumule y la misma pase al alimento.



- **Heridas en manos**

Debe protegerse perfectamente la parte lastimada con una cubierta impermeable para evitar el contacto con el alimento.



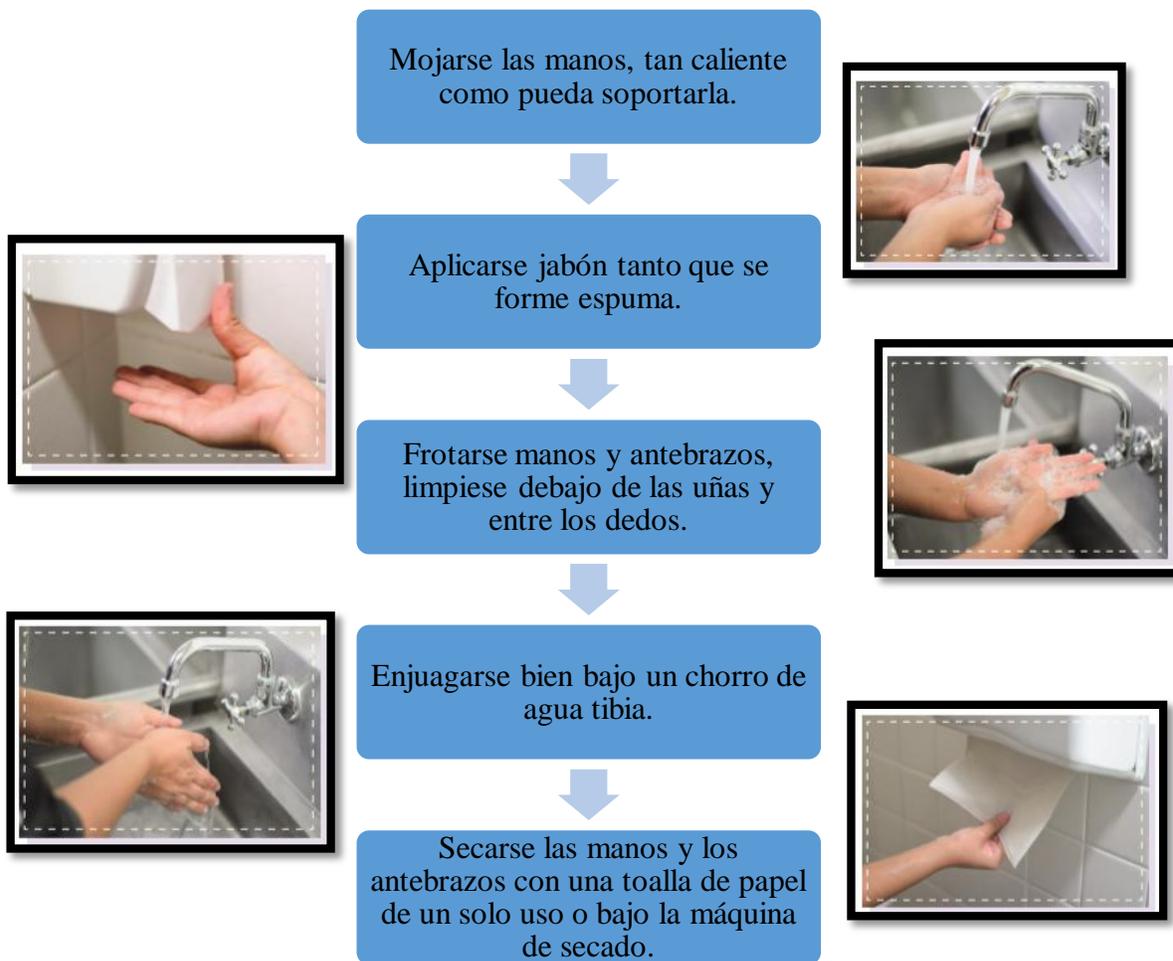
- **Comer, fumar o masticar chicle**

Son acciones no permitidas. Generan saliva o cenizas que son vehículos de contaminación de alimentos.



1.1.1. Proceso de lavado de manos.

Dentro del aseo personal, se denota un correcto lavado de manos, a continuación se presenta el procedimiento adecuado según la Guía (ServSafe, 2006).



Fuente, (Agencia Nacional de Regulación, 2016)

1.2. Mantenimiento de las instalaciones y equipos.



Limpiar

- Elimina alimentos y otros tipos de suciedad de una superficie, por ejemplo de una mesa o un plato.



Sanitizar

- Reduce el número de microorganismos sobre una superficie hasta niveles seguros.
- la sanitización se encarga de lo que usted no puede ver.

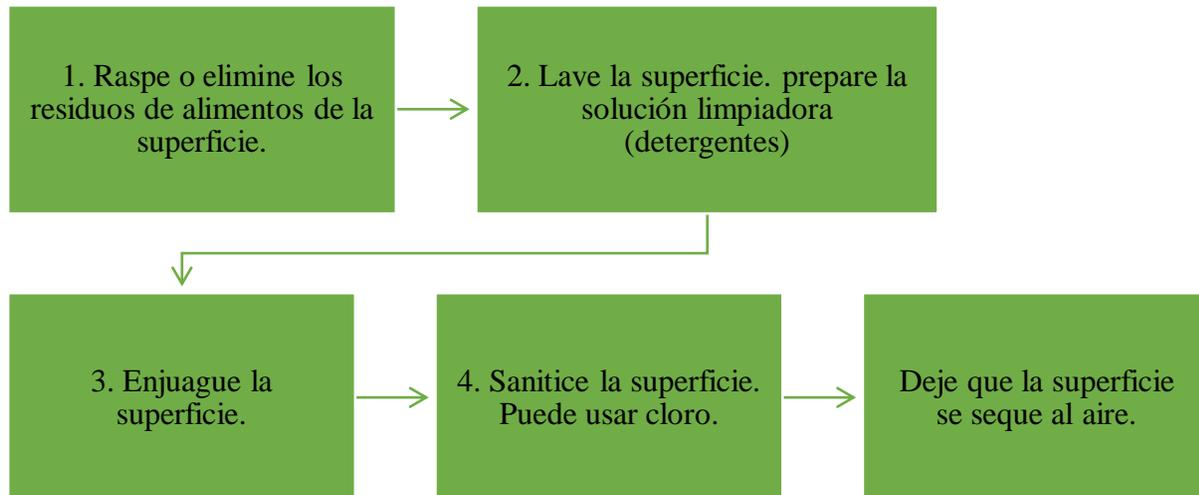
Fuente, (Agencia Nacional de Regulación, 2016)

Características:

- Para que sean efectivas, la limpieza y la sanitización deben seguir un proceso de dos pasos. Primero limpiar las superficies y enjuagarlas, antes de sanitizarlas. (ServSafe, 2006)
- Mantenga separadas los paños para la limpieza de los paños usados para la sanitización. Si los mezcla, el sanitizante no será efectivo y la superficie no se limpiará y sanitizará correctamente. (ServSafe, 2006)

1.3. Limpieza y sanitización de superficies.

- Proceso:



Fuente. (Social, 2009)

1.4. Tren de lavado.

El proceso de tren de lavado se basa en la guía de técnicas culinarias (A. Ecuador, 2018), que muestra paso a paso el correcto procedimiento de limpieza y sanitización.

Características del proceso:

1. Raspar y enjuagar.

El propósito de este paso es mantener el agua limpia por más tiempo.

2. Lavar.

Use agua tibia a 43°C - 49°C y un buen detergente, friegue bien con un cepillo para remover manchas y grasa.

3. Enjuagar

Use agua tibia y limpia para retirar el detergente, cambie el agua constantemente.

4. Sanitizar

Coloque los utensilios en una bandeja y remoje en agua caliente 77°C por 30 segundos.

5. Secado

No seque con toallas húmedas, esto puede contaminar de nuevo los utensilios.

1.5. Control de plagas.

Los plaguicidas comprenden diferentes productos químicos que se utiliza para protegerse y proteger a los alimentos contra los efectos negativos de ciertos organismos, por su acción y proliferación, pueden convertirse en una plaga. Son, por tanto, tóxicos utilizados para matar seres vivos, con las evidentes consecuencias que una incorrecta utilización puede producir.(Agencia Nacional de Regulación, 2016)

Características:

Es recomendable que los productos sean aplicados por personal capacitado para no provocar intoxicaciones o alteraciones en el organismo.

Los productos denominados plaguicidas son:

- Insecticidas: insectos (moscas, gorgojo, etc.)
- Acaricidas: arácnidos (araña, garrapatas)
- Rodenticidas: roedores (ratas, ratones)
- Funguicidas: hongos

CAPÍTULO II

PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

A través de la historia de la humanidad, la cocina ha jugado un papel muy importante en el proceso de civilización y como vía de intercambio cultural entre los pueblos. La preparación culinaria de los alimentos consiste, la mayoría de las veces, en la aplicación de un tratamiento térmico que varía, complementa y mejora sus cualidades gastronómicas o la digestibilidad de gran parte de éstos, como es el caso de carnes, huevos y farináceos.

2.1. Proceso de producción

Una guía de prácticas correctas del proceso de producción debería contemplar los siguientes puntos:



Fuente, (Riesco R. S., 2011)

2.1.1. Compras

Adquisición de materias primas perecibles y no perecibles que intervengan a lo largo de la operación de producción y cumplan con las políticas de compras. Según López, A. (2004) esta se realiza mediante una planificación de presupuesto.

2.1.2. Recepción

Las operaciones de recepción en base a los parámetros ideales establecidos para cada género, centrándose en la entrada de la materia prima al establecimiento.

2.1.3. Almacenamiento

Consiste en el espacio donde se ubica y mantiene la materia prima inmediato a la recepción hasta su utilización. Según Montes, E. Lloret, I. López, M. (2009), el almacenamiento se puede realizar a temperatura ambiente o frigorífico (refrigeración o congelación). El espacio de este lugar dependerá “del tipo de establecimiento, el tamaño de la carta, volumen de ventas, frecuencia de entrega a proveedores” (López, 2004).

2.1.4. Preparación

El preparar los alimentos tan cerca como sea posible del momento del servicio en una norma universal que asegura una excelente calidad (sanitaria, nutricional y sensorial) (Norberto. Petryk., 2011).

En lo posible evitar las preparaciones previas. En el caso que sea inevitable, se almacenarán protegidas en cámara de frío (5° C). El almacenamiento adecuado luego de su cocción las protegerá de contaminación y atenúa el crecimiento de microorganismos.

2.1.5. Cocción

En las etapas de pre-producción, el alimento permanece tal como fue entregado por el proveedor, mientras que en las etapas de producción ya han sufrido un proceso de transformación a cada platillo y son generalmente las que dan el frente al comedor.

2.2. Preparar bases culinarias

2.2.1. Cortes clásicos

Cortar

El corte grueso se utiliza generalmente para la elaboración del mirepoix u otros ingredientes parecidos que le dan sabor al plato y que se tamizan y se sacan. Es también el corte indicado cuando se va a hacer un puré con las verduras. (The Culinary Institute of America, 2018)

Picar

Es cortar muy finamente, se utiliza para muchas verduras y hierbas. Antes de picar las hierbas, lávelas y séquelas bien, luego quíteles las hojas a los tallos. (The Culinary Institute of America, 2018)

Características del tipo de cortes

Bajo la revisión de varios textos y guías se ha connotado que existen diferentes tipos de cortes, los mismo que enfatiza la guía de técnicas culinarias (Ecuador, 2018), los cuales se muestran a continuación:



Juliana.

Son tiras alargadas y sobre todo finas de entre 3mm de grosor y 5 cm de

Juliana fina.

Este tipo de cortes se emplea para decoración. Es un corte fino de 1.5mm por 6 cm de largo.



Chiffonade.

Es una manera de cortar las hojas en finas tiras. Se sobreponen y luego se hace un rollito para cortar. El grosor común de estos cortes es de 2 a 3 mm. Usualmente es utilizado para decoración o guisos



Rondelles.

Los redondeles son los cortes transversales de una verdura de forma cilíndrica como las zanahorias.



Concasse.

Es una técnica que se aplica únicamente para tomates sin piel y sin semillas. para obtener cubos



Bastón.

Son bastones rectangulares de 1cm de grosor y 7 cm de largo. Es usualmente utilizado para guarniciones. Se emplea en papas, batatas, yuka y patatas.



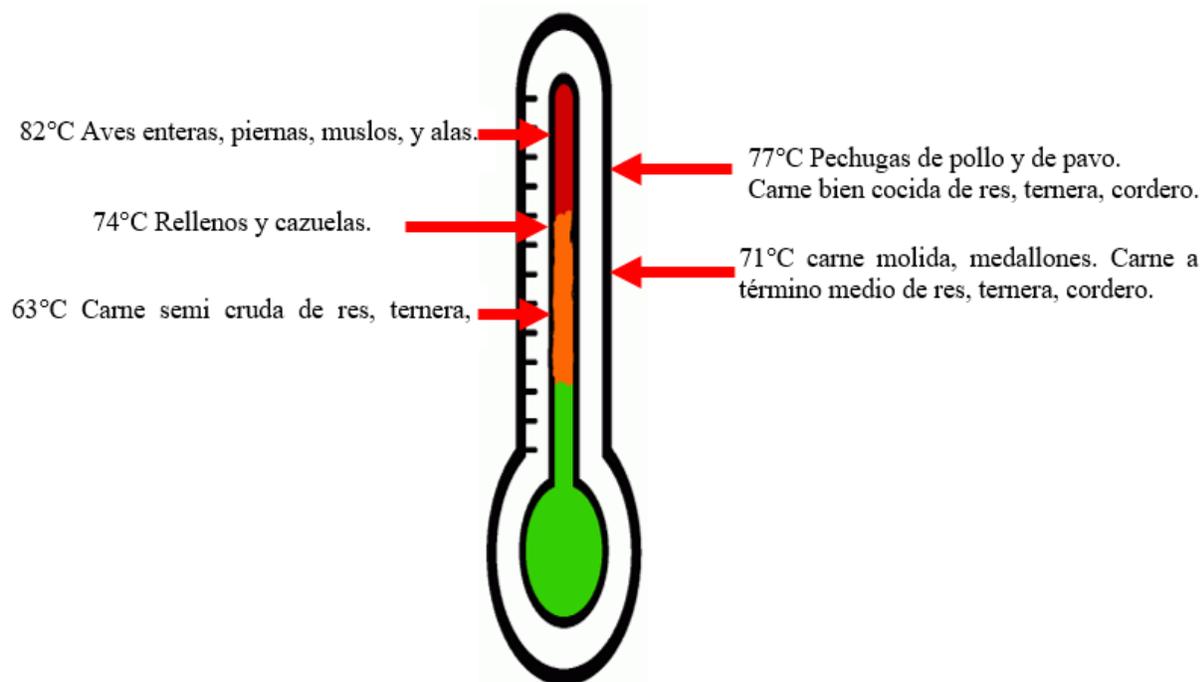
Brunoise.

Consiste en cortar los insumos en cubos pequeños de 1 a 2 mm de grosor. Usualmente es utilizado para decoración o auisos



2.3. Temperaturas adecuadas

La cocción es el paso crucial para la elaboración de alimentos, es por ello que todo ingrediente requiere de una temperatura correcta tanto para su preparación como para el servicio, así lo denota la Guía de Manipulación y Elaboración de alimentos de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (Agencia Nacional de Regulación, 2016).



Fuente, (Agencia Nacional de Regulación, 2016)

2.4. Técnicas de cocción

2.4.1. Técnicas de cocción secas

Existen varias técnicas de cocción, y de acuerdo a la literatura éstas son clasificadas en tres tipos, así lo señala la Guía completa de las técnicas culinarias del instituto Le Cordon Blue (Wright, 2007), a continuación se detalla cuáles son las técnicas de cocción secas.

Características:



Salteado – Sauté

- El salteado, se denomina así porque los alimentos se hacen “saltar” en la sartén o el wok.
- Sólo requiere aceite suficiente para cubrir el fondo de la sartén.
- Requiere constante movimiento de los alimentos en la sartén para una cocción pareja.

Tipo	Temperatura
Calor seco	160°C - 230°C



Horneado y rustido

- Rustir y hornear significa cocinar con aire caliente seco usualmente en un horno, cocinar frente a un fogón con fuego abierto también es considerado rustido.
- El término rustido se aplica a carnes y aves, el término no horneado se aplica a panes, pasteles, vegetales y pescados.

Tipo	Temperatura
Calor seco	160°C - 230°C



Grill o parilla

- Es hecho sobre una grilla justo sobre el calor; este puede ser mediante carbón, electricidad, o por gas, la temperatura de cocción es manejada moviendo el género hacia lugares más calientes o fríos de la grilla.
- Se usa una pequeña cantidad de grasa para evitar que el género se peque.

Tipo	Temperatura
Calor seco	160°C - 220°C



Fritura en sartén

- La fritura en sartén utiliza más aceite que el salteado.
- Requiere suficiente aceite para llegar a la mitad de la altura del alimento cocinado.
- Requiere dar vuelta el alimento a la mitad del proceso para una cocción uniforme.

Tipo	Temperatura
Calor seco	160°C - 190°C



Hervido	
<ul style="list-style-type: none"> • El hervido cocina el alimento a la temperatura máxima que permite el agua líquida. • La temperatura a la que hierve el agua depende de la altitud a la que se cocina. Por ejemplo, a 3000 metros, el agua hierve bajo los 90°C 	
Tipo	Temperatura
Calor húmedo	100°C



Al vapor	
<ul style="list-style-type: none"> • La cocción al vapor rodea el alimento con vapor de agua, que, al condensarse sobre el alimento, le transfiere su calor. • Se puede incrementar la temperatura con vapor a presión. • La temperatura de ebullición del agua depende de la altitud. 	
Tipo	Temperatura
Calor húmedo	Sobre 100°C

Fuente, (A. Ecuador, 2018)

2.5. Tipos de Sopas.

De acuerdo a Ballesteros (2015), las sopas “es un nombre genérico, utilizado habitualmente para denominar el plato líquido, sugiere algo caliente, estimulante y bien condimentado. Como alimento servido al principio de la comida, su función es estimular el apetito”

No obstante, abarcan varias elaboraciones y presentaciones.

Características

<ul style="list-style-type: none"> • Mezcla de muchos ingredientes en pequeñas cantidades.
<ul style="list-style-type: none"> • Las hortalizas, los cereales y las legumbres constituyen la parte principal de la sopa.
<ul style="list-style-type: none"> • Las proteínas animales aportan los sabores de las sopas.
<ul style="list-style-type: none"> • Posee valores alimenticios, como la estimulación del organismo, entonan el cuerpo y calman el apetito.
<ul style="list-style-type: none"> • En su mayoría se sirven calientes, pero también hay algunas sopas frías.

Fuente, (Ballesteros A., 2015)

Los tipos de sopas, se pueden distinguir sopas claras y sopas espesas, las mismas que tiene como base para su elaboración es el caldo utilizado. (Gruner, Metz, & Gil, 2008)

A este respecto World Association of Chefs Societies (2018) distingue tres grupos sopas como:

2.5.1. Sopas claras

Consisten en fondos claros, no necesitan ningún espesante. Por ende, de pueden servir acompañadas de carne o vegetales ó sin nada de acompañado.



Dentro del grupo de sopas claras están:

Caldos: es la preparación líquida con temperatura caliente, normalmente se sirven sin ingredientes, en si es el resultado de la cocción a fuego lento de alguna proteína ó vegetales.

Consomés: consiste en un fondo ó caldo saborizado, concentrado y clarificado, se sirve al comienzo de una comida para estimular el apetito sin dañar el estomago.

Sopas vegetales: son también fondos o caldos claros, saborizados y sazonados, su principal ingredientes son los vegetales y como opcional se puede agregar algunas carnes ó aves.

Fuente: (Societies, 2018)

Por ejemplo:

- **Caldo de patas.**

Número de pesos y porciones		Ingredientes	Procedimiento
1 lb	500 gr	Cuero reventado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer un refrito con el aceite de achiote, mantequilla, cebolla blanca y ajo. 2. Agregar las papas y rehogar. 3. Anadir el agua y el atado criollo, dejar cocinar hasta que las papas se comiencen a deshacer. 4. Agregar el cuero reventado, el queso y el cilantro. 5. Rectificar el sabor. 6. Al momento de servir se puede acompañar con tostado, ají y aguacate.
3 lb	1500 gr	Papa chola pelada, cortada en cubos medianos	
2lt	2000 ml	Agua caliente	
5 oz	150 ml	Leche	
3 oz	90 gr	Cebolla blanca finamente picada	
1 oz	30 gr	Ajo picado	
2 oz	60 ml	Aceite de achiote	
½ lb	250 gr	Queso fresco, cubos pequeños	
c/n	c/n	Sal	
c/n	c/n	Pimienta	
c/n	C/n	Comino	
1 oz	30 gr	Cilantro finamente picado	
½ oz	15 gr	Mantequilla	

Fuente (Gallardo de la Puentes, 2012)

- **Caldo ó consomé de gallina**

Número de pesos y porciones		Ingredientes	Procedimiento
1 unid	Gallina Criolla	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cortar las presas del ave, deben estar bien limpias y lavadas 2. Poner las presas de gallina en una olla con bastante agua y sal, llevar a la ebullición. 	
50 gr	Arroz		
60 gr	Alverja		
1 u.	Cebolla colorada		

1 u.	Zanahoria	<ol style="list-style-type: none"> 3. Cocina durante 45 minutos. 4. Usar una cuchara para ir retirando la espuma según las veces que sea necesario. 5. Agregar la cebolla blanca, cebolla colorada, apio, ajo, perejil, pimiento verde debidamente cortado; luego las papas y verduras como la zanahoria, alverja. 6. Agregar el arroz y dejar cocinar hasta que los ingredientes adicionales estén cocidos. 7. Servir el caldo de gallina con una presa de gallina y una porción de culantro y cebollita verde picada. 8. Se puede servir con papas y huevo en plato aparte. 9. También se puede acompañar con una porción de arroz blanco.
2 lb	Papa	
35 gr	Apio	
40 gr	Pimiento verde	
35 gr	Ajo	
2 u.	Cebolla blanca	
35 gr	Perejil	
35 gr	Culantro	

Fuente (Gallardo de la Puentes, 2012)

- **Sopa de vegetales, Caldo de bolas de plátano verde manaba.**

Número de pesos y porciones		Ingredientes	Procedimiento
2 oz	60 gr	Cebolla blanca finamente picada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer un refrito con el aceite de achiote, la mitad de los tres tipos de cebolla y la mitad del ajo. 2. Añadir al refrito la carne de res, agregar el agua y dejar cocinar durante 40 minutos. 3. Cocinar el verde en la preparación anterior. Luego
1 oz	30 ml	Aceite de achiote	
1 oz	30 gr	Ajo molido	
2 oz	60 gr	Cebolla paiteña, brunoise	
2 oz	60 gr	Cebolla perlas, brunoise	

CONTINÚA 

1 lb	500 gr	Carne de chancho	<p>majar con la mitad de la pasta de maní hasta conseguir una mezcla manejable.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Para el relleno de las bolas de verde preparar un refrito con pasta de achiote, el resto de cebollas y el ajo. Añadir la zanahoria, alverja y carne de res, rectificar el sabor. 5. Formar las bolas de verde y colocar en medio el relleno con una pequeña porción de huevo duro. Reservar. 6. En el caldo que está en cocción agregar la col e incorporar poco a poco la leche con pasta de maní previamente licuada. 7. Añadir el licuado y rectificar el sabor. 8. Poner las bolas de verde antes de servir
2 oz	60 gr	Pasta de maní	
4 oz	120 gr	Col, porciones grandes	
1 oz	30 gr	Cilantro finamente picado	
2 lb	1000 gr	Verde sin cáscara, porciones grandes	
1 oz	30 gr	Pasta de achiote	
2 u	120 gr	Huevo, duro	
½ lb	250 gr	Alverja cocida	
½ lb	250 gr	Zanahoria cocida, cubos pequeños	
10 oz	300 gr	Carne molida	
¼ lt	250 ml	Leche	
2 ½ lt	250 ml	Agua	
1 u	1 u	Atado criollo	
2 oz	60 ml	Aceite de achiote	
1 lb	500 gr	Costilla de res	

Fuente (Gallardo de la Puentes, 2012)

2.5.2. Sopas espesas

Es una sustancia espesa, no son transparente, su textura es se debe al uso del agente espesante como el roux y como también pueden ser féculas.



Dentro del grupo de sopas claras están:

Cremas: son sustancias espesadas con roux u otro agente espesante, su consistencia es muy parecida a la salsa Bechamel. La mayoría pueden ser cremas de zanahoria, brócoli, tomate.

Purés: son sopas que se espesan mediante el puré de unos o varios ingredientes como las verduras. Además no son tan espesos como las cremas.

Bisques: son sopas espesas, hechas a base de mariscos; se da el uso de crema de leche para dar sabor y espesor.

Chowders: son sopas de consistencia gruesa, están hechas a base de pescado o mariscos, leche y papas.

Por ejemplo:

- **Crema de tomate**

Número de pesos y porciones		Ingredientes	Procedimiento
3 oz	90 gr	Cebolla perla, brunoise	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer un refrito con la cebolla, los tomates, la zanahoria y la hoja de laurel. 2. Agregar el fondo de res. 3. Añadir las papas y dejar cocinar. 4. Licuar la preparación anterior, dejar cocinar durante 30 minutos. 5. Adicionar la crema de leche y el perejil. 6. Rectificar el sabor con sal y pimienta.
13 oz	390 gr	Tomate sin piel, sin cáscaras	
3 oz	90 gr	Zanahoria amarilla, brunoise	
1 lt	1000 ml	Fondo de res	
2 u	2 u	Hoja de laurel	
10 oz	300 gr	Papas, cubos medianos	
c/n	c/n	Sal	
c/n	c/n	Pimienta	
c/n	c/n	Perejil finamente picado	
2 oz	60 ml	Crema de leche	

Fuente (Gallardo de la Puentes, 2012)

- **Locro de papa**

Número de pesos y porciones		Ingredientes	Procedimiento
½ lb	250 gr	Carne de res en porciones pequeñas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer un refrito con aceite de achiote, cebollín y cebolla
½ lb	250 gr	Costilla de res	
2 lb	1000 gr	Papa china, pelada	

CONTINÚA 

1 oz	30 gr	Cebollín picado	<p>blanca. Incorporar agua y agregar la carne y la costilla.</p> <ol style="list-style-type: none"> Después de que haya hervido por 30 minutos agregar la papa china y el atado criollo. Cocinar hasta que se deshagan. Rectificar sabores. Incorporar el cilantro y servir.
1 oz	30 ml	Aceite de achiote	
c/n	c/n	Comino	
c/n	c/n	Sal	
1 oz	30 gr	Cilantro finamente picado	
1 ½ lt	1500 ml	Agua	
4 oz	120 gr	Cebolla blanca finamente picada	

Fuente (Gallardo de la Puentes, 2012)

- **Sopa marinera**

Número de pesos y porciones		Ingredientes	Procedimiento
2 u	2 u	Plátano verde pelado, Porciones pequeñas	<ol style="list-style-type: none"> Hacer un refrito con el aceite de achiote, ajo, cebolla, pimienta roja, pimienta verde. Añadir agua y dejar hervir. Licuar el verde y la pasta de maní con un poco del fondo preparado y poner en la preparación. Añadir el pescado, el agua de coco y el coco rallado, dejar cocinar por 5 minutos. Adicionar la chillangua, cilantro, los camarones, la concha, las almejas, los mejillones y los calamares.
3 oz	90 gr	Corvina, cubos medianos	
3 oz	90 gr	Calamares limpios	
3 oz	90 gr	Mejillones limpios	
3 oz	90 gr	Almejas limpias	
3 oz	90 gr	Concha prieta limpia	
3 oz	90 gr	Camarón pelado, desvenado	
2 oz	60 gr	Pimiento verde, brunoise	
2 oz	60 gr	Pimiento rojo, brunoise	
3 oz	90 gr	Cebolla paiteña, brunoise	
1 cda	20 gr	Ajo molido	
2 oz	60 gr	Pasta de maní	

CONTINÚA 

1 oz	30 ml	Aceite de achiote	<p>5. Rectificar los sabores con sal, pimienta y comino.</p> <p>6. Al momento de servir se puede acompañar con patacones y limón.</p>
2 lt	2000 ml	Agua	
5 oz	150 ml	Agua de coco	
5 oz	150 gr	Coco rallado	
c/n	c/n	Sal	
c/n	c/n	Pimienta	
c/n	c/n	Comino	
c/n	c/n	Cilantro	
c/n	c/n	chillangua	

Fuente (Gallardo de la Puentes, 2012)

- **Colonche**

Número de pesos y porciones		Ingredientes	Procedimiento
1 lb	500 gr	Camarón limpio y desvenado	<p>1. Hacer un fondo con las cáscaras de camarón. Reservar</p> <p>2. Licuar la leche con la sal, maní, el plátano verde y añadir al refrito.</p> <p>3. Elaborar un refrito con el aceite de achiote, cebolla paiteña y agregar el licuado.</p> <p>4. Mezclar constantemente a fuego medio y añadir el fondo de camarones y el atado criollo. Cocinar.</p> <p>5. Preparar los patacones marinados con limón, sal y mostaza para freír.</p>
c/n	c/n	Cascara de camarón	
3 u	3 u	Plátano verde	
4 oz	120 gr	Cebolla paiteña, bruonoise	
1 oz	30 ml	Aceite de achiote	
3 oz	90 gr	Pasta de maní	
1 tz	250 ml	Leche	
2 lt	2000 ml	Agua	
1 oz	30 gr	Cilantro en rama	

CONTINÚA 

			<ol style="list-style-type: none"> 6. Cortar en porciones pequeñas a los patacones. 7. Agregar los camarones y el cilantro a la sopa para aromatizar. 8. Rectificar el sabor y dejar cocinar. 9. Nota: Al momento de servir acompañar la preparación con una porción de patacones picados y limón.
--	--	--	--

Fuente (Gallardo de la Puentes, 2012)

Normas

A continuación, se enlistan algunas reglas para la preparación de alimentos.

Elegir alimentos, debidamente tratados higiénicamente desde su origen
<ul style="list-style-type: none"> • Consumir los alimentos una vez que estén cocidos.
<ul style="list-style-type: none"> • Conservar adecuadamente los alimentos cocinados.
<ul style="list-style-type: none"> • Evitar el contacto entre alimentos crudos y cocinados.
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar agua potable
<ul style="list-style-type: none"> • Proteger los alimentos de insectos y otros animales, que puedan causar enfermedades.

Fuente: (Servicio regional de bienestar social de Madrid, 2017)

2.6. Estructura básica del menú.

De acuerdo a Rivera, Ochoa, & Area (2006) “Se denomina menú a la relación de platos que componen una comida, ofrecida por el establecimiento a los comensales, aun precio determinado”. (pág. 392)

El menú posee un aporte de energía diaria de un 30 a los 35% de acuerdo a cada grupo de edad, en el que intervienen nutrientes como en el aporte de calcio, folatos (vitamina b natural) zinc, y hierro. Al mismo tiempo la estructura del menú puede estar acompañada por 2 platos y un postre

1. Primer plato que incluya legumbres con variedad de verduras, con pasta, papas ó arroz.
2. Segundo plato debe contener una porción de carne, pollo, pescado ó huevos, junto con una porción de ensalada de verduras
3. Plato postre está compuesto por el postre, el mismo que puede ser lácteos ó frutas.

Fuente, (Aranceta, Pérez, & García, 2002)

2.6.1. Distribución de energía en las comidas

De acuerdo a (Astiasarán, Martínez, & Muñoz, 2015) la distribución aconsejada de la energía total diaria en cada comida es la siguiente.

Comida	Porcentaje
Desayunos	20 a 25 %
Media mañana	5 a 10%
Almuerzo	30 a 35%
Media tarde	5 a 10%
Merienda	25 a 30%
Cena	5 al 20%

2.6.2. Estructura menú de las tres comidas.

Para la realización final del menú es necesario tener en cuenta ciertas consideraciones en cada comida del día.

- **Desayuno.**

Es la primera comida del día, de acuerdo a la función y categoría de los restaurantes ofrecen diferentes tipos de desayunos; en este caso se explicará el desayuno tradicional ó también llamado desayuno continental.

El desayuno tradicional consta de chocolate, café, té, mantequilla, pan, mermelada, huevos (fritos, cocidos o semi cocidos) y jugos naturales.

- **Almuerzo**

Es la segunda comida del día, servida al medio día, así mismo el tipo de almuerzo puede ser diferente de acuerdo a la categoría y singularidad del establecimiento.

Dentro del almuerzo, la característica general, es que deben ser nutricionalmente equilibrados servidos en 3 platos. Así mismo los platos poseen un grado de condimentación a sal, además no debe repetirse los tipos de carne ni las porciones de guarniciones, muchos menos los tipos de cocción.

El primer plato puede constar de sopas, caldos ó cremas, el segundo plato puede incluir algún tipo de carne como de res, pescado, pollo ó mariscos, acompañado de arroz, pastas y ensalada de verduras y vegetales. Por último, el postre incluye alguna elaboración en repostería, helado, almíbar ó frutas.

- **Cena.**

El menú de la cena es muy similar al del almuerzo. Sin embargo, su principal característica es de incluir platos de comida ligera y de fácil digestión.

Por ello dentro de este menú están las cremas, caldos, consomés, ensaladas, verduras, así como también pequeñas porciones de carne, pollo ó pescado blanco, elaborados a vapor o la plancha y de postre se puede incluir fruta.

a. Normas básicas para la elaboración de un menú

Para el (Equipo de Profesores del centro Documentacion, 2016) existen algunas normas básicas para la elaboración de un menú, dentro de ellas están las siguientes.

• Equilibrar y aportar las cantidades necesarias de nutrientes
• Orientar el menú al gusto y características del cliente.
• Realizar con productos de la mejor calidad, manipulando sus alimentos en las mejores condiciones higiénicas
• Hay que tener en cuenta las mercancías existentes tanto en cocina como en bodega
• Utilizar productos de temporada y de la zona
• Evitar repetir salsas, guarniciones y colores en el mismo menú
• Evitar que figuren dos platos elaborados de la misma manera
• Programar con antelación para proveer de todo el material necesario.

Fuente. (Equipo de Profesores del centro Documentacion, 2016)

2.7. Platos fuertes.

Para Charquero (2017) los platos fuertes son la oferta más característica de restaurantes, en la que las elaboraciones culinarias son en un plato único que llevan como elemento principal una carne roja o blanca, acompañado de una guarnición de arroz, patatas y ensalada.



Importante

Plato fuerte debe contener todos los nutrientes que necesitamos y en las cantidades adecuadas, manteniendo el sabor característico de cada alimento.

2.7.1. Componente del plato fuerte.

Son todos los alimentos que conforman el plato, agrupado en tres partes:

Proteínas:	Guarniciones:	Salsas:
<ul style="list-style-type: none">• Se considera el elemento principal, dentro del mismo están las carnes rojas, blancas mariscos ó pescados.	<ul style="list-style-type: none">• Son pequeñas porciones de alimentos preparados que acompañan al plato, dentro de las guarniciones esta:• Guarnición de carbohidratos: considerado como una guarnición primaria, las pueden ser papa, arroz, pastas, entro otros.• Guarnición de vegetales: es una guarnición secundaria, las formas las verduras y hortalizas.	<ul style="list-style-type: none">• Son sustancias espesas espesadas debidamente soborizadas condimentadas, que dan un toque final al final. Estas pueden ser mayonesa, salsa de tomate, salsa de queso, entre otras.

Fuente: (Wuth, 20017)

2.7.2. Presentación Plato

Dentro del plato fuerte es considerable hacer mención al tema de presentación, el mismo que es definido como “la acción de ubicar los elementos de una preparación alimenticia en un plato u otro con el fin de otorgar la comodidad al comensal para que le sea fácil y placentero consumirlo” (Wuth, 20017)

En la actualidad la buena presentación en un plato toma puntos importantes, para alcanzar y cumplir las expectativas y percepción del comensal acerca de los alimentos



Fuente: (Elearning S.L. , 2014)

Normas:

La presentación lleva algunas normas básicas como:

La guarnición no debe superar el volumen y cantidad al género principal que es la proteína.

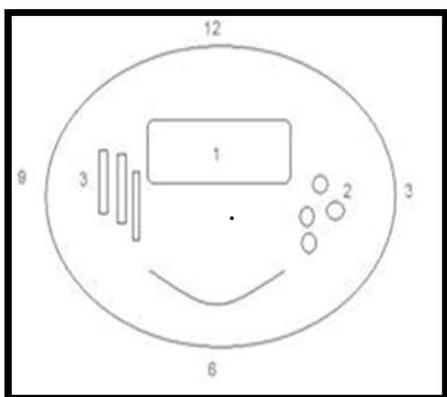
- Los ingredientes que forman parte del plato, debe ser comestibles a excepción de espinas o huesos,
- Servir las salsas de manera que se pueda observar el alimento principal.

2.7.3. Estructura de presentación del plato fuerte.

Como parte de la presentación del plato, es necesario conocer el porcentaje de cada componente que forman al plato, para ello Onofre (2018) en su estudio del “Montaje y estructura del plato” menciona lo siguiente, “el porcentaje equilibrado de los alimentos

tiene gran importancia, dentro de un plato fuerte, se considera: 50% de proteína, 20% de carbohidrato o almidón, 20 % de vegetales y por ultimo 10% de salsa y decoración”.

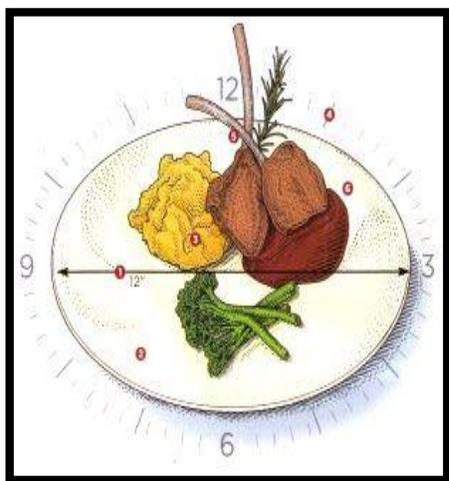
Para tener una idea más clara, a continuación, se muestra un gráfico que muestra la estructura del plato fuerte.



Dentro de este esquema, se hace referencia a las manecillas del reloj, donde:

1. Proteína
2. Carbohidratos
3. Vegetales
4. salsa

2.7.4. Montaje tradicional del plato



El esquema referido a las manecillas del reloj, es al mismo tiempo la categoría de montaje tradicional. La proteína y la salsa se colocan a las seis, los carbohidratos se colocan a las dos y los vegetales a las diez. Este montaje es el más usado para servicios de alimentación colectiva, banquetes y restaurantes. Su particularidad es fácil y práctica, proporcionando muy bien los alimentos. (Wuth, 20017)

2.7.5. Reglas de presentación

Las reglas dan apoyo y funcionalidad en la presentación del plato, dentro de ellas están las siguientes:

Equilibrio: consiste en la armonía de todos los componentes del plato partiendo desde la elección de los alimentos, colores y tipo de cocción

Alimentos: debe existir variedad de productos llamativos y nutritivos, juntos con las proporciones adecuadas de cada componente que lo forman.

Métodos de cocción: demuestra la variedad de texturas, utilizando varios métodos, aportando un toque de creatividad; por ende se debe evitar repeticiones de métodos de cocción dentro de un mismo plato.

Formas: están relacionadas con la forma y superficie del plato, dentro de las formas están las redondas, cuadradas y entero. Es importante que existan formas diferentes dentro o del plato, para dar armonía al plato servido.

Simetría: se refiere a que todos los ingredientes deben estar proporcionalmente ubicados, permitiendo dar igualdad en peso, y dado orden y armonía al plato.

Volumen: Orden proporcional de las porciones de cada alimento.

Color: cumplen la función acentuar la frescura y calidad de la preparación de los alimentos, dando armonía a la vista de comensal. Entre la variedad de colores están los tonos brillantes, naturales y los colores tierra.

Sabor: intervienen los cinco sentidos del comensal, donde se palpan las diferentes sensaciones y estímulos mediante la lengua y las papilas gustativas, los sabores son el dulce, salado, amargo y ácido. Se debe alcanzar un equilibrio dentro de los 4 sabores, para evitar mezclas desagradables para el cliente.

Olor: Se alcanza mediante la implementación apropiada del método de cocción, con ello se logra identificar los alimentos puestos en el plato. Se debe optar el uso adecuado de condimentos y especias, y no alterar mezclas de las mismas. De esta forma se obtendrá un olor agradable y proporcional al olfato.

Textura: permiten dar una expectativa de placer y gusto hacia el paladar, las texturas más comunes están las suaves, grueso, sólido, crocante, húmedo, blando. Es recomendable usar varias texturas, para que el plato tenga relevancia

Fuente: (MISANPLAS, 2015)

CAPÍTULO III

COMER SANO

Conforme a la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y Organización Panamericana de la Salud (2017) “la alimentación es fundamental para la vida humana, los alimentos pueden enfermarnos cuando no se encuentran en óptimas condiciones para su consumo.” (pág. 56)



A estas razones es recomendable elegir alimentos que sean bajos en grasas saturadas y en colesterol, al mismo tiempo controlando el consumo de azúcar y sal y por último se debe incluir alimentos con fibra, como frutas, vegetales y cereales.

Características:

Utilizar agua y materias primas seguras

- Todos los alimentos que consuman deben provenir de fuentes confiables.
- Quitar sustancias extrañas de los alimentos que sean las de su composición natural

Nomas:

A continuación, se recalcan la importancia de las siguientes claves, para el adecuado consumo de los alimentos.

Usar agua tratada.

- Elegir alimentos procesados
- Lavar muy bien las verduras y frutas.
- Verificar la fecha de caducidad de los alimentos
- No dejar alimentos cocinados a temperatura ambiente por más de 2 horas.

Fuente: (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y Organización Panamericana de la Salud , 2017)

3.1. Valores nutricionales de los alimentos

Dentro de los alimentos que se consumen a diario, son los mismos que contribuyen al organismo ciertas cantidades de nutrientes, que están formados el aporte energético, vitamínico, mineral y proteico, determinado la composición de la dieta diaria a cumplir en cada comida. (Dietas, 2008)



Características:

Cada alimento nos aporta cantidades diferentes de estos componentes.

- Mejorar los hábitos alimenticios para cubrir los requerimientos nutricionales de nuestro cuerpo.
- Los valores energéticos son proteínas, 4 kcal/g; grasas, 9 kcal/g y carbohidratos, 4 kcal/g
- La congelación y deshidratación de hortalizas supone pérdida de parte de las vitaminas.

Fuente: (NOVASRTIS MEDICAL NUTRITION, 2017)

Normas

Tener amplio acceso de iluminación para garantizar las medidas de seguridad durante los procesos de cocción.

- Capturar la buena ventilación es clave para controlar: La temperatura interna, Polvo, Humo, y Vapor excesivo.
- Las carnes rojas requieren un especial cuidado, en cuanto a temperaturas adecuadas y compatibles durante el tratamiento térmico.
- El lavado y desinfección de frutas y hortalizas debe realizarse con mucho cuidado en la cocina.

- El uso de huevo crudo, puede causar contaminación y fomentar a crecer la bacteria Salmonella.

Fuente: (Servicio regional de bienestar social de Madrid, 2017)

3.2. Aportes calórico

Conforme la Organización Mundial de la Salud, hace mención a las siguientes normas.

- Para un adulto las ingestas de referencia se han establecido de acuerdo al aporte calórico de 2000 Kcal por día

3.3. Distribución de los nutrientes

Por lo que en la siguiente tabla del autor Mundo Agro Alimentario (2016), se detalla los valores de la distribución de los nutrientes.

Distribución de nutrientes en peso en una dieta equilibrada del orden de 2.000 Kcal.

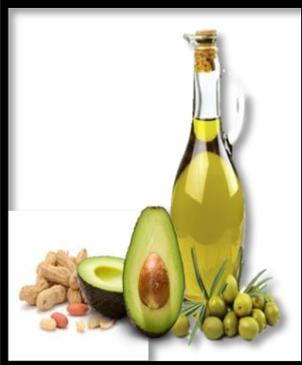
Nutriente	Peso (gramos)	kcal.	% de distribución de energía
Hidratos de carbono	300 – 400	1.200 – 1.600	55 – 59
Grasas	60 – 90	540 – 810	25 – 30
Proteínas	60 – 80	240 – 320	11 – 12
TOTALES	420 – 570	2.180 – 2.730	

Fuente: (Mundo Agro Alimentario, 2016)

3.4. Composición de los nutrientes.

No todos los nutrientes son iguales para alcanzar el equilibrio en cada uno de estos grupos, por lo que es de vital importancia adaptarse a las siguientes proporciones:

A continuación, se muestra una tabla, que muestra la composición de cada nutriente

<p>Proteínas: 50 % de origen animal y 50 % de origen vegetal</p>	
<p>Hidratos de carbono: 80-90 % complejos (almidones y féculas) y 10-20 % simples o azúcares (preferentemente 90 / 10).</p>	
<p>Grasas: 25 % de la grasa, no conviene sobrepasarlo en mucho) y, como máximo, 1/3 parte de grasas saturadas.</p>	

Fuente: (Mundo Agro Alimentario, 2016)

CONCLUSIONES

- Para la investigación fue de suma importancia el establecimiento de bases teóricas, conceptos y enfoques para profundizar el tema a estudiar por cada una de las variables, además permite conocer cada una de las dimensiones e indicadores que forman parte de las mismas, de tal manera, que se ejecuta una investigación apropiada con criterios técnicos y científicos, contribuyendo resultados verídicos y confiabilidad en la información.
- Se concluye que en la evaluación de los procesos operativos se resalta el desconocimiento de procesos operativos, es decir que existe un manejo empírico en el área de cocina. Además, los resultados muestran que la gran mayoría de restaurantes de tercera categoría no trabajan bajo una planificación previa en el ámbito de recepción, adquisición y preparación de alimentos. Finalmente, los instrumentos de evaluación permitieron connotar que el área de cocina no prepara los alimentos con las técnicas de cocción adecuadas para ingrediente.
- En cuanto al diagnóstico se pudo evidenciar que los turistas que visitan los restaurantes de tercera categoría se sienten insatisfechos debido a que la percepción de calidad no supera sus expectativas, no obstante, el manejo de sabores, olores, y textura muestran la brecha de calidad más significativa.
- Partiendo de los resultados de la investigación se comprueba la hipótesis, se rechaza H_0 por lo que los procesos operativos del área de cocina influyen en la calidad del producto final.

- En base a un panel de soluciones realizado con expertos y beneficiarios, se llegó a concluir que se requiere en la realización de una guía es conjunto de procedimientos, definiciones sobre normas de higiene, preparación de alimentos y valores nutricionales.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda capacitar al personal que labora en cocina en base a fundamentos teóricos del área para reducir manejos empíricos.
- Se recomienda en función de los procesos operativos adoptar buenas prácticas basadas en normas para un mejor desarrollo en los ámbitos de recepción, almacenamiento y conservación de los productos.
- Se recomienda para mejorar la calidad de los productos evaluar los nutrientes, servicios, opciones de menú.
- Se recomienda investigar nuevos platos y o menús para mayor atracción de los clientes.
- Se recomienda hacer uso de la guía para la preparación de alimentos, respetando los procesos y procedimientos de cada capítulo y acción a realizar, ya sea en el tema de sanidad, elaboración de alimentos, decoración de platos o distribución nutricional del plato.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Nacional de Regulación, C. y V. S. (2016). *Guía de Usuario Contenido*. Guayaquil - Ecuador. Retrieved mayo 2, 2018, from www.controlsanitario.gob.ec
- Aguirre, J. (2012). *Consulting JPA para Restaurante News*. Retrieved marzo 25, 2018, from <http://gestauracion.com/consulting/restauracion/produccion-diferida-restauracion/>
- Almendáriz, J. (2014). *Procesos Básicos de Producción culinaria*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Aranceta, J., Pérez, C., & García, M. (2002). *Nutrición Comunitaria*. Cantabria: Santander.
- Armendáriz, J. (2009). *Procesos de cocina*. Madrid: Prainfo.
- Astiasarán, I., Martínez, A., & Muñoz, M. (2015). *Claves para una alimentación óptima*. Navarra: Diaz de Santos .
- Ballesteros A., D. L. (2015). *Camarero Servicio de Sala*.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Berry, L. (2014). *La Calidad en el Servicio*.
- Beteta Marco. (2013). *La temperatura en los alimentos*. Retrieved marzo 25, 2018, from <http://marcobeteta.com/sin-categoria/la-temperatura-en-los-alimentos-tips-que-debes-conocer/>
- Bidart, J. I. (2009). *La Restauración Moderna*. Madrid.
- Blaug, M. (1985). *La metodología de la Economía*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cajal, A. (2018). *Diagnóstico Participativo: Definición, Proceso y Beneficios*. Retrieved mayo 2, 2018, from lifeder.com: <https://www.lifeder.com/diagnostico-participativo/>
- Camisón, C. C. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana, Editores S.A.

- Casal, I., & Granda, M. (2003). *Una estrategia didáctica para la aplicación de los métodos participativos*. Toluca, México, D.F.: Redalyc.
- Cervantes, É. (2011, Diciembre). *Slideshare*. Retrieved marzo 30, 2018, from <https://es.slideshare.net/rh-vimifos/buenas-practicas-de-manufactura-10711402>
- Charquero, M. (2017). *Preparación y servicio de bebidas y comidas rápidas en el bar*. Málaga: IC Editorial.
- Consultoria de Negocios Gastronomicos. (2015, Marzo 07). *connega*. Retrieved mayo 3, 2018, from connega: <https://www.connega.com/el-manual-de-operaciones/>
- Crespo, E., & González, N. (2016). *Técnicas Culinarias*. Madrid: Paraninfo, S.A.
- Dietas. (2008). *Tablas de composición nutricional de los alimentos*. Retrieved mayo 10, 2018, from <http://www.dietas.net/tablas-y-calculadoras/tabla-de-composicion-nutricional-de-los-alimentos/>
- Elearning S.L. . (2014). *Decoración y exposicion de platos*. Madrid.
- Equipo de Profesores del centro Documentacion. (2016). *Servicios de Restauración*. Madrid.
- Gallardo de la Puentes, C. (2012). *Ecuador Culinario*. Quito: Rescate de los Sabores Tradicionales del Ecuador - Quito.
- Garcia, J., & Martínez, M. (214). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio* . Málaga: IC Editorial.
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (2016). *Gobierno Provincial de Tungurahua*. Retrieved marzo 7, 2018, from <http://www.tungurahua.gob.ec/>
- Gómez Paz, J. C. (2012). *eumed.net*. Retrieved marzo 9, 2018, from Enciclopedia Virtual: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/gestion_de_calidad.html
- Gonzáles, C. E. (2013, Diciembre 13). *Gestión Restaurantes*. Retrieved marzo 25, 2018, from <http://www.gestionrestaurantes.com/la-restauracion-moderna-consideraciones-generales-en-su-desarrollo/>
- Gruner, H. M. (1999). *Procesos de cocina*. Madrid : Akal Ediciones.

- Gruner, H., Metz, R., & Gil, A. (2008). *Procesos de cocina*. Madrid: Akal S.A.
- Hernández, R. F. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Hernandis, L. (2011). Gestión Administrativa y Comercial en Restauración. In H. Leticia, *Gestión Administrativa y Comercial en Restauración* (p. 9). Madrid: SINTESIS, S.A.
- Herrera E. Luis, M. A. (2004). *Tutoría de la investigación científica*. Quito: DIEMERINO Editores.
- INEN. (2008). *Turismo. Administrador del Restaurante. Requisitos de competencia laboral*. Quito.
- ISO9001. (2013). *ISO9001*. Retrieved mayo 3, 2018, from <http://iso9001calidad.com>
- Juran JM, B. R. (2008, Abril). Concepto de calidad en la industria Agroalimentaria. *Scielo*.
- León, E. (2016). *Por qué Ecuador no tiene un restaurante entre los mejores*. Quito.
- López, A. (2004). *Administración de la empresa restaurantera*. México, D.F.:Trillas.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Medina, J., & Gozalbes, M. (1990). *Juran y la Planificación para la calidad*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Menorquina. (2017). *menorquina.com*. Retrieved mayo 22, 2018 from <https://blog.menorquina.com/la-importancia-de-hacer-una-valoración-nutricional-de-los-alimentos>
- Mincetur. (2011, Junio). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Retrieved marzo 27, marzo from <https://www.mincetur.gob.pe/>
- MINTUR. (2016). *La gastronomía ecuatoriana al alcance de todos*. Quito.
- MISANPLAS. (2015). *Reglas de presentación del plato*. Retrieved mayo 12, 2018 from <http://www.misanplas.com.ar/2015/03/04/reglas-de-presentacion-de-los-platos/>

- MSP. (2015). *Ministerio de Salud Pública*. Retrieved mayo 15, 2018, from http://instituciones.msp.gob.ec/dps/pichincha/images/stories/buenas_p.m.artesanales.pdf
- Mundo Agro Alimentario. (2016). *Valor nutritivo de los alimentos – II*. Retrieved abril 10, 2018, from <http://fehr.es/triptolemos/archives/category/hoy/valor-nutritivo-e-informacion-nutricional-ii>
- Novasrtis Medical Nutrition. (2017). *Tabla de Composición de Alimentos*. Retrieved abril 25, 2018, from <http://farmacia.ugr.es/nutrire/tabla/pdf/tabla.pdf>
- Onofre, J. (2018). *Montaje y estructura de platos*. Retrieved from Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo: abril 15, 2018, <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n2/p2.html>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y Organización Panamericana de la Salud . (2017). *Manual para manipuladores de alimentos*. Whashington D.C.: Sb COMUCACIONES.
- Paredes Larrea, J. (1997). *Historia de la Restauración y Gastronomía en el Ecuador* . Quito: Universidad Internacional Sek.
- Pelekais, C. R. (2010). *El ABC de la investigación: Guía didáctica*. Maracaibo: Ediciones Astro Data S.A.
- Perez, N., Mayor, G., & Navarro, V. (2003). *Procesos de cocina*. Madrid: Síntesis, S. A.
- Petryk, Norberto. (2011, Enero 15). Retrieved abril 22, 2018, from <http://petryknorberto.blogspot.com/2011/01/manual-de-procedimientos-para-cocina.html>
- Ramirez, A. F. (2013). *Calidad del Servicio en los Restaurantes de Comida Rápida en Puerto Ordaz*. Caracas.
- Rey, M. V. (2014). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio, preparación y acondicionamiento en distintos servicios de restauración*. Madrid: Ideas propias.

- Riesco, R. S. (2011). *Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería*. España: Paraninfo.
- Riesco, S. (2012). *Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería*. España: Paraninfo.
- Rivera, J., Ochoa, O., & Area, A. (2006). *Cocinero de la Generalitat Valenciana*. Madrid: MAD S.L.
- Robles, F. (2016). *Lifeder*. Retrieved abril 10, 2018, from <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo-deductivo/>
- SAIA . (2017, 09 04). *saia.es*. Retrieved abril 14, 2018, from <https://saia.es/control-calidad-alimentos/>
- Sánchez, A. (2017). *Realización de elaboraciones básicas y elementales de cocina y asistir en el elaboración*. Málaga: IC Editorial.
- Servicio regional de bienestar social de Madrid. (2017). *Manual para manipuladores de alimentos*. Madrid.
- ServSafe. (2006). *Guía ServSafe del empleado*. Chicago: National Restaurant Association. Educational Foundation.
- Societies, W. A. (2018). *Guia de Técnicas Culinarias*. Quito: Canvas Publicidad.
- The Culinary Institute of America. (2018). *ciacocina*. Retrieved from Lecciones: destrezas básicas con el cuchillo: abril 18, 2018, http://www.ciacocina.com/lecciones/habilidades_con_el_cuchillo/tipos_de_cortes/
- Universia. (2017, septiembre 04). *universia.cr*. Retrieved mayo 24, 2018, from <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Velasco, J. A. (1994). *Gestion de la Calidad Empresarial, Calidad de los servicios y atención al cliente. Calidad Total*. Madrid, España: ESIC.
- World Association of Chefs Societies. (2018). *Guia de Técnicas Culinarias*. Quito: Canvas Publicidad.

Wright, J. T. (2007). *Guía completa de las técnicas culinarias*. India.

Wuth, H. (20017). *Presentación y montaje de platos, la guía definitiva*. Retrieved marzo 22, 2018, from Im Chef: <http://www.imchef.org/presentacion-y-montaje-de-platos-la-guia-definitiva/>

ZARATIEGUI. (2005). *La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa*. Popayán.

Zarauz, I. (2006, Enero 30). *A Fuego lento*. Retrieved abril 10, 2018, from <http://www.afuegolento.com/articulos/2592/las-guias-gastronomicas>

ANEXOS



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por las señoritas **MISHELLE ALEJANDRA DÍAZ ALTAMIRANO Y MARÍA VICTORIA LEAL GÓMEZ.**

En la ciudad de Latacunga, a los 24 días del mes de julio del 2018.

Lic. Asmael Guanoluisa
DIRECTOR DEL PROYECTO

Aprobado por:

Ing. Carlos Albán Yáñez
DIRECTOR DE CARRERA

Dr. Freddy Jaramillo
SECRETARIO ACADÉMICO

