



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA: LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE MODELO DE CALIDAD
Y BPM PARA RESTAURANTES DE CUATRO TENEDORES DE LA
CIUDAD DE IBARRA”.

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en
Gastronomía.

Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y
desarrollo socio económico.

Autor: Armas Díaz José Alexander

Director: MSc. Pablo Xavier López Egas

Ibarra, febrero 2025



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004724819		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Armas Díaz José Alexander		
DIRECCIÓN:	San Roque – Antonio Ante		
EMAIL:	jaarmasd@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0998699462

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE MODELO DE CALIDAD Y BPM PARA RESTAURANTES DE CUATRO TENEDORES DE LA CIUDAD DE IBARRA”
AUTOR:	Armas Díaz José Alexander
FECHA: DD/MM/AAAA	19/02/2025
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	☒ GRADO ☐ POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciado en Gastronomía
DIRECTOR:	MSc. Pablo Xavier López Egas
ASESOR:	MSc. Iván Santiago Galarza Cachiguango

CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 19 días del mes de febrero de 2025

EL AUTOR:

(Firma) .....
Nombre: Armas Díaz José Alexander

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 19 de febrero de 2025

MSc. Pablo Xavier López Egas

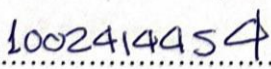
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se adjunta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte, en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

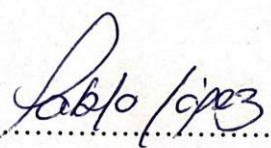
(f) 

MSc. Pablo Xavier López Egas

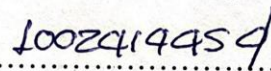
C.C. 

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del Trabajo de Integración Curricular “Diagnóstico del cumplimiento de modelo de calidad y BPM para restaurantes de cuatro tenedores de la ciudad de Ibarra” elaborado por Armas Díaz José Alexander previo a la obtención del título de Licenciatura en Gastronomía, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.

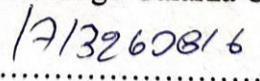
(f) 

MSc. Pablo Xavier López Egas

C.C. 

(f) 

MSc. Iván Santiago Galarza Cachiguango

C.C. 

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas las personas que de una u otra forma han sido parte de este camino; a mi mamá y mi abuelita por su amor incondicional y por su apoyo en momentos difíciles, a mis maestros que compartieron su conocimiento y guía.

Armas J.

AGRADECIMIENTO

Más vale un buen final que un buen principio, el que tiene paciencia llega a la meta.
Agradezco a mi familia por enseñarme el valor del trabajo, la perseverancia y la dedicación.
Gracias por ser el motor que me impulso a seguir adelante en cada momento de este proceso

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I.....	13
1. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes del problema.....	13
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Formulación del problema.....	16
1.4. Objeto de estudio	16
1.5 Descripción del área de estudio	17
1.6 Justificación	18
1.7 Objetivos.....	19
1.7.1 Objetivo general.....	19
CAPITULO II	21
2. MARCO TEÓRICO	21
2.2 Marco teórico.....	22
2.2.1 Modelos de calidad	22
2.2.2 Historia.....	23
2.2.3 Teorías y precursores	24
2.2.4 Calidad en los restaurantes.....	26
2.2.5 Buenas prácticas de manufactura.....	28
2.2.6 Beneficios de las BPM.....	30
2.2.7 Esquema en que se basa las BPM	31
2.2.8 Aplicación de BPM.....	33
2.2.9 Casos de aplicación (certificación internacional)	35
2.2.13 Clasificación de restaurantes del Mintur.....	39
2.3. Fundamentación respecto a la legalidad	41
CAPITULO III	43
3. METODOLOGÍA	43
3.1 Tipos de investigación	43
3.2 Enfoque de la investigación.....	43
3.2.1. Diseño de la investigación cualitativa o cuantitativa	44
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	44
3.5 Población y Muestra	45
CAPITULO IV	46
4. RESULTADOS ESPERADOS	46
4.1 Análisis de encuesta.....	46

4.2 Discusión	74
PROPUESTA	78
Beneficios para el Sector	79
Repercusión en la Salud Pública	79
Sostenibilidad y Gestión Ambiental	79
Capacitación y Profesionalización del Personal	79
Innovación y Adaptabilidad Tecnológica	80
Experiencia y Satisfacción del Cliente	80
Impacto Económico y Competitividad	80
Cumplimiento Regulatorio y Normativo	80
Selección de Criterios	81
Escala de Valoración	83
Criterios de Inclusión	84
Propuesta específica para cada restaurante	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
Conclusiones	96
Recomendaciones	97
Referencias	99
ANEXOS	104
Instrumento de evaluación	104
Fotografías	111
Validación de instrumentos.	114
Validación de instrumentos.	120

INDICE TABLAS

Tabla 1 Datos de participantes	46
Tabla 2 Conocimiento de modelo de calidad	48
Tabla 3 Perspectiva de inversión.....	49
Tabla 4 Actitud del personal ante la resolución de problemas	50
Tabla 5 Estrategias para agilizar el servicio de restaurante	51
Tabla 6 Validación de restaurante	52
Tabla 7 Conocimiento de modelo de calidad	53
Tabla 8 Inversión en infraestructura	54
Tabla 9 Inversión en equipos nuevos	55
Tabla 10 Elementos de manipulación de elementos.....	56
Tabla 11 Los empleados son impecables	57
Tabla 12 Planificación de recepción de productos	58
Tabla 13 Control de alimentos	59
Tabla 14 Espacio adecuado de almacenamiento	60
Tabla 15 Responsabilidad de los procesos de manipulación.....	61
Tabla 16 Control de ETA en el establecimiento.....	62
Tabla 17 Agentes de contaminación de alimentos	63
Tabla 18 Control de temperatura.....	65
Tabla 19 Perspectiva de productos alergénicos.....	66
Tabla 20 Manipulación de alimentos cuenta con protección EPP.....	68
Tabla 21 Los equipos y utensilios son resistentes a la corrosión	69
Tabla 22 Establecimiento cuenta con iluminación.....	70
Tabla 23 Pisos contruidos para una limpieza adecuada	71
Tabla 24 Confianza en el control de plagas.....	72
Tabla 25 Abastecimiento de agua potable e instalaciones.....	73
Tabla 26 Análisis de dimensiones restaurante Vinillo Lounge	85
Tabla 27 Análisis de dimensiones restaurante Chamuyando	87
Tabla 28 Análisis de dimensiones restaurante Casa Mateus	89
Tabla 29 Análisis de dimensiones restaurante La Catrina.....	91

RESUMEN

La presente investigación analiza en Ibarra a los restaurantes de cuatro tenedores que enfrentan desafíos en la implementación de modelos de calidad y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), esenciales para garantizar la seguridad alimentaria y la competitividad. El objetivo del estudio fue evaluar el cumplimiento de las BPM en cinco restaurantes: Asadero 2 Pájaros de 1 Tiro, Chamuyando, Vinilo Lounge, Casa Mateus y La Catrina sucursal 2, a través de un enfoque cuantitativo y un método descriptivo, aplicando un cuestionario centrado en temas como la manipulación de alimentos, almacenamiento e higiene. Los resultados revelaron que, aunque todos los restaurantes aplican prácticas básicas de BPM, como un adecuado manejo de insumos y almacenamiento, existen deficiencias en la capacitación continua del personal y la implementación de medidas preventivas para la seguridad alimentaria. Algunos establecimientos aún necesitan mejorar en la gestión de riesgos y el uso de equipos de protección. En conclusión, aunque los restaurantes de Ibarra muestran un compromiso con las BPM, existen áreas que requieren optimización, especialmente en formación continua y cumplimiento total de las normativas. Mejorar estos aspectos contribuirá a la calidad del servicio y seguridad alimentaria, fortaleciendo la competitividad de los restaurantes.

Palabras clave: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), restaurantes, seguridad alimentaria, manipulación de alimentos, capacitación

ABSTRACT

This research analyzes the four-star restaurants in Ibarra that face challenges in the implementation of quality models and Good Manufacturing Practices (GMP), essential to guarantee food safety and competitiveness. The objective of the study was to evaluate compliance with GMP in five restaurants: Asadero 2 Pájaros de 1 Tiro, Chamuyando, Vinilo Lounge, Casa Mateus and La Catrina sucursal 2, through a quantitative approach and a descriptive method, applying a questionnaire focused on topics such as food handling, storage and hygiene. The results revealed that, although all restaurants apply basic GMP practices, such as proper handling of inputs and storage, there are deficiencies in the continuous training of staff and the implementation of preventive measures for food safety. Some establishments still need to improve in risk management and the use of protective equipment. In conclusion, although Ibarra restaurants show a commitment to GMP, there are areas that require optimization, especially in continuous training and full compliance with regulations. Improving these aspects will contribute to the quality of service and food safety, strengthening the competitiveness of restaurants.

Keywords: Good Manufacturing Practices (GMP), restaurants, food safety, food handling, training

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes del problema

La seguridad alimentaria, definida como la práctica que garantiza que los alimentos sean seguros para el consumo, es esencial para la protección de la salud pública. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) resalta la importancia de las buenas prácticas de manufactura, la capacitación constante del personal y el control riguroso de agentes de contaminación, como la contaminación cruzada y el manejo de productos alergénicos (OMS, 2020). En este sentido, la mayoría de los restaurantes deben implementar prácticas de control efectivas, aunque persiste la preocupación por la contaminación cruzada directa, que se percibe como la principal amenaza para la inocuidad alimentaria.

La investigación destaca la importancia de los materiales utilizados en la cocina, específicamente los utensilios resistentes a la corrosión y adecuados para su limpieza repetida. Por lo tanto, este aspecto es clave para la durabilidad de los equipos y para evitar la acumulación de agentes patógenos en las superficies de contacto con los alimentos. De acuerdo con la ARCSA (2002) el uso de materiales resistentes a la corrosión contribuye a mantener un entorno higiénico y a prevenir la contaminación durante la preparación de los alimentos. La consistencia en la utilización de estos materiales demuestra el compromiso de los establecimientos con la seguridad alimentaria y las normativas sanitarias.

Asimismo, la iluminación adecuada en las instalaciones es un factor fundamental en la seguridad alimentaria, ya que facilita la correcta manipulación de alimentos y previene accidentes durante la preparación. La OMS (2024) menciona que la visibilidad adecuada es esencial para realizar tareas de cocina con precisión y eficacia, lo que contribuye a la prevención de errores en la manipulación y al control de posibles riesgos alimentarios. Por lo tanto, los restaurantes deben garantizar una iluminación óptima en sus instalaciones, lo que refleja un enfoque integral hacia la creación de un ambiente de trabajo seguro y eficiente.

Los restaurantes de cuatro tenedores, caracterizados por ofrecer servicios de alta calidad en instalaciones de primer nivel, enfrentan el reto de cumplir con estándares estrictos de calidad y seguridad alimentaria. Según ARCSA (2012), las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) constituyen un conjunto de lineamientos esenciales para garantizar la inocuidad de los alimentos, desde la selección de ingredientes hasta el servicio al cliente. Sin embargo, en muchos establecimientos de Ibarra, se han identificado deficiencias en la implementación de estas normativas, lo que puede comprometer la salud de los consumidores y la reputación de los negocios. Estudios previos en otras regiones destacan que el incumplimiento de las BPM está relacionado con limitaciones en la capacitación del personal, insuficiencia en los controles internos y falta de supervisión de las autoridades competentes, lo que podría reflejarse también en el contexto de Ibarra.

El modelo de calidad para restaurantes, como el propuesto por ISO 22000, enfatiza la importancia de un enfoque integral que incluya la capacitación constante del personal, el control riguroso de procesos y la mejora continua en la gestión operativa. No obstante, el nivel de cumplimiento en los restaurantes de cuatro tenedores de Ibarra ha sido poco documentado, dejando una brecha significativa en el conocimiento sobre el estado actual de la calidad y las BPM en este sector. Esta investigación, por lo tanto, busca aportar un diagnóstico preciso que no solo permita identificar áreas de mejora, sino que también motive a los propietarios y administradores a adoptar prácticas que garanticen un servicio óptimo y seguro, alineado con las expectativas de los consumidores y las regulaciones vigentes.

1.2 Planteamiento del problema

El estudio se centra en el análisis de las prácticas de seguridad alimentaria en los restaurantes de la ciudad de Ibarra, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de las normativas sanitarias y de seguridad alimentaria en relación con el control de temperatura, el manejo de productos alergénicos, la protección del personal mediante el uso de equipos de protección personal (EPP), la resistencia a la corrosión de los utensilios y equipos, y la gestión del abastecimiento de agua potable. Las prácticas seguidas por los restaurantes juegan un papel fundamental en la prevención de riesgos asociados a la contaminación de los alimentos, lo cual puede afectar directamente la salud pública. Sin embargo, a

pesar de que la mayoría de los establecimientos evaluados muestran un cumplimiento adecuado con las normativas, persisten ciertos desafíos que requieren atención para garantizar una seguridad alimentaria óptima.

Una de las principales problemáticas que emerge del estudio es la gestión y control de los alérgenos alimentarios en los restaurantes. Aunque los alérgenos más comunes, como los huevos y los derivados de la leche, son utilizados ampliamente, existe una necesidad urgente de implementar un sistema más riguroso para gestionar estos ingredientes, especialmente en términos de comunicación clara con los clientes. Las reacciones alérgicas a ciertos alimentos, como los mariscos, la leche o los frutos secos, pueden ser graves y poner en riesgo la salud de los consumidores, lo que resalta la importancia de contar con un etiquetado adecuado y una comunicación transparente sobre los ingredientes utilizados (Altamirano, 2018). De acuerdo con la normativa ARCSA (2012), las buenas prácticas de manufactura incluyen el control exhaustivo de los alérgenos, lo que implica no solo la correcta identificación de los ingredientes, sino también la capacitación continua del personal para prevenir la contaminación cruzada y garantizar un ambiente seguro.

Otra problemática relevante es la preocupación por la contaminación cruzada en los establecimientos, que, a pesar de tener un control adecuado de las temperaturas y el uso de EPP, sigue siendo una amenaza potencial para la seguridad alimentaria. La manipulación de productos crudos, la falta de separación entre ingredientes y la posible presencia de residuos en las superficies de trabajo pueden contribuir a la proliferación de microorganismos patógenos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), la prevención de la contaminación cruzada es uno de los pilares fundamentales para mantener la inocuidad alimentaria, y aunque los restaurantes mostraron un cumplimiento general en las áreas de control de temperatura y uso de EPP, la capacitación continua y la supervisión son necesarias para evitar riesgos relacionados con esta problemática.

La resistencia de los utensilios y equipos de cocina a la corrosión también se presenta como una problemática crítica. Aunque los restaurantes evaluados cumplen con el requisito de utilizar materiales adecuados para garantizar una limpieza eficiente, la constante exposición a agentes corrosivos y el desgaste por el uso pueden afectar la durabilidad y efectividad de los utensilios a lo largo del tiempo.

La ARCSA (2012) señala que los materiales utilizados en las instalaciones y equipos de cocina deben cumplir con estándares de calidad para evitar la acumulación de patógenos en superficies de contacto directo con los alimentos. En este contexto, la actualización constante de los equipos y el uso de materiales resistentes son elementos clave para garantizar la seguridad alimentaria a largo plazo.

Adicionalmente, el abastecimiento adecuado de agua potable y su correcta gestión en las instalaciones del restaurante son aspectos esenciales que, aunque bien implementados en los establecimientos analizados, siguen siendo una problemática que puede afectar la calidad del servicio y la seguridad alimentaria. La OMS (2020) destaca que el agua potable es indispensable no solo para la preparación de alimentos, sino también para la limpieza de utensilios y superficies. La correcta gestión del agua, con instalaciones adecuadas como tanques y reservorios con tapa, es crucial para evitar riesgos sanitarios y garantizar que los alimentos servidos sean seguros para el consumo.

En conclusión, el planteamiento del problema gira en torno a la necesidad de mejorar y fortalecer las prácticas de seguridad alimentaria en los restaurantes de Ibarra, con especial atención a la gestión de alérgenos, la prevención de la contaminación cruzada, la actualización de equipos resistentes a la corrosión y el mantenimiento de un adecuado abastecimiento de agua potable. Los factores, aunque en su mayoría se cumplen, requieren una vigilancia continua y una implementación más estricta de las normativas existentes para garantizar la salud de los consumidores y el cumplimiento de las mejores prácticas en la industria alimentaria.

1.3 Formulación del problema

¿Cuáles son las deficiencias en la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura en los restaurantes de Ibarra y cómo afectan la calidad de los alimentos y la seguridad alimentaria en estos establecimientos?

1.4. Objeto de estudio

- El estudio que se está desarrollando se está llevando a cabo con la finalidad de conocer cuál es la situación en que se encuentra la cadena de producción de un restaurante con la información obtenida de cada restaurante se desarrollará un diagnóstico basado en modelos de calidad y BPM.

1.5 Descripción del área de estudio

El área de estudio se enmarca en la línea de Gestión del servicio de alimentos y bebidas, un campo clave en la industria gastronómica, que se refiere a las prácticas, procesos y estrategias utilizadas para ofrecer productos alimenticios y bebidas de calidad, garantizando la satisfacción de los consumidores y el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria. En este sentido, la gestión de alimentos y bebidas abarca todos los aspectos relacionados con la planificación, organización, ejecución y supervisión de servicios alimentarios en establecimientos como restaurantes, cafeterías y hoteles. El enfoque principal de la investigación se centra en cómo los restaurantes de Ibarra gestionan sus procesos de producción, manipulación y servicio de alimentos, evaluando la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y modelos de calidad dentro de estos establecimientos.

Dentro de la línea de Gestión del servicio de alimentos y bebidas, se encuentra la sub-línea Servicios personales: hotelería, restaurantes y turismo, que representa una sub-área del conocimiento dedicada al estudio y la mejora de los servicios proporcionados en la industria de la hospitalidad y el turismo, con énfasis en la calidad y seguridad de los servicios alimenticios y la atención al cliente. Esta sub-área de investigación no solo aborda la operación de restaurantes y hoteles, sino también su impacto en la experiencia del cliente, la eficacia operativa, y el cumplimiento de normativas sanitarias.

La conexión entre la gestión de alimentos y bebidas y los servicios personales en hotelería y turismo es esencial, ya que los restaurantes y otros servicios alimentarios dentro de estos sectores deben cumplir con altos estándares de calidad, higiene y seguridad alimentaria. El estudio busca entender cómo las prácticas de gestión en los restaurantes influyen en la satisfacción del cliente y cómo las normativas de seguridad alimentaria son integradas en las operaciones diarias. El cumplimiento de las BPM y la implementación de un modelo de calidad adecuado en este tipo de servicios no solo son fundamentales para la salud pública, sino también para la reputación y competitividad de los establecimientos dentro del mercado turístico y gastronómico.

1.6 Justificación

La investigación propuesta se justifica por la necesidad urgente de mejorar las prácticas de seguridad alimentaria en los restaurantes de Ibarra, enfocándose en el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y en la implementación de un modelo de calidad que garantice la seguridad y la salud de los consumidores. Según OMS (2020) un problema de investigación debe plantearse con base en la identificación de una situación problemática relevante, cuya resolución aporte al desarrollo de prácticas más eficaces y seguras. En este sentido, el estudio busca motivar a los restaurantes a adoptar prácticas de manejo más estrictas en cuanto a la higiene, la gestión de alérgenos y el control de temperaturas, elementos fundamentales para minimizar riesgos en la industria alimentaria.

El alcance de la investigación es significativo, ya que no solo busca evaluar el cumplimiento de las normativas sanitarias en una muestra de restaurantes de Ibarra, sino también generar conciencia sobre la importancia de implementar un sistema de calidad que se base en el cumplimiento riguroso de las BPM. Por lo tanto, este tipo de estudios aporta al fortalecimiento de la industria gastronómica local al proporcionar información valiosa sobre las deficiencias en las prácticas actuales y sugerir áreas de mejora. El análisis detallado de las prácticas de seguridad alimentaria permitirá a los establecimientos identificar posibles fallas en sus procesos y adoptar medidas correctivas para garantizar la inocuidad de los alimentos que sirven.

La relevancia de este estudio radica en su capacidad para influir directamente en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por los restaurantes. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) la calidad alimentaria no solo depende de los ingredientes utilizados, sino también del proceso en el que se elaboran y manipulan los alimentos. Un adecuado control de las BPM permite minimizar la posibilidad de contaminación cruzada, evitar intoxicaciones alimentarias y proteger la salud de los consumidores. Además, este estudio contribuirá a la creación de conciencia en los restauranteros sobre la importancia de la capacitación constante de su personal y la actualización de sus instalaciones y equipos para mantener altos estándares de seguridad alimentaria.

Asimismo, el estudio tiene un valor educativo, ya que permitirá a los restaurantes comprender los beneficios a largo plazo de adoptar un enfoque preventivo en lugar de reactivo en cuanto a las condiciones de seguridad alimentaria. Según Altamirano (2018) la investigación debe ser una herramienta que facilite la toma de decisiones informadas y promueva mejoras sustanciales en las prácticas cotidianas. De esta manera se evidencia que el estudio no solo aporta a los establecimientos directamente involucrados, sino también a los consumidores, quienes se beneficiarán de la mejora en las condiciones de higiene y seguridad, reduciendo así los riesgos de enfermedades transmitidas por alimentos.

Finalmente, la investigación servirá como base para futuras investigaciones en el ámbito de la seguridad alimentaria en Ecuador, al identificar las principales áreas de mejora en los restaurantes de Ibarra, se abrirá la puerta para que otros estudios amplíen los resultados obtenidos y se implementen estrategias más efectivas en la mejora de la calidad alimentaria en otras ciudades o regiones. Por lo tanto, tiene un impacto positivo tanto en el sector restaurantero como en la salud pública, lo que demuestra la importancia de la investigación para el desarrollo de políticas públicas más eficaces en la regulación de la industria alimentaria.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Analizar qué modelo de calidad y buenas prácticas de manufactura BPM cumple un restaurante de cuatro tenedores

1.7.2 Objetivos específicos

- Detallar cuales son las ventajas competitivas que un restaurante de cuatro tenedores obtiene con un modelo de calidad y buenas prácticas de manufactura (BPM).
- Desarrollar un instrumento con el que se pueda llevar un diagnóstico de modelo de calidad y buenas prácticas de manufactura.

- Calificar a los restaurantes de cuatro tenedores sobre el nivel de manejo de modelo de calidad y buenas prácticas de manufactura (BPM)

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco de referencia que antecedentes existen del objeto de estudio

Desde el año 2021 se inició con las pruebas para obtener una certificación de calidad que la valida la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria con su programa “Califícate con Arcsa” (La Hora, 2021).

Para esta certificación que dispone Arcsa existen dos calificaciones:

“A” siendo la más alta calificación siendo de 90 a 100 puntos.

“B” posee un puntaje de 80 a 90 puntos.

En la zona 1 existen dos establecimientos con certificación de calidad los cuales son: GALY’S CAFÉ ubicado en la provincia de Esmeraldas cantón Esmeraldas el establecimiento fue calificado el 19 de marzo de 2021 alcanzando categoría A, en la provincia de Imbabura está el restaurante VINILO LOUNGE del cantón Ibarra fue calificado el 26 de febrero de 2021 alcanzando categoría A.

Dentro de Ibarra se ha escogido a los restaurantes de cuatro tenedores para llevar a cabo con ellos un diagnóstico de modelos de calidad y buenas `prácticas de manufactura (BPM) con la finalidad de conocer cuan eficiente es su desempeño en estos requerimientos que son necesarios.

En el siguiente capítulo se hará un análisis de buenas prácticas de manufactura “BPM” y modelos de calidad, con el fin de disponer de conceptos y enfoques, que se usaran para evaluar y mejorar la calidad de restaurantes. Gracias al análisis se podrá tomar pautas y procedimientos que garanticen la calidad, integridad y seguridad en el proceso de manipulación y producción de los productos resultantes de un restaurante.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Modelos de calidad

Los modelos de calidad son marcos estructurados que facilitan la gestión y mejora continua en diferentes industrias, incluyendo la restauración. Estos modelos establecen procedimientos y estándares destinados a asegurar la excelencia y consistencia en los productos y servicios ofrecidos (Coronel & Basantes, 2019). Entre los modelos más prominentes se encuentran el Modelo EFQM de Excelencia, la norma ISO 9001 y el Modelo de Deming. El Modelo EFQM, por ejemplo, es una herramienta integral que ayuda a las organizaciones a evaluar su rendimiento y establecer planes de mejora. La norma ISO 9001, por otro lado, proporciona directrices para un sistema de gestión de calidad que puede ser aplicado a cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector (ISO, 2015).

Estos modelos comparten el objetivo de fomentar la mejora continua y la satisfacción del cliente, aspectos cruciales en la industria de alimentos y bebidas, donde la calidad del servicio y del producto puede determinar el éxito o fracaso de un negocio. La implementación efectiva de estos modelos puede ayudar a los restaurantes a asegurar la seguridad alimentaria, mejorar la eficiencia operativa y mantener altos niveles de satisfacción del cliente (Fidias, 2012).

La garantía de la calidad en una empresa implica implementar medidas y prácticas que mantengan altos estándares en los productos o servicios ofrecidos. Gómez (2018) sostiene que un servicio de calidad es aquel que cumple con la mayoría de las expectativas del cliente. Para lograrlo, es esencial conocer las necesidades del cliente que se desea satisfacer, proporcionar un servicio que cumpla con estas necesidades y diseñar un servicio basado en una planificación cuidadosa.

2.2.2 Historia

La gestión de la calidad tiene sus raíces en los primeros días de la producción en masa durante la Revolución Industrial. Inicialmente, el enfoque estaba en la inspección de los productos terminados para identificar defectos, un proceso que se conocía como control de calidad. Durante este período, la calidad se consideraba simplemente como la ausencia de defectos en los productos manufacturados.

En la década de 1920, William Edwards Deming y Walter Shewhart hicieron contribuciones significativas al campo del control de calidad. Shewhart, trabajando en los Laboratorios Bell, desarrolló el gráfico de control, una herramienta estadística que permitía a las empresas monitorear y controlar la variabilidad en sus procesos de producción. El gráfico de control ayudó a las organizaciones a identificar y corregir problemas antes de que los productos defectuosos llegaran a los clientes, marcando el comienzo del control de calidad moderno (Shewhart, 1931).

Shewhart también introdujo el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), una metodología para la mejora continua de los procesos. Este ciclo se ha convertido en una herramienta fundamental en la gestión de la calidad y es ampliamente utilizado en diversas industrias para garantizar la mejora continua (Deming, 1986).

William Edwards Deming, discípulo de Shewhart, popularizó estos conceptos en Japón después de la Segunda Guerra Mundial. Deming enseñó a los gerentes japoneses cómo utilizar herramientas estadísticas para mejorar la calidad y la productividad. Sus enseñanzas fueron fundamentales para el desarrollo del sistema de gestión de calidad total (TQM) en Japón, que enfatiza la participación de todos los empleados en la mejora de la calidad y la satisfacción del cliente. Las ideas de Deming ayudaron a transformar la industria manufacturera japonesa, llevando a Japón a convertirse en un líder mundial en calidad y eficiencia (Deming, 1986).

La evolución hacia el sistema de gestión de calidad total (TQM) surgió como una evolución de las ideas de Deming y otros precursores. El TQM es un enfoque integral que busca involucrar a todos los niveles de una organización en la mejora continua de la calidad. Este enfoque no solo se fija en los productos y procesos, sino también en la cultura organizacional, promoviendo la cooperación y el compromiso de todos los empleados para lograr la excelencia en la calidad (Silva & Lola, 2022).

Según Niz y Nájera (2023) en la industria de alimentos y bebidas, la implementación de principios de TQM y otras metodologías de gestión de la calidad ha sido crucial para garantizar la seguridad alimentaria y bienestar del cliente. Los Modelos como las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y la norma ISO 22000 han sido adoptados por muchos restaurantes para garantizar que sus productos y servicios cumplan con altos estándares de calidad. Estas prácticas no solo ayudan a prevenir riesgos sanitarios, sino que también mejoran la eficiencia operativa y fortalecen la competitividad en el mercado.

La adopción de estos modelos en la restauración implica un compromiso constante con la mejora continua, la capacitación del personal y la gestión eficiente de los recursos. Al aplicar estos principios, los restaurantes pueden diferenciarse de la competencia, ofreciendo productos seguros y de alta calidad que satisfacen las expectativas de los clientes y contribuyen a una mayor lealtad y reputación positiva (Niz & Nájera, 2023).

2.2.3 Teorías y precursores

William Edwards Deming (2017) es uno de los nombres más destacados en el campo de la gestión de la calidad. Su enfoque se centró en la mejora continua de los procesos y la implicación de todos los niveles de la organización. Deming es famoso por sus 14 puntos para la gestión y el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), que se han convertido en pilares fundamentales de la calidad total (TQM). Los 14 puntos de Deming abogan por crear constancia en el propósito de mejorar productos y servicios, adoptar una nueva filosofía de calidad, y

eliminar barreras entre departamentos para fomentar una mayor colaboración y eficiencia (Deming, 1986).

En el contexto de la restauración, los principios de Deming son extremadamente relevantes. La implementación de un ciclo PDCA puede ayudar a los restaurantes a identificar áreas de mejora en sus operaciones diarias, desde la compra de ingredientes hasta el servicio al cliente. Este enfoque permite una revisión constante y ajustes oportunos, asegurando que se mantengan altos estándares de calidad y que se responda adecuadamente a las expectativas cambiantes de los clientes (Bolaños, 2020).

Joseph M. Juran es otro pionero clave en la gestión de la calidad. Juran introdujo la trilogía de Juran: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. Su enfoque se centró en la gestión total de la calidad, que implica la participación de toda la organización en el esfuerzo por mejorar la calidad. Juran destacó la importancia de entender y satisfacer las necesidades del cliente, y de involucrar a todos los empleados en la búsqueda de la excelencia (Fernández & Ortega, 2018).

De acuerdo con León (2018) en su análisis en el sector de la restauración, la trilogía de Juran puede ser aplicada para asegurar que cada aspecto del servicio y la producción de alimentos cumpla con altos estándares de calidad. La planificación de la calidad puede incluir la selección de proveedores confiables y la definición de procesos claros para la preparación de alimentos. El control de la calidad puede involucrar la implementación de inspecciones regulares y la formación continua del personal. También, influye la mejora de la calidad implica una revisión constante y la adaptación de procesos para responder a los comentarios de los clientes y las tendencias del mercado.

En los restaurantes, la utilización de gráficos de control puede ser aplicada en la supervisión de varios procesos, como la preparación de alimentos, la gestión de inventarios y

la satisfacción del cliente. Estos gráficos ayudan a identificar variaciones y problemas potenciales antes de que afecten negativamente la calidad del producto o servicio, permitiendo una intervención oportuna y efectiva (León, 2018).

Los modelos de calidad no solo mejoran la eficiencia operativa y reducen los desperdicios, sino que también fortalecen la reputación del restaurante. La satisfacción del cliente se incrementa cuando perciben que los restaurantes están comprometidos con la calidad en todos los aspectos de su operación, desde la higiene y la preparación de alimentos hasta el servicio al cliente (León, 2018). Al integrar estas teorías y prácticas, los restaurantes pueden diferenciarse en un mercado competitivo y asegurar su éxito a largo plazo.

2.2.4 Calidad en los restaurantes

Según González y García (2021) la implementación de modelos de calidad en los restaurantes se lleva a cabo a través de la adopción de estándares y prácticas que aseguran la consistencia, seguridad y satisfacción del cliente. Los restaurantes pueden aplicar normas como las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y la norma ISO 22000 para garantizar la calidad en todas las etapas de su operación. Estos estándares se centran en la higiene, la seguridad alimentaria y la eficiencia de los procesos.

La implementación de modelos de calidad en los restaurantes trae consigo numerosos beneficios que pueden impactar positivamente en el rendimiento y la competitividad del negocio. Algunos de los principales beneficios incluyen:

- **Mejora de la Satisfacción del Cliente:** Al asegurar que los alimentos y servicios cumplen con altos estándares de calidad, los restaurantes pueden satisfacer y superar las expectativas de los clientes. Esto se traduce en una mayor lealtad del cliente y recomendaciones positivas, que son cruciales para el crecimiento del negocio (Pilla, 2022).

- **Seguridad Alimentaria:** La adopción de BPM y la norma ISO 22000 garantiza que los alimentos se preparen en condiciones seguras, reduciendo significativamente el riesgo de enfermedades transmitidas por los alimentos. Esto no solo protege la salud de los clientes, sino que también evita posibles sanciones legales y daños a la reputación del restaurante (ISO 22000, 2018)
- **Eficiencia Operativa:** Los modelos de calidad promueven la estandarización de procesos, lo que puede aumentar la eficiencia operativa. La reducción de desperdicios, la optimización del uso de recursos y la mejora en la gestión de inventarios son algunos de los beneficios que resultan de una mejor organización y control de los procesos (Fidias, 2012)
- **Reducción de Costos:** La mejora en la eficiencia operativa y la reducción de desperdicios pueden traducirse en una disminución de los costos operativos. Además, al evitar problemas relacionados con la seguridad alimentaria y la calidad, los restaurantes pueden minimizar gastos asociados con reclamos de clientes, devoluciones de productos y sanciones regulatorias (Juran, 1988).

Los restaurantes que implementan modelos de calidad tienen ciertas ventajas en las que pueden diferenciarse de la competencia al ofrecer productos y servicios superiores. Esta ventaja competitiva puede ser un factor decisivo para atraer a nuevos clientes y retener a los existentes en un mercado altamente competitivo (Hernández Sampieri, 2018). La calidad en los restaurantes no solo mejora la operación interna, sino que también ofrece ventajas competitivas significativas. Algunos de los aspectos clave incluyen:

- **Reputación y Marca:** La calidad consistente y la seguridad alimentaria mejoran la reputación del restaurante. Los clientes valoran los establecimientos que priorizan la calidad y están más dispuestos a recomendar y regresar a estos lugares (Fidias, 2012).

- **Fidelización del Cliente:** Los clientes satisfechos tienden a ser más leales. Un restaurante que cumple con altos estándares de calidad puede crear una base de clientes recurrentes que confían en la consistencia de sus productos y servicios (ISO, 2018).
- **Cumplimiento Normativo:** La adherencia a normas y prácticas de calidad ayuda a los restaurantes a cumplir con las regulaciones locales e internacionales, evitando sanciones y asegurando la operación continua del negocio (ISO, 2018).
- **Innovación y Mejora Continua:** La aplicación de modelos de calidad fomenta una cultura de mejora continua e innovación. Esto permite a los restaurantes adaptarse rápidamente a las nuevas tendencias y demandas del mercado, manteniéndose relevantes y competitivos (ISO, 2018).
- **Sostenibilidad:** La gestión eficiente de recursos y la reducción de desperdicios contribuyen a prácticas más sostenibles. Los restaurantes que se enfocan en la calidad también suelen adoptar medidas que benefician al medio ambiente, lo que puede ser un factor atractivo para los clientes conscientes del impacto ecológico (ISO, 2018).

2.2.5 Buenas prácticas de manufactura

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son un conjunto de principios, procedimientos y normas diseñados para asegurar que los productos se fabriquen de manera consistente y controlada, de acuerdo con los estándares de calidad apropiados para su uso previsto. En el contexto de la industria alimentaria, las BPM abarcan todas las fases de la producción de alimentos, desde la adquisición de materias primas hasta la distribución del producto final. Su objetivo principal es garantizar la seguridad y la calidad de los productos alimenticios, minimizando los riesgos de contaminación y asegurando que los alimentos sean seguros para el consumo humano (Altamirano, 2018).

Las BPM sirven para establecer un marco de trabajo que ayuda a las empresas a cumplir con los requisitos legales y normativos relacionados con la producción de alimentos, así como

para satisfacer las expectativas de los consumidores en términos de seguridad y calidad (Altamirano, 2018). Las BPM son esenciales para.

- **Asegurar la Calidad del Producto:** La implementación de BPM ayuda a mantener la consistencia en la calidad de los productos alimenticios. Al seguir procedimientos estandarizados, las empresas pueden asegurarse de que sus productos cumplen con las especificaciones de calidad establecidas y las expectativas de los clientes (Altamirano, 2018).
- **Cumplir con las Normas y Regulaciones:** Las BPM están alineadas con las regulaciones locales e internacionales sobre seguridad y calidad alimentaria. Cumplir con estas prácticas ayuda a las empresas a evitar sanciones legales, retiradas de productos y otros problemas regulatorios (Altamirano, 2018).
- **Optimizar los Procesos de Producción:** Al estandarizar los procedimientos y mejorar el control sobre los procesos de producción, las BPM pueden aumentar la eficiencia operativa. Esto incluye la reducción de desperdicios, la mejora en la gestión de inventarios y la optimización del uso de recursos (Altamirano, 2018).
- **Mejorar la Confianza del Consumidor:** La implementación de BPM demuestra el compromiso de una empresa con la calidad y la seguridad alimentaria. Esto puede mejorar la percepción del consumidor y aumentar la lealtad hacia la marca o el establecimiento, generando un impacto positivo en la reputación del negocio (Altamirano, 2018).
- **Facilitar la Capacitación del Personal:** Las BPM incluyen directrices para la formación y educación continua del personal en temas de higiene, seguridad y procedimientos operativos. Esto asegura que todos los empleados estén bien informados y preparados para desempeñar sus funciones de manera segura y eficiente (Altamirano, 2018).

2.2.6 Beneficios de las BPM

La implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en restaurantes trae consigo una serie de beneficios significativos que mejoran tanto la operación interna como la percepción externa del establecimiento. En primer lugar, las BPM aseguran la seguridad alimentaria al establecer procedimientos estrictos de higiene y saneamiento. Esto minimiza el riesgo de contaminación y brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos, protegiendo la salud de los clientes y fomentando su confianza en el restaurante. La seguridad alimentaria no solo es un requisito regulatorio, sino también un factor crucial para la reputación del restaurante (Salgado & Castro, 2017).

Otro beneficio clave es la mejora de la calidad del producto. Las BPM establecen estándares claros y procedimientos detallados que aseguran la consistencia y la calidad de los alimentos servidos. Al seguir estas prácticas, los restaurantes pueden garantizar que sus productos cumplan con las expectativas del cliente, lo que se traduce en una mayor satisfacción y lealtad. Además, las BPM promueven la eficiencia operativa, de esta manera la estandarización de procesos y el control riguroso de cada etapa de la producción permiten optimizar el uso de recursos, reducir desperdicios y mejorar la gestión de inventarios. Esto puede resultar en una reducción de costos operativos y un aumento en la rentabilidad del negocio (Salgado & Castro, 2017).

La implementación de BPM también facilita el cumplimiento de normas y regulaciones. Las BPM están alineadas con las leyes locales e internacionales sobre seguridad y calidad alimentaria, ayudando a los restaurantes a evitar sanciones legales y otros problemas regulatorios. Cumplir con estos requisitos no solo es crucial para la operación continua del negocio, sino que también puede ser un factor diferenciador en un mercado competitivo (Salgado & Castro, 2017). Finalmente, la adopción de BPM proporciona una estructura clara para la capacitación y educación del personal. Los empleados bien informados y capacitados

en prácticas de higiene y seguridad son fundamentales para mantener altos estándares de calidad y prevenir problemas operativos.

2.2.7 Esquema en que se basa las BPM

A continuación, se presenta un esquema que proporciona una visión general de los componentes esenciales que conforman las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la industria alimentaria, asegurando la calidad y la seguridad en cada etapa de la producción (Roldan & Lara, 2015):

-Control de Higiene y Saneamiento

Objetivo: Asegurar que todas las áreas de producción, almacenamiento y servicio de alimentos estén libres de contaminantes.

Componentes Clave:

- Limpieza y desinfección regular de instalaciones y equipos.
- Higiene personal del personal, incluyendo el uso de ropa adecuada y prácticas de lavado de manos.
- Control de plagas mediante programas de manejo integrados.

-Control de Materias Primas

Objetivo: Garantizar que las materias primas utilizadas sean seguras y de alta calidad.

Componentes Clave:

- Selección rigurosa y evaluación de proveedores.
- Inspección y pruebas de calidad en la recepción de materias primas.
- Almacenamiento adecuado para prevenir deterioro y contaminación.

-Procesos de Producción Estandarizados

Objetivo: Mantener la consistencia y la calidad de los productos a lo largo del proceso de producción.

Componentes Clave:

- Documentación detallada de cada etapa del proceso de producción.
- Monitoreo y control de parámetros críticos (temperatura, tiempo, etc.).
- Implementación del ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) para la mejora continua.

-Mantenimiento y Control de Equipos

Objetivo: Asegurar que todos los equipos funcionen correctamente y no representen un riesgo para la seguridad alimentaria.

Componentes Clave:

- Programas de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Calibración regular de equipos de medición y control.
- Registro y monitoreo de mantenimiento y reparaciones.

-Capacitación del Personal

Objetivo: Garantizar que todos los empleados estén bien informados y capacitados en prácticas de higiene, seguridad y procedimientos operativos.

Componentes Clave:

- Programas de capacitación inicial y continua en BPM.
- Evaluación periódica de las competencias del personal.
- Fomento de una cultura de calidad y seguridad alimentaria.
- Gestión de Documentación y Registros.

Objetivo: Mantener un sistema de documentación que permita la trazabilidad y el control de los procesos.

Componentes Clave:

- Registros detallados de producción, inspección y mantenimiento.
- Procedimientos documentados para todas las operaciones clave.
- Revisión y actualización regular de documentos y registros.

-Control de la Calidad del Producto Final

Objetivo: Asegurar que el producto final cumpla con los estándares de calidad y seguridad establecidos.

Componentes Clave:

- Inspección y pruebas del producto final antes de su distribución.
- Análisis de resultados y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones.
- Feedback continuo y mejora de los procesos de producción.

2.2.8 Aplicación de BPM

A nivel internacional, las BPM son adoptadas y aplicadas en diversos sectores industriales, particularmente en la industria alimentaria y farmacéutica, para garantizar la seguridad y la calidad de los productos. Organizaciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) han desarrollado directrices y manuales que sirven de referencia global para la implementación de BPM. Estas directrices abarcan todas las etapas de la producción, desde la obtención de materias primas hasta la distribución del producto final, y se enfocan en la prevención de la contaminación y el aseguramiento de la calidad (Jácome & Moyano, 2022).

En la industria alimentaria, la norma ISO 22000 es un estándar internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad alimentaria, integrando principios de BPM. Esta norma es ampliamente reconocida y utilizada en todo el mundo para asegurar que los alimentos sean seguros para el consumo en todas las etapas de la cadena alimentaria. Además, la normativa del Codex Alimentarius, creada por la FAO y la OMS, proporciona directrices específicas sobre higiene alimentaria y BPM, siendo una referencia esencial para las autoridades y la industria alimentaria a nivel global (Jácome & Moyano, 2022).

Según el análisis de Díaz (2023) en Ecuador, la implementación de las BPM en la industria alimentaria es un requisito obligatorio para asegurar la calidad y la seguridad de los

productos alimenticios. El país ha adoptado normas y regulaciones basadas en estándares internacionales para regular la producción de alimentos y garantizar la protección de los consumidores. Las BPM en Ecuador están alineadas con las directrices establecidas por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), que es la autoridad responsable de supervisar el cumplimiento de estas prácticas en el sector alimentario.

Las BPM en Ecuador abarcan aspectos como la higiene del personal, la limpieza y desinfección de las instalaciones, el control de plagas, la capacitación continua del personal, y la trazabilidad de las materias primas y productos finales. Las empresas que operan en el sector alimentario deben cumplir con estas normas para obtener y mantener sus permisos de operación y comercialización (2023).

La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA, 2012) es la entidad encargada de regular, controlar y vigilar el cumplimiento de las BPM en Ecuador. Su función principal es garantizar que los productos alimenticios que se producen y comercializan en el país cumplan con los estándares de calidad y seguridad establecidos. La ARCSA realiza inspecciones periódicas a los establecimientos de producción y procesamiento de alimentos para verificar el cumplimiento de las BPM y otras normativas sanitarias.

La ARCSA (2012) ha desarrollado una serie de guías y manuales específicos para la implementación de BPM en diferentes sectores de la industria alimentaria, incluyendo restaurantes, fábricas de alimentos, y procesadores de productos agrícolas. Estas guías proporcionan instrucciones detalladas sobre cómo cumplir con los requisitos de BPM, y ofrecen herramientas y formatos para facilitar la implementación y el monitoreo de estas prácticas en los establecimientos.

Entre las actividades de la ARCSA se incluyen la capacitación del personal de las empresas en temas de higiene y seguridad alimentaria, la promoción de programas de mejora

continua, y la aplicación de sanciones a aquellos establecimientos que no cumplan con las normativas. La agencia también fomenta la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías y métodos para mejorar la seguridad y la calidad de los productos alimenticios en Ecuador (ARCSA, 2012).

2.2.9 Casos de aplicación (certificación internacional)

Caso 1: Nestlé - Certificación ISO 22000

Nestlé, una de las compañías de alimentos y bebidas más grandes del mundo, ha implementado de manera rigurosa las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en todas sus plantas de producción a nivel global. Nestlé ha obtenido la certificación ISO 22000, que integra los principios de BPM con un enfoque sistemático para la gestión de la seguridad alimentaria. Esta certificación asegura que los productos de Nestlé cumplen con los más altos estándares internacionales de calidad y seguridad (Nestlé , 2019).

Caso 2: Starbucks - Certificación Global Food Safety Initiative (GFSI)

Starbucks, la cadena de cafeterías más grande del mundo, ha adoptado los estándares de la Global Food Safety Initiative (GFSI) para sus operaciones globales. La GFSI es una colaboración entre las principales empresas de la industria alimentaria para mejorar la seguridad de los alimentos a través de la implementación de BPM y otros sistemas de gestión de la calidad (Global Food Safety Initiative, 2019).

Los beneficios que aporta una certificación evidencian la mejora la reputación y la confianza del consumidor al asegurar que los productos cumplen con los más altos estándares de calidad y seguridad, lo cual fortalece la lealtad hacia la marca. También facilita el cumplimiento de normativas internacionales, ayudando a las empresas a cumplir con regulaciones legales en diferentes mercados, lo que permite la expansión internacional. Además, promueve la eficiencia operativa y la reducción de costos mediante la estandarización

de procesos, abriendo nuevas oportunidades de mercado al acceder a clientes que exigen altos estándares de seguridad alimentaria (Global Food Safety Initiative, 2019). Finalmente, fomenta una cultura de mejora continua, con empresas que constantemente evalúan y mejoran sus procesos para mantener y elevar los estándares de calidad y seguridad.

2.2.10 Restaurantes en Ecuador

De acuerdo con El sector de restaurantes en Ecuador ha mostrado un crecimiento significativo en los últimos años, impulsado por factores como el aumento del turismo, la diversificación de la oferta gastronómica y una creciente demanda interna de servicios de alimentos y bebidas. Este crecimiento no solo se refleja en la apertura de nuevos establecimientos, sino también en la creación de empleo y su aporte a la economía nacional.

2.2.11 Análisis de los restaurantes en Ecuador

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022) el sector de alojamiento y servicios de comida, que incluye a los restaurantes, representa una parte importante de la economía ecuatoriana. En 2022, este sector contribuyó con aproximadamente el 2.5% del Producto Interno Bruto (PIB) del país. Este porcentaje subraya la relevancia del sector en la economía nacional, destacando su papel en la generación de ingresos y empleo.

El crecimiento del sector de restaurantes también se refleja en el número de establecimientos registrados. De acuerdo con el INEC, en 2021, Ecuador contaba con más de 30,000 establecimientos de servicios de alimentos y bebidas, una cifra que ha ido en aumento en la última década. Este crecimiento es un indicador de la demanda creciente y de la expansión del sector a nivel nacional (INEC, 2022).

El sector de restaurantes es una fuente significativa de empleo en Ecuador. Según el Ministerio de Turismo, más de 200,000 personas estaban empleadas en el sector de alojamiento

y servicios de comida. Este número incluye a una amplia gama de roles, desde chefs y cocineros hasta personal de servicio y gestión administrativa (Cooperación Financiera Nacional, 2022).

El empleo en este sector es especialmente importante en las áreas urbanas, donde la concentración de restaurantes es mayor. Ciudades como Quito, Guayaquil y Cuenca son centros clave para la industria, ofreciendo una variedad de opciones gastronómicas que atraen tanto a residentes locales como a turistas (Cooperación Financiera Nacional, 2022).

El aporte del sector de restaurantes al PIB es significativo. En 2022, el sector de alojamiento y servicios de comida generó aproximadamente el 2.5% del PIB nacional. Este porcentaje puede parecer modesto, pero representa una contribución importante a la economía, especialmente considerando el impacto multiplicador del sector. Los restaurantes no solo generan ingresos directos a través de sus ventas, sino que también apoyan a otros sectores económicos, como la agricultura, el transporte y el turismo (Cooperación Financiera Nacional, 2022).

El turismo, en particular, es un impulsor clave del crecimiento del sector de restaurantes en Ecuador. La llegada de turistas internacionales y el turismo interno han aumentado la demanda de servicios de alimentos y bebidas, contribuyendo al crecimiento del sector. Según el Ministerio de Turismo, en 2021, Ecuador recibió más de 1.5 millones de turistas internacionales, muchos de los cuales contribuyeron significativamente al sector de restaurantes durante su estadía (Loayza, 2022).

2.2.12 Situación de los restaurantes

La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto devastador en la industria de restaurantes en Ecuador, al igual que en muchos otros países. Las restricciones de movilidad, el cierre temporal de establecimientos y las medidas de distanciamiento social resultaron en una caída significativa de los ingresos y la pérdida de empleos. Sin embargo, con la mejora de la situación

sanitaria, el sector ha comenzado a mostrar signos de recuperación y adaptación a la nueva normalidad (Abril, 2022).

Uno de los cambios más notables ha sido la aceleración de la digitalización. Muchos restaurantes han adoptado tecnologías como menús digitales, sistemas de pedidos en línea y pagos sin contacto para minimizar el riesgo de contagio y mejorar la experiencia del cliente. Además, el servicio de entrega a domicilio y la comida para llevar se han consolidado como opciones importantes para los consumidores, lo que ha llevado a muchos restaurantes a invertir en plataformas de entrega y a optimizar sus procesos logísticos (Abril, 2022).

Según un informe del Ministerio de Turismo de Ecuador (2023) se observó una recuperación gradual del sector, con un aumento en el número de establecimientos operativos y una recuperación en los niveles de empleo. No obstante, la recuperación ha sido desigual, con los restaurantes en las principales ciudades como Quito, Guayaquil y Cuenca recuperándose más rápido que aquellos en zonas rurales o menos turísticas.

Desde la perspectiva del inversionista Bermúdez (2024) el sector de restaurantes en Ecuador presenta tanto desafíos como oportunidades. La pandemia ha resaltado la importancia de la resiliencia y la capacidad de adaptación, lo que ha llevado a los inversionistas a ser más cautelosos, pero también a identificar nuevas oportunidades de negocio.

Los consumidores postpandemia están cada vez más interesados en opciones de alimentos saludables y sostenibles, por lo que los restaurantes que se enfoquen en ingredientes orgánicos, menús balanceados y prácticas sostenibles tienen una ventaja competitiva en el mercado actual. Además, a medida que el turismo internacional se recupera, se espera que la demanda de servicios de alimentos y bebidas aumente. Invertir en restaurantes ubicados en áreas turísticas o que ofrezcan experiencias gastronómicas únicas puede ser especialmente lucrativo.

La adopción de tecnologías digitales también ha demostrado ser esencial para la supervivencia y el crecimiento en el contexto postpandemia, y los inversionistas están interesados en restaurantes que utilicen soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia operativa, la gestión de pedidos y la experiencia del cliente (Bermúdez, 2024). No obstante, también existen desafíos y riesgos. La incertidumbre económica global aún puede afectar el poder adquisitivo de los consumidores y, por ende, la demanda de servicios de alimentos y bebidas. Los hábitos de consumo han cambiado durante la pandemia y algunos de estos cambios pueden ser permanentes, como la preferencia por el servicio a domicilio y las opciones de comida para llevar, lo cual puede afectar a los restaurantes tradicionales que dependen en gran medida del consumo in situ. Además, la recuperación del sector ha llevado a un aumento en la competencia, con nuevos actores ingresando al mercado y restaurantes existentes buscando diferenciarse. La capacidad de innovar y ofrecer valor agregado será crucial para atraer y retener clientes.

2.2.13 Clasificación de restaurantes del Mintur

La clasificación de restaurantes por parte del Ministerio de Turismo (MINTUR, 2018)) en Ecuador es un proceso crucial que ayuda a estandarizar la calidad y categorizar los establecimientos gastronómicos según diversos criterios. Esta clasificación se realiza con el objetivo de proporcionar a los turistas y consumidores una guía confiable sobre la calidad y las características de los restaurantes en el país. Esta clasificación implica una evaluación detallada de múltiples aspectos que influyen en la experiencia gastronómica ofrecida por cada establecimiento. Entre los principales aspectos evaluados se encuentran (MINTUR, 2018):

- **Calidad de los Alimentos y Bebidas:** Se evalúa la calidad de los ingredientes utilizados, la presentación de los platos y la oferta de bebidas, asegurando estándares adecuados de preparación y servicio.

- **Servicio al Cliente:** Se considera la atención y el servicio ofrecido a los comensales, evaluando la amabilidad del personal, la eficiencia en la atención y la capacidad de resolver las necesidades de los clientes.
- **Ambiente y Decoración:** Se evalúa el ambiente del restaurante, incluyendo la decoración, la limpieza y la comodidad de las instalaciones para los comensales.
- **Cumplimiento de Normativas:** Se verifica el cumplimiento de normativas sanitarias y de seguridad, asegurando condiciones adecuadas para la preparación y manipulación de alimentos.
- **Innovación y Creatividad:** Se valora la innovación en el menú, la creatividad en la presentación de platos y la oferta de experiencias gastronómicas únicas que puedan distinguir al restaurante.

Para clasificar un restaurante, el MINTUR (2018) considera varios factores que determinan la categoría:

- **Estándares de Calidad:** Se considera el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por el Mintur, que pueden variar desde básicos hasta de lujo, dependiendo de la experiencia gastronómica ofrecida.
- **Ubicación y Entorno:** La ubicación del restaurante y su entorno pueden influir en la clasificación, especialmente en términos de accesibilidad, vistas y entorno natural.
- **Reputación y Valoraciones:** Se pueden tener en cuenta las valoraciones de clientes, críticos gastronómicos y expertos en la industria para determinar la reputación del restaurante.
- **Capacidad de Gestión:** La capacidad de gestión del restaurante, incluyendo la eficiencia operativa, la capacidad de adaptarse a cambios y la gestión de recursos humanos, también se considera en la clasificación.

La clasificación de restaurantes del Mintur no solo sirve como una guía para los consumidores y turistas, sino que también incentiva a los establecimientos a mejorar continuamente sus estándares de calidad y servicio para mantener o mejorar su categoría. Esto contribuye significativamente al desarrollo del turismo gastronómico en Ecuador y fortalece la reputación del país como destino culinario

2.3. Fundamentación respecto a la legalidad

La Constitución de la República del Ecuador, promulgada mediante el Registro Oficial 499 de 20 de octubre de 2008 y modificada por última vez el 21 de diciembre de 2015, establece en su artículo 361 que el Estado tiene la responsabilidad de ejercer la rectoría del sistema de salud a través de la autoridad sanitaria nacional. Esta autoridad es la encargada de formular la política nacional de salud y de regular, normar y controlar todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

La Ley Orgánica de Salud, publicada en el Registro Oficial Suplemento 423 el 22 de diciembre de 2006 y modificada por última vez el 18 de diciembre de 2015, especifica en su artículo 132 que las actividades de vigilancia y control sanitario incluyen la supervisión de la calidad, inocuidad y seguridad de los productos procesados destinados al uso y consumo humano, así como la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos y sanitarios en los establecimientos que se dedican a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, importación y exportación de dichos productos.

Por otro lado, la Resolución ARCSA-DE-067-2015-GGG, conocida como la Normativa Técnica Sanitaria para Alimentos Procesados, publicada en el Registro Oficial Suplemento 681 el 1 de febrero de 2016 y sus reformas, detalla las condiciones higiénicas y sanitarias que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva en Ecuador. Estos lugares, donde se preparan, almacenan, sirven y venden alimentos para ser consumidos en el establecimiento o entregados a domicilio, están sujetos a las disposiciones de esta resolución con el objetivo de

proteger la salud pública. Para obtener el permiso de funcionamiento, los establecimientos deben cumplir con los requisitos establecidos por la legislación vigente y realizar el trámite a través del Sistema Automatizado establecido por la ARCSA.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipos de investigación

Se empleó la investigación descriptiva para detallar las características de los procesos de calidad y BPM implementados en los restaurantes evaluados, proporcionando una visión clara del estado actual del cumplimiento en la ciudad de Ibarra. Además, se utilizó la investigación exploratoria para identificar las prácticas más comunes y los desafíos que enfrentan los restaurantes en la implementación de estos estándares, estableciendo una base sólida para la evaluación (Obando, 2017).

En el estudio se aplicó la investigación de campo mediante la recolección de datos directamente en los restaurantes, a través de observaciones y encuestas realizadas a los gerentes y personal clave, con el fin de obtener información práctica y relevante sobre el cumplimiento del modelo de calidad y BPM (Magda, 2022). También se utilizó la investigación documental para revisar las normativas y estándares relacionados con la calidad y BPM, respaldando la revisión teórica del estudio.

3.2 Enfoque de la investigación

En cuanto al método, la investigación adoptó un enfoque inductivo para analizar la implementación de BPM y modelos de calidad en los restaurantes de cuatro tenedores de Ibarra. Por lo cual, se aplicó el método analítico para desglosar el problema, identificar patrones en la implementación de estos estándares, y evaluar la relación entre las prácticas actuales y los requisitos normativos, permitiendo un análisis detallado del cumplimiento y las áreas de mejora. La metodología proporciona una base sólida para realizar un diagnóstico efectivo del cumplimiento del modelo de calidad y BPM en los restaurantes seleccionados.

3.2.1. Diseño de la investigación cualitativa o cuantitativa

El proyecto se llevó a cabo mediante una investigación de enfoque mixto que incorpora herramientas tanto cualitativas como cuantitativas, se centra en diagnosticar el grado de cumplimiento del modelo de calidad y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en los restaurantes de cuatro tenedores de la ciudad de Ibarra. La investigación adopta un enfoque inductivo, recopilando y analizando datos específicos sobre la implementación de estos estándares, para identificar patrones y tendencias que permitan formular conclusiones generales sobre el cumplimiento del modelo de calidad y BPM en estos establecimientos.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos, se emplearon principalmente la técnica de la encuesta estructurada a través de la plataforma Office Forms, la cual es una herramienta que permite una recopilación de información de manera organizada y detallada. La encuesta se conformó por 28 ítems diseñados para obtener información cuantitativa sobre el nivel de cumplimiento del modelo de calidad y BPM, así como cualitativa para la interpretación de las prácticas actuales y los desafíos percibidos en cada restaurante. Las técnicas fueron seleccionadas cuidadosamente para garantizar la obtención de datos relevantes y de alta calidad.

3.4 Instrumento (s) de investigación

El diseño del instrumento de esta investigación se estructuró considerando la naturaleza mixta del estudio, que abarca tanto aspectos cualitativos como cuantitativos, basándose en la metodología empleada, se diseñó una encuesta estructurada como principal herramienta de recolección de datos. La selección de una encuesta como instrumento de recolección se justificó por la necesidad de evaluar el nivel de cumplimiento del modelo de calidad y BPM en los restaurantes de cuatro tenedores en Ibarra. La encuesta permitió recolectar información directamente de los gerentes y personal clave, proporcionando una visión integral del estado actual del cumplimiento de estos estándares.

La encuesta fue evaluada y aprobada por expertos en el campo de la gestión de calidad y BPM de la Universidad Técnica del Norte, fue diseñada con preguntas cerradas y de selección múltiple para medir el nivel de cumplimiento, junto con ítems cualitativos que permitieron una interpretación más profunda de los resultados. Se utilizó Office Forms como plataforma para la recolección de datos debido a su accesibilidad y facilidad de uso.

3.5 Población y Muestra

En esta investigación, se seleccionó una muestra intencional de cinco restaurantes de cuatro tenedores en Ibarra: Chamuyando, Vinilo Lounge, Casa Mateus, Asadero 2 Pájaros de 1 Tiro, La Catrina sucursal 2 sucursal 2. Estos establecimientos fueron elegidos por su relevancia en el contexto local y su enfoque en la implementación del modelo de calidad y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). La muestra proporciona una representación adecuada para analizar el cumplimiento de estos estándares en la industria gastronómica de la región.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS ESPERADOS

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a cinco restaurantes seleccionados. La encuesta abarcó aspectos clave relacionados con la calidad del servicio, la inversión en infraestructura, el conocimiento de los modelos de calidad y los certificados de calidad. El presente análisis pretende evaluar cómo estos elementos influyen en la gestión y el desempeño de los establecimientos, proporcionando una visión detallada sobre las prácticas actuales y las percepciones de los responsables de estos restaurantes. A través de esta evaluación, se busca identificar patrones comunes, diferencias significativas y áreas de mejora que puedan contribuir a la optimización de los procesos y estándares de calidad en el sector gastronómico.

4.1 Análisis de encuesta

Tabla 1

Datos de participantes

Establecimiento	Asadero	Chamuyando	Vinilo Lounge	Casa	La Catrina
	2 Pájaros			Mateus	sucursal 2
	de 1 Tiro				sucursal 2
Género	Masculino	Femenino	Femenino	Femenino	Femenino
Edad	34	33	53	42	40
Establecimiento	Negocio	Negocio	Emprendimiento	Negocio	Emprendimiento
	familiar	familiar		familiar	

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

El presente análisis corresponde a las 4 primeras preguntas de la entrevista, las mismas que se presentaron para recabar datos informativos de los establecimientos, y nos muestran una

perspectiva de cada uno de estos negocios de manera general. Los cinco restaurantes analizados en este estudio: asadero 2 Pájaros de 1 Tiro, Chamuyando, Vinilo Lounge, Casa Mateus, La Catrina sucursal 2, son administrados por cuatro propietarias y un propietario con edades en un rango 33 a 53 años. Los datos sobre la población económicamente activa (PEA) en los cinco restaurantes muestran una predominancia de mujeres en el sector gastronómico local, con edades comprendidas entre 33 y 53 años.

La mayoría de los participantes son de género femenino, lo que puede reflejar una tendencia en la gestión de restaurantes en Ibarra. Además, se identifican como negocios familiares y emprendimientos, esto sugiere que tanto las estructuras empresariales consolidadas como las nuevas iniciativas en el sector están impulsadas por individuos con experiencia y un alto nivel de compromiso, lo que puede ser beneficioso al hablar de prácticas de calidad y seguridad alimentaria en dichos establecimientos.

Pregunta 5. ¿Dentro del establecimiento, el personal administrativo y de servicio tiene conocimiento sobre que es un modelo de calidad?

Tabla 2

Conocimiento de modelo de calidad

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Demuestra que los establecimientos visitados, así como su personal administrativo y de servicio más allá de la parte gastronómica que muchas veces es de carácter empírico conoce sobre temas de gestión dentro de las empresas de alimentos y bebidas como lo es el tema de modelos de calidad. Esto en algunas empresas puede ser el resultado de procesos de capacitación continua que como lo menciona Villalba (2015), la capacitación continua en temas de calidad es crucial para el éxito en la industria de servicios, ya que incrementa la competencia, motivación y compromiso del personal, traduciéndose en un servicio más consistente y de alta calidad. En general, estos restaurantes están bien posicionados para mantener y mejorar sus estándares de calidad gracias a la formación continua de su personal.

Pregunta 6. Desde su perspectiva considera que la calidad está asociada a una inversión considerable en equipos e instalaciones.

Tabla 3

Perspectiva de inversión

Variable	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	2	40%
Nulo	0	0
De acuerdo	1	20%
Totalmente de acuerdo	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

El análisis de los datos revela que existe una variedad de opiniones entre los representantes de los restaurantes sobre la relación entre la calidad y la inversión en equipos e instalaciones. Las consideraciones abarcan criterios donde se cree que es posible mantener altos estándares sin grandes inversiones, sugiriendo una optimización de recursos. Otros, en cambio, consideran esencial invertir en equipos e instalaciones adecuadas para asegurar la calidad de los servicios, subrayando que ciertas mejoras son indispensables para alcanzar los estándares deseados. Según Flores y Moscoso (2020) la importancia de esta percepción está respaldada por estudios previos que indican que las inversiones en tecnología y equipos de alta calidad son fundamentales para mejorar la eficiencia operativa y garantizar estándares elevados de servicio.

7. ¿Cómo actúa el personal ante un problema del cliente dentro del restaurante?

Tabla 4

Actitud del personal ante la resolución de problemas

Variable	Frecuencia	%
Compensación	1	7,69%
Entrenamiento continuo	4	30,77%
Involucrar a un supervisor	3	23,08%
Tomar acción inmediata	5	38,46%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

El análisis muestra que la mayoría de los restaurantes priorizan tomar una acción inmediata y el entrenamiento continuo para manejar problemas del cliente. El entrenamiento continuo es visto como esencial para preparar al personal, mientras que la acción inmediata se considera crucial para resolver problemas rápidamente de manera proactiva y eficaz, alineándose con los principios de mejora continua de (Abril, 2022).

Pregunta 8. ¿Qué hace su restaurante para que el personal de servicio y de cocina pueda brindar un servicio ágil?

Tabla 5
Estrategias para agilizar el servicio de restaurante

Variable	Frecuencia	%
Estaciones organizadas	5	38,46%
Feedback del cliente	3	23,08%
Roles claros	4	30,77%
Sistema de pedidos electrónicos	1	7,69%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Los resultados indican que los restaurantes encuestados, consideran fundamental la organización de estaciones para asegurar un servicio ágil. El enfoque en la organización sugiere que una disposición eficiente del espacio y las tareas es clave para el desempeño del personal. Destaca también la importancia de roles claros para el personal que labora, para evitar confusiones y mejorar la coordinación entre las diferentes áreas del establecimiento (cocina, comedor, bodega). El feedback del cliente es una herramienta utilizada por un buen número de establecimientos para ajustar el servicio según la experiencia del cliente. Sin embargo, el uso de sistemas de pedidos electrónicos sigue siendo limitado, lo que podría indicar una baja adopción de tecnología en algunos lugares para agilizar los procesos de servicio. Por lo tanto, estos resultados subrayan la importancia de la organización interna y la definición de roles en su enfoque de gestión estratégica (Díaz, 2023). En conclusión, Esta situación resalta la necesidad de alinearse con las mejores prácticas en BPM para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Pregunta 9. ¿Cuáles son los certificados que avalan la calidad de su restaurante?

Tabla 6

Validación de restaurante

Variable	Frecuencia	%
Permisos de funcionamiento	3	60%
ARCSA	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

El análisis de los certificados que avalan la calidad en los restaurantes refleja diferencias notables en los niveles de acreditación alcanzados. Algunos establecimientos operan con certificaciones básicas, como permisos y autorizaciones de funcionamiento, cumpliendo con los estándares mínimos exigidos por las BPM. En contraste, un restaurante sobresale por sus certificaciones avanzadas, como la Calificación A de ARCSA y premios internacionales, que evidencian un compromiso con la excelencia y una estrategia de diferenciación competitiva. Las certificaciones no solo garantizan un alto nivel de seguridad alimentaria, sino que también fortalecen la confianza del cliente, promoviendo la sostenibilidad y reputación del negocio en el mercado.

Pregunta 10. ¿El personal administrativo y de servicio de su establecimiento conoce de los modelos de calidad que manejan?

Tabla 7

Conocimiento de modelo de calidad

Variable	Frecuencia	%
Si	0	100%
No	5	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Manteniendo el concepto de la pregunta anterior sobre los certificados de calidad cuyo resultado demuestra que para los establecimientos intervenidos el certificado de funcionamiento cuyos estándares de calidad son mínimos, así mismo esta pregunta destaca por el desconocimiento de lo que es, e implica un modelo de calidad para establecimientos de alimentos y bebidas, esto es clave por cuanto refuerza el trabajo de investigación realizado y ofrece mejoras en estos establecimientos. Según Díaz (2023) menciona que el compromiso de las empresas es fundamental, con la capacitación continua y la profesionalización de su equipo, permite garantizar que las normas BPM sean aplicadas de manera efectiva en todas las operaciones. La alineación del personal con estos estándares no solo fortalece la calidad y seguridad alimentaria, sino que también optimiza los procesos internos y mejora la experiencia del cliente, asegurando la sostenibilidad y competitividad del negocio.

Pregunta 11. ¿Ha invertido en la infraestructura de sus instalaciones? Diseños de interior, ampliaciones de espacio, mejoras en la cocina.

Tabla 8

Inversión en infraestructura

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Los resultados reflejan que todos los restaurantes encuestados han realizado inversiones en la infraestructura de sus instalaciones, incluyendo diseños de interior, ampliaciones de espacio y mejoras en la cocina. La inversión en infraestructura en los restaurantes encuestados muestra un compromiso con la calidad del entorno físico, alineado con las normas BPM al mejorar la eficiencia y seguridad de las operaciones internas, así como la experiencia del cliente. Según Coronel y Basantes (2019) este compromiso refleja la importancia de mantener altos estándares de calidad y mejorar la experiencia del cliente, resaltando la relevancia de realizar inversiones para la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. En conclusión, estas inversiones son esenciales para la competitividad y el posicionamiento de los restaurantes en el mercado.

Pregunta 12. ¿El establecimiento ha invertido en la compra de equipos nuevos durante los últimos 5 años? Área de cocina y/o servicio.

Tabla 9

Inversión en equipos nuevos

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Los datos muestran que todos los restaurantes encuestados han invertido en la compra de equipos nuevos en los últimos cinco años, tanto en el área de cocina como en el área de servicio. Este enfoque en la actualización de equipos refleja un esfuerzo por mantener estándares altos de calidad y eficiencia operativa, lo cual es crucial para asegurar la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado gastronómico. Según León (2018) la inversión en equipos modernos refuerza la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la normativa BPM. Esta actualización garantiza seguridad alimentaria, mejora la eficiencia operativa y asegura el cumplimiento de estándares higiénicos, consolidando la confianza y competitividad de los restaurantes en el mercado.

Pregunta 13. ¿Con qué elementos cumple el manipulador de alimentos?

Tabla 10

Elementos de manipulación de elementos

Variable	Frecuencia	%
Uso de cofia	3	11,54%
Uso de mascarilla	3	11,54%
Ropa limpia y apropiada	4	15,38%
Manos limpias y desinfectadas	4	15,38%
Uso de guantes	4	15,38%
Reporta heridas o cortes al supervisor	4	15,38%
Calzado limpio y apropiado	4	15,38%
Total	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

El análisis muestra que los manipuladores de alimentos en los restaurantes cumplen con prácticas esenciales de higiene, como el uso de ropa limpia, guantes y el reporte de heridas, alineándose con la normativa BPM. Sin embargo, se identifica una baja adopción de cofias y mascarillas, lo que destaca áreas de mejora clave para evitar la contaminación de alimentos y fortalecer la seguridad alimentaria. Una aplicación uniforme de estas medidas elevaría la confianza del cliente y la calidad percibida. Según Díaz (2023) menciona que es importante que los restaurantes cumplan en gran medida con las normas BPM en higiene personal, pero deben

reforzar el uso de cofias y mascarillas para garantizar la inocuidad alimentaria y prevenir contaminaciones, mejorando así la seguridad y calidad del servicio.

Pregunta 14. ¿Los empleados del restaurante se presentan impecables?

Tabla 11

Los empleados son impecables

Variable	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Nulo	0	0%
De acuerdo	2	40%
Totalmente de acuerdo	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Los resultados reflejan un consenso entre los representantes de los restaurantes sobre la impecable presentación del personal, evidenciando un alto estándar de profesionalismo y un compromiso generalizado con la pulcritud como parte de la imagen del establecimiento. Según un estudio de Roldan y Lara (2015) menciona que el compromiso con una presentación impecable del personal refuerza la calidad percibida por los clientes y asegura el cumplimiento de las BPM, promoviendo la higiene y evitando la contaminación en el manejo de alimentos.

Pregunta 15. ¿Planifica la recepción de los productos, asegurando un lugar disponible para almacenarlos?

Tabla 12

Planificación de recepción de productos

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Los resultados indican que todos los restaurantes han establecido procedimientos claros para la recepción de productos, lo que demuestra una gestión eficiente de los insumos. La planificación adecuada para el almacenamiento de los productos asegura que se manejen de forma organizada, evitando posibles pérdidas o deterioros y contribuyendo a un control adecuado de inventarios. Según Salgado (2017) el compromiso de la gestión adecuada de los suministros y su almacenamiento, siguiendo principios clave de las BPM, garantiza la inocuidad alimentaria, optimiza la operación y refuerza la calidad y seguridad del servicio ofrecido, alineándose con los estándares establecidos en la normativa BPM.

Pregunta 16. ¿Controla los alimentos periódicamente y desecha aquellos que estén en mal estado o contaminados?

Tabla 13

Control de alimentos

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Los resultados indican que todos los restaurantes encuestados mantienen un riguroso control sobre los alimentos, descartando aquellos que presenten signos de mal estado o contaminación. La aplicación de esta práctica refleja un compromiso constante con la seguridad alimentaria y la calidad, garantizando que los productos ofrecidos cumplan con los estándares adecuados para proteger la salud de los clientes. Según Ojeda (2015) el control riguroso de la calidad de los alimentos es un componente clave de las BPM, se enfocan en garantizar la inocuidad alimentaria y prevenir la contaminación.

Pregunta 17. ¿Cuenta con espacio adecuado para almacenar en seco los alimentos como, granos, productos de papel y otros artículos que no requieren refrigeración?

Tabla 14

Espacio adecuado de almacenamiento

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Los resultados indican que todos los restaurantes encuestados disponen de un espacio adecuado para almacenar en seco alimentos como granos, productos de papel y otros artículos que no requieren refrigeración. De acuerdo con Pilla (2022) al demostrar un manejo eficiente y responsable de sus recursos de almacenamiento, están cumpliendo con uno de los requisitos clave de las BPM. Por lo tanto, permite asegura la calidad y seguridad de los productos, sino que también contribuye a la eficiencia operativa de los establecimientos, minimizando el riesgo de pérdidas por deterioro y asegurando una experiencia segura para los consumidores.

Pregunta 18. ¿Considera que los adecuados procesos de manipulación son responsabilidad de todo el personal de servicio y administrativos?

Tabla 15
Responsabilidad de los procesos de manipulación

Variable	Frecuencia	%
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024).

En análisis a las respuestas revelan que en todos los restaurantes encuestados existe una percepción uniforme sobre la responsabilidad compartida en la manipulación adecuada de alimentos. Todos coinciden en que la responsabilidad recae tanto en el personal de servicio como en el administrativo, destacando la importancia de la capacitación y la colaboración en el cumplimiento de los estándares de calidad. La manipulación de alimentos se alinea con las buenas prácticas de manufactura BPM, esta responsabilidad compartida garantiza la seguridad alimentaria, minimiza riesgos de contaminación y asegura la calidad, contribuyendo a la satisfacción del cliente y a la reputación del establecimiento.

Pregunta 19. ¿Cómo se controla los posibles casos de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) en el establecimiento?

Tabla 16

Control de ETA en el establecimiento

Variable	Frecuencia	%
Buenas prácticas de manufactura	5	31,25%
Capacitación constante	4	25%
Uso de materiales y equipos adecuados	4	25%
Uso de materias primas de temporada	3	18,75%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Los datos evidencian que, en la prevención de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), cada uno de los aspectos señalados es valorado como esencial en los restaurantes encuestados. Destacan las Buenas Prácticas de Manufactura, reflejando un compromiso robusto con la aplicación de protocolos y controles rigurosos en cocina. Asimismo, la capacitación constante del personal y el uso adecuado de materiales confirman la conciencia sobre la importancia de mantener una supervisión permanente en cada eslabón del proceso, desde la manipulación de ingredientes hasta el servicio. Si bien el uso de materias primas de temporada exhibe el porcentaje más bajo, no se le resta relevancia. Por el contrario, se reconoce que la calidad y seguridad en la selección de insumos son fundamentales para lograr una inocuidad óptima de los alimentos. Según Valero (2018) la implementación de las BPM y la

capacitación continua son clave para prevenir enfermedades alimentarias. El uso adecuado de equipos y materiales, junto con el manejo correcto de las materias primas, asegura la calidad y seguridad alimentaria en todas las etapas del proceso.

Pregunta 20. ¿Con qué tipo de agente cree que hay mayor contaminación de alimentos?

Tabla 17

Agentes de contaminación de alimentos

Variable	Frecuencia	%
Contaminación primaria	2	28,57%
Contaminación cruzada directa	3	42,86%
Contaminación cruzada indirecta	2	28,57%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Los datos reflejan que los participantes reconocen la importancia de los distintos tipos de contaminación. Aunque la contaminación cruzada directa destaca ligeramente, los porcentajes de contaminación primaria y contaminación cruzada indirecta sugieren una comprensión bastante equilibrada de los diversos riesgos asociados a la inocuidad alimentaria. La distribución indica que, si bien la contaminación directa puede percibirse como la amenaza más inmediata, existe también conciencia sobre la relevancia de la contaminación que se origina en los insumos (primaria) y de la que se produce al manipular utensilios o superficies comunes (indirecta). En conjunto, los resultados evidencian que todas las formas de contaminación son

valoradas como factores a tener en cuenta, lo cual denota un nivel de conocimiento sólido sobre las fuentes y formas de propagación de agentes patógenos. La comprensión integral respalda la necesidad de adoptar medidas de control en todas las etapas de la cadena de producción, desde la selección de insumos hasta la manipulación final de los alimentos. Según la Organización Mundial de la Salud (2023) la preocupación por la contaminación cruzada directa es un riesgo clave en la seguridad alimentaria. La implementación de BPM es esencial para prevenir este tipo de contaminación, contribuyendo a la reducción de enfermedades transmitidas por alimentos.

Pregunta 21. ¿Su personal de cocina mantiene un control de temperatura adecuado en las preparaciones de su establecimiento?

Tabla 18

Control de temperatura

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Todos los restaurantes encuestados afirman que su personal de cocina mantiene un control adecuado de la temperatura en las preparaciones, esta unanimidad refleja un cumplimiento completo con las prácticas recomendadas para asegurar la seguridad alimentaria mediante el manejo correcto de las temperaturas. El control es esencial para prevenir la proliferación de microorganismos y garantizar la inocuidad de los alimentos servidos. La consistencia en este aspecto sugiere una sólida adherencia a las normativas de seguridad alimentaria en todos los establecimientos evaluados. (ARCOSA, 2012). La práctica de mantener temperaturas adecuadas en las preparaciones refleja un compromiso con las normativas de seguridad alimentaria y las mejores prácticas en la industria gastronómica.

Pregunta 22. ¿Cuál de estos productos, que pueden ser de carácter alergénico usa frecuentemente en la cocina?

Tabla 19

Perspectiva de productos alergénicos

Variable	Frecuencia	%
Crustáceos	3	10,71%
Huevos	5	17,86%
Pescados	2	7,14%
Leche (derivados)	4	14,29%
Maní	2	7,14%
Porotos de soja	2	7,14%
(derivados)		
Nueces de árbol	3	10,71%
Trigo (derivados)	3	10,71%
Nitritos (embutidos	2	7,14%
y carnes)		
Sulfitos	2	7,14%
Ajino moto	0	0%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Los datos evidencian una variedad de productos alergénicos presentes en los restaurantes, reflejando la necesidad de una gestión cuidadosa para proteger la salud de los clientes con sensibilidades o alergias. Los huevos y los derivados de la leche aparecen con mayor frecuencia, lo que indica su amplia utilización en las preparaciones culinarias. De manera

similar, crustáceos, nueces de árbol y trigo se sitúan en un rango intermedio, reafirmando su relevancia como potenciales disparadores de alergias. En menor proporción, pero aún significativos, se encuentran pescados, maní, porotos y sulfitos. La ausencia de “ajino moto” demuestra que no todos los ingredientes comúnmente asociados a alergias o intolerancias forman parte de las rutinas de estos establecimientos. Sin embargo, el predominio de varios insumos alergénicos subraya la importancia de identificar claramente los ingredientes y de comunicar al cliente posibles riesgos, a fin de prevenir reacciones adversas. Según Altamirano (2018) el cumplimiento de las BPM exige que los restaurantes implementen medidas estrictas de etiquetado y comunicación sobre ingredientes, especialmente aquellos que pueden causar alergias. Esto garantiza la protección de los consumidores con sensibilidades alimentarias, minimizando riesgos y asegurando la seguridad alimentaria según los estándares establecidos.

Pregunta 23. ¿El manipulador de alimentos cuenta con los elementos de protección personal (EPP)?

Tabla 20

Manipulación de alimentos cuenta con protección EPP

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Todos los establecimientos evaluados aseguran que sus manipuladores de alimentos cuentan con los elementos de protección personal (EPP) necesarios, esta uniformidad en el cumplimiento indica una fuerte adherencia a las normativas de seguridad alimentaria y un compromiso con la protección tanto del personal como de los consumidores. La disponibilidad de EPP en los restaurantes analizados refuerza las prácticas de seguridad alimentaria, alineándose con la normativa BPM para prevenir la contaminación. Según la OMS (2020) el uso adecuado de EPP es esencial para evitar enfermedades transmitidas por alimentos, lo que demuestra el compromiso de los establecimientos con la calidad y la seguridad alimentaria.

Pregunta 24. ¿Los equipos y utensilios son de materiales resistentes a la corrosión y a repetidas operaciones de limpieza?

Tabla 21

Los equipos y utensilios son resistentes a la corrosión

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Todos los establecimientos evaluados utilizan equipos y utensilios que son resistentes a la corrosión y aptos para repetidas operaciones de limpieza, este resultado demuestra un cumplimiento completo con los estándares de durabilidad y mantenimiento en la industria alimentaria. La resistencia a la corrosión asegura una vida útil prolongada de los equipos y utensilios, facilitando su limpieza y mantenimiento, lo que contribuye a la seguridad alimentaria y a la eficiencia operativa en los restaurantes. El uso de materiales resistentes a la corrosión y la capacidad para soportar repetidas limpiezas son requisitos fundamentales para mantener un entorno de cocina seguro y eficiente (ARCSA, 2012). Este enfoque asegura que los utensilios permanezcan en condiciones óptimas y contribuye a la calidad continua de los alimentos servidos.

Pregunta 25. ¿El establecimiento cuenta con suficiente iluminación?

Tabla 22

Establecimiento cuenta con iluminación

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Todos los establecimientos evaluados cuentan con una iluminación adecuada, este aspecto es crucial para garantizar un ambiente de trabajo seguro y eficiente, ya que una buena iluminación contribuye a la correcta manipulación de alimentos, facilita la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, y mejora la visibilidad general en la cocina y áreas de servicio. La adecuada iluminación también apoya la prevención de accidentes y errores durante la preparación y el manejo de alimentos, cumpliendo así con los estándares de seguridad en la industria alimentaria. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) la iluminación adecuada en las áreas de preparación y almacenamiento de alimentos es esencial para prevenir la contaminación y garantizar la seguridad alimentaria, cumpliendo con las BPM. Un entorno bien iluminado facilita la correcta manipulación de los productos, mejorando la calidad y seguridad del servicio ofrecido.

Pregunta 26. ¿Los pisos, paredes y tumbados están contruidos de manera que puedan limpiarse adecuadamente?

Tabla 23

Pisos contruidos para una limpieza adecuada

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

Todos los establecimientos evaluados han diseñado sus pisos, paredes y techos de manera que permiten una limpieza adecuada, esta característica es fundamental para mantener altos estándares de higiene y seguridad alimentaria, ya que superficies de fácil limpieza previenen la acumulación de suciedad y posibles contaminantes. Según Bermúdez (2024) el mantenimiento adecuado de las áreas de preparación y almacenamiento, junto con el uso de materiales fáciles de limpiar, es clave para cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y garantizar la seguridad alimentaria. Estos esfuerzos, que previenen la proliferación de microorganismos, reflejan el compromiso de los restaurantes con altos estándares de higiene, lo que fortalece la confianza y satisfacción del cliente.

Pregunta 27. ¿Ante la presencia de plagas, confía su control a especialistas?

Tabla 24

Confianza en el control de plagas

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

En todos los establecimientos evaluados, se confía el control de plagas a especialistas, lo que refleja un compromiso con la seguridad alimentaria y la higiene. La contratación de profesionales para manejar este aspecto crítico asegura que se implementen medidas efectivas y actualizadas para la prevención y erradicación de plagas. De acuerdo con Bolaños,(2020) el mantenimiento adecuado de las áreas de preparación y almacenamiento, junto con el uso de materiales fáciles de limpiar, es clave para cumplir con las BPM, permite garantizar la seguridad alimentaria. Por lo tanto, estos esfuerzos, que previenen la proliferación de microorganismos, reflejan el compromiso de los restaurantes con altos estándares de higiene, lo que fortalece la confianza y satisfacción del cliente.

Pregunta 28. ¿Dispone de abastecimiento suficiente y continuo de agua potable, con instalaciones apropiadas para su almacenamiento como tanques y reservorios con tapa?

Tabla 25

Abastecimiento de agua potable e instalaciones

Variable	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a restaurantes participantes (2024)

En todos los establecimientos evaluados al estar en sector urbano de la ciudad, se asegura un abastecimiento suficiente y continuo de agua potable, con instalaciones adecuadas para su almacenamiento, incluyendo tanques y reservorios con tapa, este aspecto es crucial para garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos, así como para cumplir con las normativas sanitarias. Según Díaz la disponibilidad y gestión adecuada del agua potable son fundamentales dentro de las BPM para garantizar la higiene y seguridad alimentaria. El acceso a agua potable permite una limpieza efectiva, reduciendo el riesgo de contaminación de los alimentos y protegiendo la salud de los clientes y el personal, cumpliendo con las normativas sanitarias y reforzando el compromiso del restaurante con la seguridad alimentaria.

4.2 Discusión

El análisis realizado sobre la implementación de modelos de calidad y las normas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en los restaurantes encuestados revela tanto avances como desafíos en la gestión de seguridad alimentaria. Los resultados sugieren que, en términos generales, la mayoría de los establecimientos demuestra un compromiso con la calidad y la inocuidad alimentaria, aunque persisten áreas que requieren atención. En cuanto a los puntos a favor, es evidente que todos los restaurantes realizan un control adecuado de la manipulación de alimentos, con especial atención al uso de elementos de protección personal (EPP) y a la gestión de los productos alimenticios para evitar la contaminación. Según lo indicado por la Organización Mundial de la Salud (2020), que destaca la importancia de estas prácticas en la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos.

En términos generales, los resultados destacan la disposición favorable de varios restaurantes para adoptar estándares de calidad, lo que se evidencia en la implementación de controles adecuados en la manipulación de alimentos, el uso de Elementos de Protección Personal (EPP) y la mejora de la infraestructura de limpieza y mantenimiento. Este compromiso ha contribuido a reducir la incidencia de errores en el proceso productivo y a reforzar la seguridad alimentaria, fortaleciendo además la confianza del consumidor. Sin embargo, también se observa un desconocimiento significativo de las certificaciones de calidad y modelos internacionales, ya que ciertos establecimientos creen que la obtención de un permiso de funcionamiento básico generalmente emitido tras una inspección mínima o inexistente es suficiente para garantizar la inocuidad de los productos y la satisfacción del cliente.

De esta manera, aunque la infraestructura y las prácticas de higiene han mejorado, sigue siendo fundamental sensibilizar a los gerentes y al personal sobre la importancia de certificaciones más rigurosas y de planes de auditoría interna que vayan más allá de la mera aprobación sanitaria inicial. El fortalecimiento de la formación continua en aspectos como la

verificación de proveedores, la documentación de procesos y la conciencia de estándares internacionales podría elevar el nivel de excelencia y fiabilidad en estos establecimientos. Asimismo, una mayor comprensión de las ventajas de certificarse bajo normativas de calidad reconocidas podría traducirse en una ventaja competitiva, impulsando la reputación de los restaurantes y garantizando un servicio seguro y confiable para los consumidores.

Sin embargo, también se observan puntos en contra en relación con la aplicación uniforme de las normas BPM. Aunque en la mayoría de los restaurantes se implementan prácticas de higiene y manipulación de alimentos de manera efectiva, no todos los establecimientos cumplen de manera consistente con todas las normativas, particularmente en lo que respecta al uso de cofias y mascarillas. Algunos restaurantes aún muestran inconsistencias en la capacitación continua del personal y en la implementación de medidas de control de calidad, como el mantenimiento adecuado de las áreas de preparación y almacenamiento de alimentos. Esto coincide con los hallazgos de Díaz (2023), quien señala que la falta de seguimiento constante y la capacitación periódica del personal son barreras comunes en la implementación completa de las BPM en restaurantes de diversas localidades.

Al observar la situación de los restaurantes encuestados, se concluye que, aunque hay una base sólida de buenas prácticas y un esfuerzo por cumplir con las normativas BPM, la implementación no es completamente homogénea. Algunos restaurantes muestran una mayor adherencia a las prácticas recomendadas, mientras que otros aún enfrentan dificultades para mantener un cumplimiento constante. Por lo tanto, se resalta la necesidad de una gestión más rigurosa en cuanto a la formación del personal y el monitoreo de las prácticas diarias. En su estudio, Bolaños (2020) menciona que los restaurantes que implementan programas de capacitación continua logran un mejor cumplimiento de las BPM, lo que refuerza la importancia de la educación y la supervisión continua.

En términos de infraestructura, la mayoría de los restaurantes presenta un entorno adecuado en cuanto a limpieza y mantenimiento, lo que favorece la seguridad alimentaria. No obstante, algunos establecimientos podrían beneficiarse de una mejora en la infraestructura de almacenamiento, como el uso de sistemas de almacenamiento más eficientes y adecuados para evitar la contaminación cruzada. Según Bermúdez (2024) la infraestructura adecuada y la correcta disposición de los espacios son factores determinantes para la implementación exitosa de las BPM en la industria alimentaria, ya que un ambiente mal gestionado puede convertirse en un foco de riesgos para la salud de los consumidores.

Una propuesta clave para mejorar la situación de los restaurantes encuestados sería reforzar la capacitación y formación del personal en todas las áreas, no solo en manipulación de alimentos, sino también en aspectos como el uso de EPP, control de calidad y mantenimiento de las instalaciones. Esto sería crucial para garantizar que las normas BPM se apliquen de manera coherente en todas las áreas del establecimiento. Un estudio realizado por Altamirano (2018) en Ibarra también señala que la capacitación continua es esencial para mantener altos estándares de seguridad alimentaria y calidad en la industria restaurantera, lo que coincide con la necesidad de mejorar los programas educativos en los restaurantes encuestados.

Además, es necesario implementar sistemas de seguimiento más rigurosos para evaluar el cumplimiento de las BPM en la práctica diaria, esto podría incluir auditorías internas periódicas, así como la evaluación del estado de la infraestructura y el control de calidad de los productos. De acuerdo con un estudio realizado por la OMS (2020), la supervisión constante y la evaluación de las condiciones operativas son vitales para asegurar que las prácticas higiénicas y de seguridad alimentaria se mantengan a lo largo del tiempo.

Finalmente se puede establecer que la situación de los restaurantes encuestados refleja un cambio positivo con la calidad y la seguridad alimentaria, aunque existen áreas de mejora,

particularmente en la implementación consistente de las BPM. Se recomienda que los establecimientos refuercen la capacitación del personal, implementen mecanismos de seguimiento continuo y actualicen la infraestructura de almacenamiento para garantizar el cumplimiento completo de las normativas. Los cambios no solo mejorarán la calidad del servicio, sino que también contribuirán a un entorno más seguro y confiable para los clientes, alineándose con las mejores prácticas internacionales en la industria alimentaria.

PROPUESTA

La creciente competitividad en el sector gastronómico, sumada a la demanda de servicios seguros y de alta calidad, ha impulsado a los establecimientos a adoptar lineamientos y regulaciones rigurosas que garanticen la inocuidad de los alimentos. En este contexto, los restaurantes de cuatro tenedores se enfrentan al reto de cumplir con Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), las cuales constituyen un pilar fundamental para salvaguardar la salud del consumidor y fomentar la confianza en el mercado local y nacional. El presente estudio propone calificar, de manera objetiva, el desempeño de estos establecimientos, tomando como base la manipulación de alimentos, la infraestructura y los protocolos de higiene, a fin de elevar el estándar de calidad y competitividad en la ciudad de Ibarra.

El cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en restaurantes de cuatro tenedores es fundamental para establecer estándares uniformes en la industria gastronómica local. El proceso de calificación no solo permite identificar a aquellos establecimientos que cumplen con los parámetros exigidos, sino que también actúa como un motor de mejora continua en aspectos críticos como la seguridad alimentaria, la higiene, la infraestructura y la capacitación del personal.

De acuerdo con Altamirano (2018), la implementación de BPM es crucial para garantizar la inocuidad de los alimentos y la eficiencia operativa, lo que se traduce en una mayor confianza por parte de los consumidores. La calificación, en este sentido, se configura como una herramienta de evaluación integral que promueve la transparencia y el reconocimiento de aquellos restaurantes que se esfuerzan por alcanzar y mantener altos niveles de calidad.

Asimismo, la aplicación de un sistema de calificación basado en BPM fomenta la competitividad en el sector, incentivando a los establecimientos a invertir en mejoras tecnológicas, estructurales y formativas. Este tipo de evaluación permite que las prácticas innovadoras se consoliden en la operación diaria, contribuyendo a la creación de un ambiente

seguro y confiable para los clientes. Además, el proceso de calificación puede servir como referencia para el desarrollo de políticas públicas y normativas que impulsen la modernización y profesionalización del sector gastronómico.

Beneficios para el Sector

Contar con certificaciones y evaluaciones rigurosas se traduce en ventajas competitivas para los restaurantes, a la vez que garantiza la transparencia en los procesos y la calidad en la oferta de productos y servicios. Además, este enfoque motiva el fortalecimiento de la marca y la atracción de un mayor número de visitantes, generando un impulso económico significativo en el sector de la hospitalidad y el turismo.

Repercusión en la Salud Pública

La aplicación de las BPM además de generar un impacto en la eficacia operativa de los restaurantes también influye de forma directa en la salud de los comensales. Al garantizar la inocuidad de los alimentos y minimizar la incidencia de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA), se protegen tanto la seguridad de la población como la reputación y sostenibilidad de los negocios gastronómicos.

Sostenibilidad y Gestión Ambiental

Incluir estándares de sostenibilidad en la calificación, evaluando el manejo de residuos, el uso eficiente de recursos como agua y energía, y la adopción de prácticas eco amigables en la cadena de suministro. La certificación ambiental, como el uso de productos biodegradables y estrategias de reducción de desperdicios, refuerza la competitividad de los restaurantes y responde a una demanda creciente de los consumidores.

Capacitación y Profesionalización del Personal

Un factor determinante en la aplicación de las BPM es el nivel de formación del personal en seguridad alimentaria, manipulación de alimentos y servicio al cliente. La evaluación de la

capacitación continua y la implementación de programas de desarrollo profesional pueden garantizar la correcta aplicación de los estándares de calidad.

Innovación y Adaptabilidad Tecnológica

La integración de herramientas tecnológicas optimiza la eficiencia en la producción y el servicio, lo que puede reflejarse en una mejor evaluación en la calificación de BPM. Se puede considerar la implementación de tecnologías en los procesos operativos del restaurante, tales como sistemas de trazabilidad de alimentos, digitalización de menús y automatización de controles de calidad.

Experiencia y Satisfacción del Cliente

El desarrollo de las experiencias del cliente es fundamental ya que permite medir la percepción de los clientes respecto a la higiene, seguridad y calidad del servicio es una estrategia innovadora para impulsar su restaurante. Con este enfoque, podrá identificar fortalezas y áreas de mejora basadas en la experiencia real del consumidor, lo que le permitirá ajustar sus procesos y tomar decisiones informadas para ofrecer un servicio impecable. La satisfacción del cliente se convierte así en un factor clave que fortalece la reputación, fomenta la fidelización y aumenta la demanda, proporcionando una ventaja competitiva en un mercado cada vez más exigente.

Impacto Económico y Competitividad

La implementación y evaluación de la calificación BPM no solo garantiza altos estándares de calidad y seguridad alimentaria, sino que también tiene un impacto económico significativo y potencia la competitividad del establecimiento. Al obtener la certificación, el restaurante se posiciona de manera más favorable en el mercado, atrayendo a inversionistas y turistas, lo que se traduce en mayores oportunidades de crecimiento y expansión.

Cumplimiento Regulatorio y Normativo

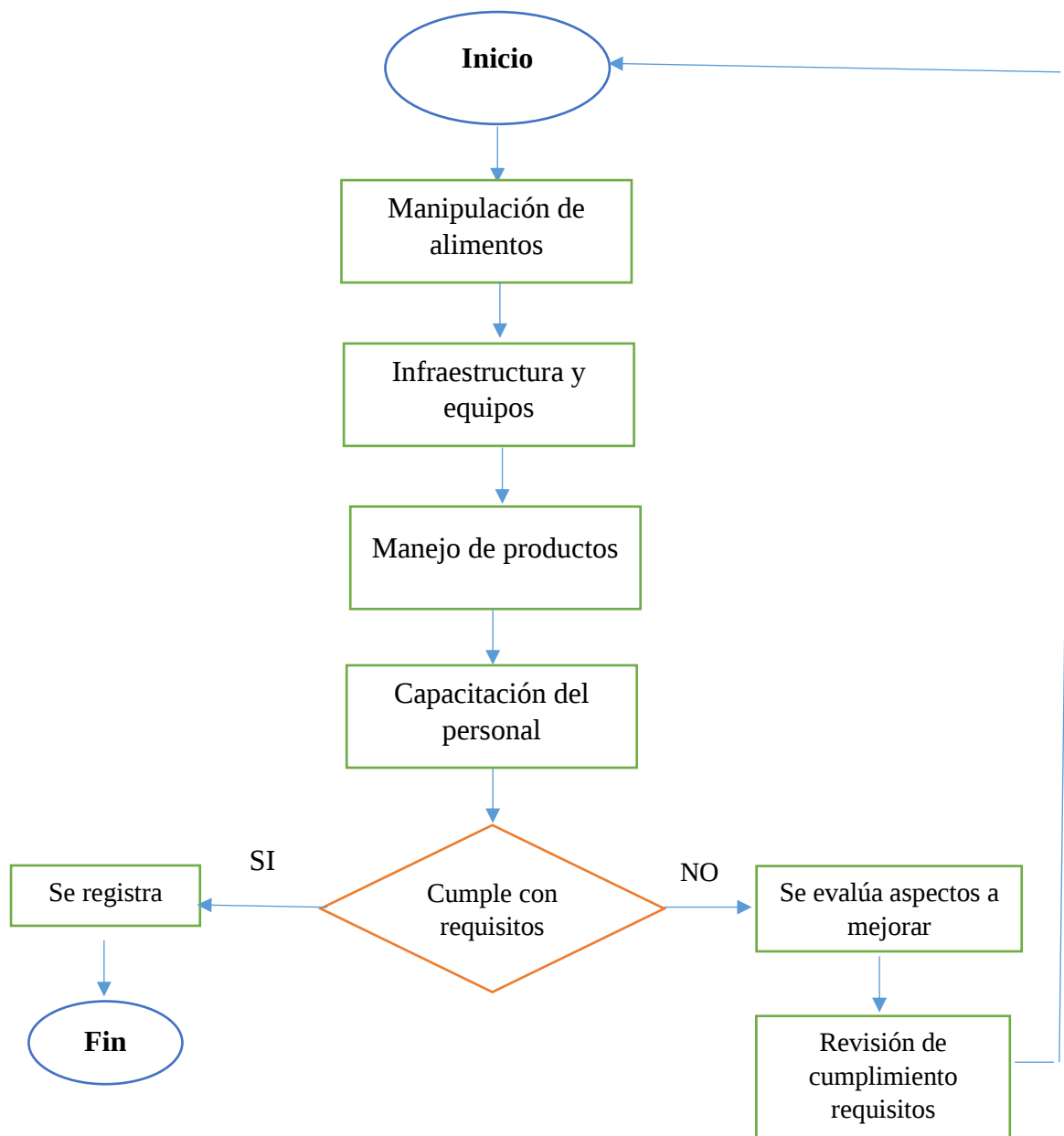
Evaluar el nivel de cumplimiento con normativas nacionales e internacionales de seguridad y la adecuación a regulaciones locales emitidas por entidades como ARCSA en Ecuador.

Selección de Criterios

La elaboración del instrumento de calificación se fundamenta en los lineamientos de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA, 2012). Se definieron indicadores clave que abarcan:

1. **Higiene y manipulación de alimentos:** Uso de elementos de protección personal, lavado de manos, separación de materias primas y control de alérgenos.
2. **Infraestructura y equipamiento:** Condiciones de cocina, resistencia de materiales, iluminación, ventilación y limpieza de superficies.
3. **Procesos y procedimientos:** Control de temperatura, manejo de desechos, rotulado y almacenamiento de productos.
4. **Capacitación del personal:** Frecuencia, contenidos, aplicabilidad de los programas de formación relacionados con las BPM y las normas de calidad.
5. **Documentación y registros:** Existencia de manuales de procedimientos, bitácoras de recepción de materias primas y verificación de cumplimiento de normas.

Figura 1
Flujograma de calificación ARCSA



La selección de estos indicadores se alinea con la Tarjeta de Calificación Sanitaria presentada por el Ministerio de Salud Pública y la ARCSA, que promueve la evaluación estandarizada de cafeterías y restaurantes en el Ecuador.

Escala de Valoración

La presente propuesta se alinea con la metodología establecida en la Tarjeta de Calificación Sanitaria del Ministerio de Salud Pública y el ARCSA (2024), que asigna una puntuación basada en el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y de la normativa sanitaria vigente. Siguiendo este esquema, se adopta la siguiente escala:

- A (Máxima calificación): Rango de cumplimiento de 90 a 100 puntos.
Indica que el restaurante cumple cabalmente con las BPM y las directrices de calidad evaluadas, presentando muy pocos o ningún hallazgo de riesgo significativo.
- B (Calificación media): Rango de cumplimiento de 80 a 89,9 puntos.
Denota un grado satisfactorio de adopción de las normativas y lineamientos de seguridad alimentaria, aunque puede haber aspectos puntuales que requieran refuerzo o ajustes menores.
- Calificación en proceso: Puntaje menor o igual a 59,9 puntos.
Refleja deficiencias graves en el cumplimiento de las BPM o en la gestión de la inocuidad alimentaria. En esta categoría se recomienda una intervención inmediata para corregir y mejorar los procesos críticos del establecimiento.

La escala se aplica tras la revisión de ítems relacionados con infraestructura, higiene del personal, protocolos de manipulación, almacenamiento de materias primas y procedimientos de limpieza y desinfección, entre otros factores. A fin de otorgar un diagnóstico certero, los puntajes se asignan de manera independiente a cada área y luego se consolidan en la calificación final. Este enfoque permite identificar con precisión las fortalezas y las áreas de mejora en los restaurantes, promoviendo acciones de corrección y la adopción de mejores prácticas de forma continua.

Para la presente investigación, se eligieron cinco restaurantes de cuatro tenedores en la ciudad de Ibarra:

1. Asadero 2 Pájaros de 1 Tiro
2. Chamuyando
3. Vinilo Lounge
4. Casa Mateus
5. La Catrina (sucursal 2)

Los establecimientos cuentan con una reconocida trayectoria en la oferta gastronómica local y se distinguen por la diversidad de sus menús y su clientela habitual.

Criterios de Inclusión

La selección respondió a criterios específicos, entre los que destacan:

- Clasificación oficial como restaurante de cuatro tenedores, reflejando un nivel alto de servicios, instalaciones y carta gastronómica.
- Trayectoria y Reconocimiento en el mercado local, valorados por la fidelidad de clientes y la presencia en medios especializados.
- Disponibilidad y Voluntad de Participación: Compromiso expreso de los gerentes y propietarios para someterse a la evaluación y compartir información operativa.

Propuesta específica para cada restaurante

Tabla 26

Análisis de dimensiones restaurante Vinillo Lounge

Restaurante	Calificación ARCSA	Dimensiones	Puntos por resaltar o mejorar
Vinillo Lounge	A (90-100 puntos)	Fiabilidad	Alta consistencia, mantener rigor operativo
		Sensibilidad	Respuesta sensible, mejora interacción cliente
		Seguridad	Normas de seguridad estrictas, mantener control
		Empatía	Trato cordial, entender necesidades del cliente
		Elementos tangibles	Infraestructura moderna, equipos en óptimas condiciones
		Recepción	Proceso de recepción eficiente y organizado
		Almacenamiento	Almacenamiento adecuado, cumple con normativas BPM
		Manipulación de alimentos	Manipulación segura, minimizar riesgos de contaminación
		Enfermedades transmitidas por los alimentos	Prevención efectiva, controlar riesgos sanitarios
		Contaminación de alimentos y fuentes de contaminación	Medidas preventivas, eliminar fuentes contaminantes
		Preparación de alimentos	Preparación tradicional, innovar sin perder esencia

Alergias a los alimentos	Etiquetado claro, prevenir reacciones alérgicas
Higiene personal	Higiene rigurosa, potenciar uso de EPP
Mantenimiento de las instalaciones y equipos	Instalaciones impecables, equipos en óptimas condiciones
Control de plagas	Control especializado, garantizar ambiente seguro
Agua segura	Agua potable, gestión y almacenamiento eficiente

Esta síntesis destaca que, en general, Vinillo Lounge muestra altos estándares de calidad en todas las dimensiones evaluadas, cumpliendo con las normativas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Se resalta la consistencia en la infraestructura y el manejo de alimentos, aunque se identifican oportunidades para fortalecer aspectos como la capacitación continua en higiene y la optimización del control de plagas. Los elementos son fundamentales para mantener la seguridad alimentaria y la competitividad del establecimiento, garantizando la satisfacción de los clientes y la sostenibilidad operativa.

Tabla 27*Análisis de dimensiones restaurante Chamuyando*

Restaurante	Calificación ARCSA	Dimensiones	Puntos por resaltar o mejorar
Chamuyando	B (80–90 puntos)	Fiabilidad	Alta fiabilidad, optimizar continuidad operativa
		Sensibilidad	Buena atención, mejorar empatía
		Seguridad	Seguridad moderada, reforzar protocolos sanitarios
		Empatía	Trato cordial, potenciar empatía organizacional
		Elementos tangibles	Infraestructura discreta, actualizar equipos
		Recepción	Recepción adecuada, mejorar flujo y control
		Almacenamiento	Almacenamiento correcto, optimizar gestión insumos
		Manipulación de alimentos	Manipulación segura, estandarizar procedimientos críticos
		Enfermedades transmitidas por los alimentos	Prevención efectiva, evaluar riesgos sanitarios
		Contaminación de alimentos y fuentes de contaminación	Control moderado, mejorar medidas preventivas
		Preparación de alimentos	Preparación tradicional, innovar en presentación
		Alergias a los alimentos	Detallar un etiquetado claro para fortalecer prevención alérgica
		Higiene personal	Higiene aceptable, reforzar uso de EPP

	Mantenimiento de las instalaciones y equipos	Infraestructura moderada, actualizar mantenimiento
	Control de plagas	Control básico, mejorar protocolos integrales
	Agua segura	Agua segura, mantener monitoreo constante

Esta síntesis permite visualizar que, si bien Chamuyando mantiene un nivel alto de cumplimiento en diversos aspectos, se identifican áreas puntuales de mejora, particularmente en la continuidad operativa, actualización de infraestructura y optimización de protocolos de seguridad. Estas acciones son esenciales para alcanzar y sostener los altos estándares exigidos por las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y fortalecer la competitividad del restaurante.

Tabla 28*Análisis de dimensiones restaurante Casa Mateus*

Restaurante	Calificación ARCSA	Dimensiones	Puntos por resaltar o mejorar
Casa Mateus	B (80–90 puntos)	Fiabilidad	Alta, reforzar continuidad y documentación
		Sensibilidad	Atención adecuada; mejorar empatía
		Seguridad	Seguridad moderada; reforzar protocolos
		Empatía	Trato cordial; potenciar comunicación
		Elementos tangibles	Infraestructura básica; actualizar equipos
		Recepción	Recepción ordenada; optimizar flujo
		Almacenamiento	Gestión correcta; mejorar control insumos
		Manipulación de alimentos	Procedimientos estándar; reforzar capacitación
		Enfermedades transmitidas por los alimentos	Prevención adecuada; mejorar controles sanitarios
		Contaminación de alimentos y fuentes de contaminación	Medidas moderadas; reforzar prevención
		Preparación de alimentos	Cocina tradicional; innovar presentación
		Alergias a los alimentos	Etiquetado claro; aumentar precaución
		Higiene personal	Higiene aceptable; reforzar uso de EPP
		Mantenimiento de las instalaciones y equipos	Mantenimiento básico; actualizar documentación

	Control de plagas	Control funcional; mejorar protocolos integrales
	Agua segura	Agua segura; mantener vigilancia

En síntesis, se puede decir que pesar de haber alcanzado previamente la calificación "A", Casa Mateus se ubica actualmente en el rango "B", lo que sugiere la necesidad de reforzar ciertos aspectos, especialmente la documentación de procesos y la capacitación continua del personal, para lograr la mejora en la implementación integral de las BPM.

Tabla 29*Análisis de dimensiones restaurante La Catrina*

Restaurante	Calificación ARCSA	Dimensiones	Puntos por resaltar o mejorar
La Catrina (Otavalo, suc. 2)	B (80–90 puntos)	Fiabilidad	Fiabilidad moderada; auditorías internas necesarias
		Sensibilidad	Atención adecuada; mejorar comunicación interna
		Seguridad	Seguridad básica; reforzar inspecciones regulares
		Empatía	Trato cordial; potenciar empatía constante
		Elementos tangibles	Infraestructura adecuada; actualizar equipos periódicamente
		Recepción	Recepción ordenada; optimizar flujo operativo
		Almacenamiento	Almacenamiento correcto; mejorar control insumos
		Manipulación de alimentos	Manipulación segura; capacitar en BPM
		Enfermedades transmitidas por los alimentos	Prevención moderada; reforzar controles sanitarios
		Contaminación de alimentos y fuentes de contaminación	Medidas moderadas; fortalecer protocolos higiénicos
		Preparación de alimentos	Preparación tradicional; innovar presentación creativa
		Alergias a los alimentos	Etiquetado claro; reforzar advertencias alérgicas

Higiene personal	Higiene aceptable; intensificar uso de EPP
Mantenimiento de las instalaciones y equipos	Mantenimiento adecuado; aumentar inspecciones periódicas
Control de plagas	Control básico; mejorar protocolos integrales
Agua segura	Agua segura; mantener gestión eficiente

Esta síntesis destaca que, aunque La Catrina (Otavalo, suc. 2) cumple en términos generales con los estándares de seguridad alimentaria, su calificación B sugiere la necesidad de fortalecer auditorías internas, actualizar la infraestructura y optimizar los protocolos en áreas clave para consolidar mejoras y lograr un mayor cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Tabla 30*Análisis de dimensiones restaurante Asadero 2 Pájaros de 1 Tiro*

Restaurante	Calificación	Dimensiones	Puntos por resaltar o mejorar
	ARCSA		
Asadero 2 Pájaros de 1 Tiro	B (80–90 puntos)	Fiabilidad	Cumple; formalizar trazabilidad, sistematizar seguimiento; implementar controles de calidad digital
		Sensibilidad	Atención adecuada; potenciar empatía efectiva; mejorar respuesta inmediata
		Seguridad	Seguridad básica; implementar protocolos preventivos rigurosos; realizar simulacros de emergencia
		Empatía	Trato cordial; intensificar sensibilidad organizacional; entrenar en servicio personalizado
		Elementos tangibles	Equipos básicos; renovar infraestructura y tecnología; actualizar mobiliario operativo
		Recepción	Recepción organizada; mejorar flujo y control; incorporar sistema de registro digital
		Almacenamiento	Almacenamiento básico; reforzar control y gestión de insumos; implementar sistemas de inventario automatizados
		Manipulación de alimentos	Manejo seguro; intensificar capacitación en BPM; estandarizar procedimientos operativos

Enfermedades transmitidas por los alimentos	Prevención moderada; intensificar controles sanitarios; mejorar protocolos de verificación
Contaminación de alimentos y fuentes de contaminación	Control básico; fortalecer medidas preventivas rigurosas; realizar auditorías internas periódicas
Preparación de alimentos	Preparación tradicional; innovar presentación creativa; incorporar técnicas modernas sin perder identidad
Alergias a los alimentos	Etiquetado claro; reforzar advertencias alérgicas; actualizar información en menús y etiquetas
Higiene personal	Higiene aceptable; intensificar uso correcto de EPP; implementar revisiones y capacitaciones regulares
Mantenimiento de las instalaciones y equipos	Mantenimiento moderado; reforzar inspecciones periódicas; planificar actualizaciones preventivas
Control de plagas	Control funcional; mejorar protocolos integrales; realizar monitoreos constantes y seguimiento de resultados
Agua segura	Política antitabaco; mantener ambiente saludable; reforzar campañas de concienciación entre el personal
Control de tabaco	Política antitabaco; mantener ambiente saludable; reforzar

Esta síntesis se destaca que, aunque el Asadero 2 Pájaros de 1 Tiro cumple con los requisitos básicos de higiene y seguridad alimentaria, se recomienda formalizar procedimientos de trazabilidad y reforzar la capacitación para elevar su desempeño y potencialmente, alcanzar la categoría “A”.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La implementación de un modelo de calidad basado en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) otorga a los restaurantes de cuatro tenedores una ventaja competitiva significativa al asegurar altos estándares de seguridad alimentaria, eficiencia operativa y satisfacción del cliente. La práctica no solo optimiza los procesos internos, reduciendo costos y desperdicios, sino que también mejora la percepción de la calidad de los alimentos, lo que resulta en una mayor fidelización de los clientes y una ventaja estratégica en el mercado. Los restaurantes que siguen rigurosamente estas normas pueden diferenciarse en un mercado altamente competitivo, garantizando un servicio seguro y de alta calidad.

El desarrollo de un instrumento de diagnóstico específico para evaluar la implementación de un modelo de calidad y las BPM en los restaurantes permite una medición precisa y objetiva del cumplimiento de estas prácticas en el sector. Por lo tanto, este instrumento ayuda a identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora, lo que facilita la toma de decisiones informadas y el diseño de planes de acción para mejorar la calidad de los procesos en los establecimientos. A través de su uso, los restaurantes pueden asegurar que están cumpliendo con los estándares exigidos y mejorar continuamente su desempeño.

La evaluación de los restaurantes de cuatro tenedores en cuanto al manejo del modelo de calidad y las BPM proporciona una visión clara sobre el nivel de cumplimiento y las áreas que requieren atención. Aunque algunos restaurantes destacan por su adherencia a las normativas y buenas prácticas, otros presentan deficiencias en aspectos fundamentales como la capacitación del personal y el mantenimiento de las infraestructuras. La calificación permite identificar las brechas existentes y orientar los esfuerzos hacia la mejora continua de los procesos y estándares en la industria restaurantera.

Recomendaciones

Basado en la problemática de la investigación, se recomienda que los restaurantes de cuatro tenedores en Ibarra fortalezcan la capacitación continua de su personal y actualicen su infraestructura para asegurar que las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) se integren de manera efectiva en su operación diaria. La implementación de un programa de formación, acompañado de auditorías internas periódicas, es esencial para identificar y corregir brechas en la seguridad alimentaria, lo que a su vez mejorará la calidad del servicio (Altamirano, 2018). Sin embargo, se reconoce que las limitaciones financieras y tecnológicas son barreras comunes, lo que sugiere la necesidad de estudios complementarios que evalúen el impacto económico de estas inversiones.

Se recomienda asimismo desarrollar y utilizar de manera regular un instrumento de diagnóstico que evalúe el cumplimiento de las BPM y el modelo de calidad en los establecimientos. Este instrumento debe actualizarse continuamente conforme a las nuevas normativas y avances tecnológicos, adaptándose a las necesidades específicas de cada restaurante. Aunque la aplicación de esta herramienta puede mejorar la toma de decisiones y la identificación de áreas críticas, su efectividad puede verse limitada por el tamaño reducido de la muestra y la variabilidad en los procesos operativos, tal como se ha observado en estudios previos. Según Bolaños (2020) menciona la importancia de ampliar la muestra y comparar resultados entre distintas regiones para obtener conclusiones más generalizables.

Adicionalmente, se sugiere que los restaurantes que obtienen calificaciones más bajas implementen planes de acción específicos, los cuales incluyan la revisión y actualización de sus procesos operativos, así como la optimización de la infraestructura. El establecimiento de mecanismos de seguimiento y la realización de auditorías internas constantes permitirán asegurar un cumplimiento continuo de las BPM. Según Díaz (2023) se debe enfatizar en la importancia de la revisión periódica para la mejora continua de la seguridad alimentaria. Por lo

que es necesario realizar estudios longitudinales que midan el impacto de estas acciones a lo largo del tiempo.

Finalmente, se reconoce que este estudio presenta limitaciones significativas, como el tamaño reducido de la muestra y un periodo de evaluación limitado, lo que impide la generalización de los resultados. Se recomienda realizar investigaciones complementarias que adopten un enfoque longitudinal y comparativo para evaluar no solo la implementación de las BPM, sino también su impacto en la satisfacción y fidelización del cliente. Según la OMS (2020) menciona que para este tipo de investigación de análisis de BPM es pertinente investigar cómo factores externos, como el entorno económico y las innovaciones tecnológicas. De esta manera se puede determinar cómo se afectan la capacidad de los restaurantes para mantener altos estándares de calidad.

Referencias

- Abril, P. (2022). *Análisis del Estado Situacional de los Restaurantes de Cuenca*. .
Universidad de Cuenca. Obtenido de
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/37750/4/Trabajo-de-Titulacion.pdf>
- Altamirano, V. (2018). *Desarrollo del manual de Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) para la empresa Dulcifresa del cantón Cevallos, Tungurahua con proyección económica para implementación*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27786/1/AL%20673.pdf>
- ARCSA. (2012). *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (Arcsa)*.
Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/06/Creacio%CC%81n-y-competencias-de-Arcsa.pdf>
- Bermúdez, S. (2024). *Diseño y comercialización de la aplicación “Best Kitchen” con un sistema de “menú interactivo” para mejorar la experiencia orientado a clientes en restaurantes de la ciudad de Guayaquil y Samborondón*. UIDE. Obtenido de
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/6839/1/UIDE-G-TTE-2024-6.pdf>
- Bolaños, A. (2020). *Aplicación del ciclo de deming o pdca para la gestión de la calidad en la educación superior: una introducción. Dirección de Desarrollo Estratégico Universidad de Concepción*. Obtenido de <https://desarrolloestrategico.udec.cl/wp-content/uploads/2021/01/DDD-N-4-Ciclo-Deming.pdf>
- Cooperación Financiera Nacional. (2022). *Actividades de alojamiento y de servicio de comida*. Obtenido de Ficha sectorial : <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2022/fichas-sectoriales-1-trimestre/Ficha-Sectorial-Turismo.pdf>

- Coronel, J., & Basantes, R. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Espacios*, 9. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Díaz, I. (2023). *Importancia de la inocuidad alimentaria y las BPM en la industria de procesamiento de alimentos*. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25280/1/UPS-GT004477.pdf>
- Fernández, N., & Ortega, E. (2018). Calidad de gestión en las unidades de información de la Universidad del Zulla: paradigma de innovación en la sociedad del conocimiento. *Telos*, 10(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318157002.pdf>
- Flores, K., & Moscoso, T. (2020). *Propuesta de implemenetación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18743/1/UPS-CT008769.pdf>
- Global Food Safety Initiative. (2019). Obtenido de Alimentos inocuos para los consumidores en todas partes: https://mygfsi.com/wp-content/uploads/2019/09/GFSI-General-Presentation_SP.pdf
- González, L., & García, E. (2021). Implementación de un sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria en una comercializadora de alimentos. *Conciencia Tecnológica*(63). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94472192002/html/>
- INEC. (marzo de 2022). *Informe de la evolución de la economía ecuatoriana en 2021 y perspectivas 2022*. Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/EvolEconEcu_2021pers2022.pdf

- INEC. (2022). *Instituto Nacional Ecuatoriano de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Resumen ejecutivo encuesta de hoteles , restaurantes y servicios:
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Encuesta_Servicios/Servicios_2011/4.%20ES2011_RESUMEN_EJECUTIVO.pdf
- ISO 22000. (junio de 2018). *Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos- requisitos para cualquier organización de la cadena alimentaria*. Obtenido de Norma internacional ISO 22000: <https://spartaninter.com/wp-content/uploads/2023/05/ISO-22000-2018-espanol.pdf>
- Jácome, A., & Moyano, J. (2022). Aplicaciones de un manual de buenas prácticas de manufactura en la industria alimenticia. *Polo de conocimiento*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042801.pdf>
- León, C. (2018). *Diseño de un plan de calidad aplicado a una cadena de restaurantes de pollos asados, año 2016*. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/6ca03bf0-8688-43ac-a404-6b3bc16d80bf/D-CD102958.pdf>
- Loayza, D. (2022). *Turismo como fuente estratégica de desarrollo local*. Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/21025/1/Trabajo_Titulacion_1384.pdf
- Miguel. (2017). Recordando a William Edwards Deming, Propulsor de la Calidad Total. *Revista Pucp*(35). Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/18170/18414>

Ministerio de Turismo. (2023). *Rendición de cuentas 2023*. Obtenido de

https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Informe_de_Rendicion_de_Cuentas_2023_MINTUR-Textual.pdf

MINTUR. (2018). *Reglamento Turistico De Alimentos Y Bebidas*. Obtenido de

https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf

Nestlé . (2019). *Informe de creación de valor compartido*. Obtenido de Nestlé :

<https://www.nestle.com.ec/sites/g/files/pydnoa396/files/2019-07/informedecvc2015nestleecuadorweb.pdf>

Niz, Á., & Nájera, A. (2023). La sustentabilidad en la industria de restaurantes: prácticas,

desafíos y oportunidades. *Suma de Negocios*, 14(31). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2215-910X2023000200164&script=sci_arttext

Ojeda, J., Jiménez, P., Quintana, A., Crespo, G., & Viteri, M. (2015). Protocolo de

investigación. (U. d. ESPE, Ed.) *Yura: Relaciones internacionales*, 5(1), 1 - 20.

OMS. (2023). Enfermedades transmitidas por alimentos. Obtenido de

<https://www.paho.org/es/temas/enfermedades-transmitidas-por-alimentos>

Pilla, F. (2022). *Modelo de gestión de la calidad de los servicios en el restaurant lo típico mi*

tierra. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/679eb885-963f-43bf-8f12-bba02013a1b1/content>

- Roldan, R., & Lara, E. (2015). *Diseño de una guía de buenas prácticas de manufactura para la industria vinculada a la fabricación de artículos que tendrán contacto directo con productos de consumo humano, basado en el reglamento de buenas prácticas de manufactura para industrias*. Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13449/1/UPS-GT001812.pdf>
- Salgado, M., & Castro, K. (2017). Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes. *Vector*, 33 - 40. Obtenido de http://vip.ucaldas.edu.co/vector/downloads/Vector2_4.pdf
- Silva, E., & Lola, G. (2022). Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana. *Siembra*, 9(1). Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-88502022000100008&script=sci_arttext

ANEXOS

Instrumento de evaluación



Modelos de calidad y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en restaurantes.

El siguiente instrumento es de ámbito aplicable para los administradores y chefs de restaurantes de la ciudad de Ibarra, quienes deben responder responsable y honestamente cada una de las preguntas planteadas.

* Obligatoria

Datos informativos

1. NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO *

2. Genero *

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino
- ☐ Otro

3. Edad *

Modelos de calidad

Las siguientes preguntas son formuladas en base al servicio y calidad brindado por el personal del restaurante.

4. El establecimiento pertenece a un/una: *

- ☐ Emprendimiento
- ☐ Franquicia
- ☐ Negocio familiar
- ☐ Otro

5. ¿Dentro del establecimiento, el personal administrativo y de servicio tiene conocimiento sobre que es un modelo de calidad? *

- ☐ SI
- ☐ NO

6. Desde su perspectiva considera que la calidad está asociada a una inversión considerable en equipos e instalaciones. *

	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Nulo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Seleccione entre 1 y 5 según su consideración, donde 1 representa el puntaje más bajo, es decir está en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto, es decir, está muy de acuerdo con la pregunta.	☐	☐	☐	☐	☐

7. ¿Cómo actúa el personal ante un problema del cliente dentro del restaurante? *

- ☐ **Compensación.** Brindar un descuento, un postre gratis o un vale de descuento.
- ☐ **Entrenamiento continuo.** Capacitar regularmente al personal sobre servicio al cliente y manejo de quejas.
- ☐ **Involucrar a un supervisor.** Cuando el problema es serio se llama al gerente o supervisor para que intervenga.
- ☐ **Tomar acción inmediata.** Resolver el problema lo más rápido posible para reducir la molestia del cliente.

8. ¿Qué hace su restaurante para que el personal de servicio y de cocina pueda brindar un servicio ágil? *

- ☐ **Estaciones organizadas.** La cocina cuenta con un adecuado flujo de personal
- ☐ **Feedback del cliente.** Continuamente recoge y analiza comentarios.
- ☐ **Roles claros.** El personal de cada área cuenta con funciones específicas.
- ☐ **Sistema de pedidos electrónicos.** Uso de tablets o terminales de punto de venta.

9. ¿Cuáles son los certificados que avalan la calidad de su restaurante?

10. ¿El personal administrativo y de servicio de su establecimiento conoce de los modelos de calidad que manejan?

- ☐ Sí
- ☐ No

11. ¿Ha invertido en la infraestructura de sus instalaciones? Diseños de interior, ampliaciones de espacio, mejoras en la cocina. *

- ☐ Sí
- ☐ No

12. ¿El establecimiento ha invertido en la compra de equipos nuevos durante los últimos 5 años? Área de cocina y/o servicio. *

- ☐ Sí
- ☐ No

13. ¿Con qué elementos cumple el manipulados de alimentos? *

- ☐ Uso de cofia
- ☐ Uso de mascarilla
- ☐ Ropa limpia y apropiada
- ☐ Manos limpias y desinfectadas
- ☐ Uso de guantes
- ☐ Reporta heridas o cortes al supervisor
- ☐ Calzado limpio y apropiado

14. ¿Los empleados del restaurante se presentan impecables? *

	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Nulo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Seleccione entre 1 y 5 según su consideración, donde 1 representa el puntaje más bajo, es decir está en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto, es decir, está muy de acuerdo con la pregunta.	☐	☐	☐	☐	☐

Buenas prácticas de manufactura (BPM)

Los siguientes aspectos se han tomado del "Instructivo Externo para la calificación de restaurantes cafeterías y otros establecimientos de alimentación colectiva, 2022"

15. ¿Planifica la recepción de los productos, asegurando un lugar disponible para almacenarlos? *

- ☐ SI
- ☐ NO

16. ¿Controla los alimentos periódicamente y desecha aquellos que estén en mal estado o contaminados? *

- ☐ SI
- ☐ No

17. ¿Cuenta con espacio adecuado para almacenar en seco los alimentos como, granos, productos de papel y otros artículos que no requieren refrigeración? *

- ☐ SI
- ☐ NO

18. ¿Considera que los adecuados procesos de manipulación son responsabilidad de todo el personal?

- ☐ SI
- ☐ NO

19. ¿Considera que los adecuados procesos de manipulación son responsabilidad de todo el personal de servicio y administrativos? *

Responda **SI** o **NO** y especifique el **por qué** de su respuesta.

20. ¿Cómo se controla los posibles casos de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) en el establecimiento? *

Opción múltiple

- ☐ Buenas prácticas de manufactura
- ☐ Capacitación constante
- ☐ Uso de materiales y equipos adecuados
- ☐ Uso de materias primas de temporada

21. ¿Con qué tipo de agente cree que hay mayor contaminación de alimentos? *

Opción múltiple

- ☐ **Contaminación primaria o de origen.** Alimentos de origen animal o vegetal contaminados por metales tóxicos, plaguicidas y residuos de fármacos de uso veterinario.
- ☐ **Contaminación cruzada directa.** Cuando un género cárnico crudo entra en contacto con alimentos listos para su consumo.
- ☐ **Contaminación cruzada indirecta.** Causada por usar el mismo cuchillo y tabla para cortar verduras y carnes.

22. ¿Su personal de cocina mantiene un control de temperatura adecuado en las preparaciones de su establecimiento? *

- ☐ SI
- ☐ NO

23. ¿Cuál de estos productos, que pueden ser de carácter alergénico usa frecuentemente en la cocina? *

- ☐ Crustáceos (como el cangrejo, la langosta y el camarón)
- ☐ Huevos
- ☐ Pescados
- ☐ Leche (derivados)
- ☐ Maní
- ☐ Porotos de soja (derivados)
- ☐ Nueces de árbol (almendras, nueces, pacanas)
- ☐ Trigo (derivados)
- ☐ Nitratos (embutidos y carnes curadas)
- ☐ Sulfatos (vino, zumos, mosto, sidra, vinagre)
- ☐ Ajinomoto (Glutamato monosódico)

24. ¿El manipulador de alimentos cuenta con los elementos de protección personal (EPP)? ^{*}

☐ SI

☐ NO

25. ¿Los equipos y utensilios son de materiales resistentes a la corrosión y a repetidas operaciones de limpieza? ^{*}

☐ SI

☐ NO

26. ¿El establecimiento cuenta con suficiente iluminación? ^{*}

☐ SI

☐ NO

27. ¿Los pisos, paredes y techados están contruidos de manera que puedan limpiarse adecuadamente? ^{*}

☐ SI

☐ NO

28. ¿Ante la presencia de plagas, confía su control a especialistas? ^{*}

☐ SI

☐ NO

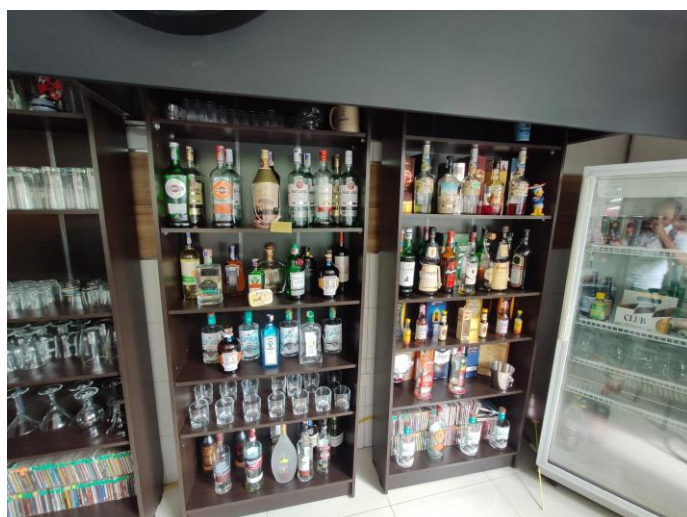
29. ¿Dispone de abastecimiento suficiente y continuo de agua potable, con instalaciones apropiadas para su almacenamiento como tanques y reservorios con tapa? ^{*}

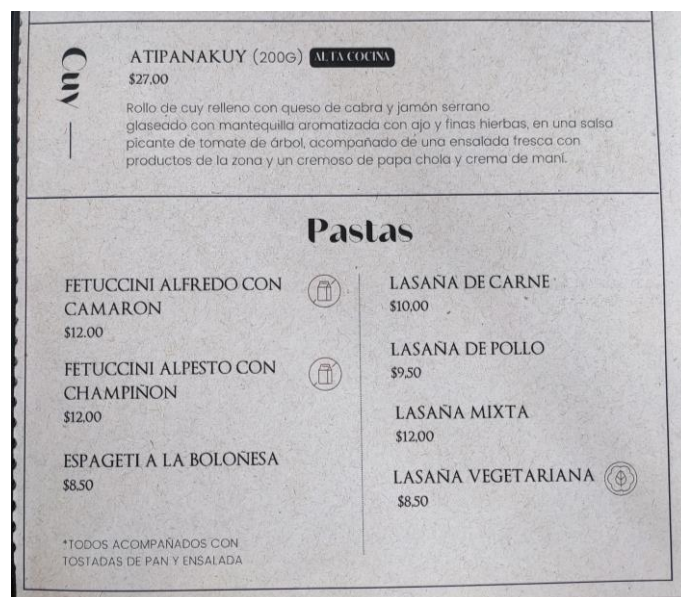
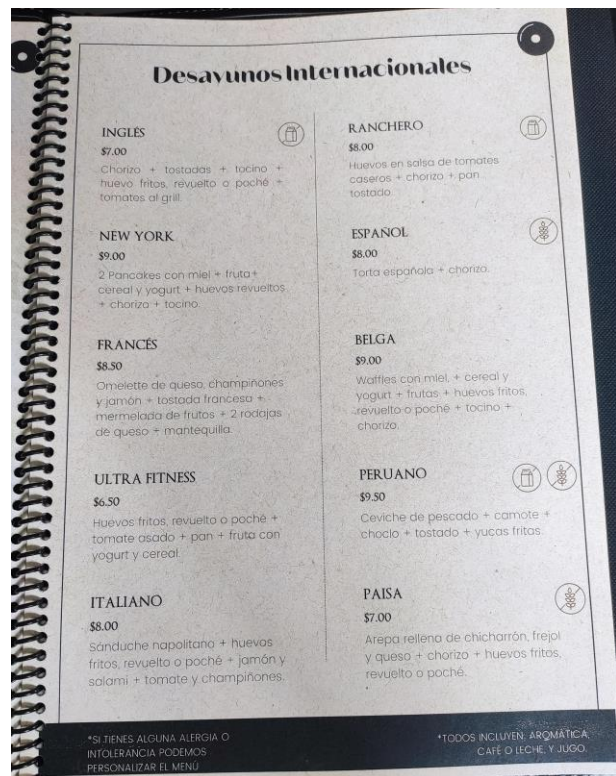
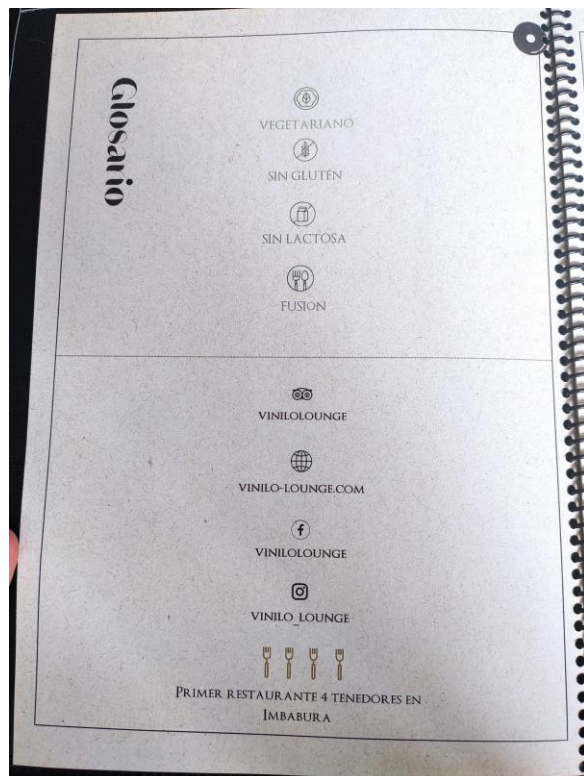
☐ SI

☐ NO

Fotografías

Vinilo Lounge





Chamuyando

[illegible]

Validación de instrumentos.

Criterio de expertos.

Por favor marcar con una equis (X) según considera corresponde la relación de ítems con los 4 criterios señalados. Colocar las observaciones que considera pertinente para alcanzar el objetivo de la investigación

Ítem	1.Relacionado con el objetivo		2.Mide lo que pretende		3.Se usa terminología entendible		4.La descartaría		Indique cualquier observación que considere necesario
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
3. Fbld.P1. El establecimiento pertenece a un/una:	X		X		X			X	
4. Fbld.P2. Dentro del establecimiento, el personal administrativo y de servicio tiene conocimiento sobre que es un modelo de calidad.	X		X		X			X	
5. Fbld.P3. Desde su perspectiva considera que la calidad está asociada a una inversión considerable en equipos e instalaciones.	X		X		X			X	
6. Fbld.P4. ¿Cuándo el cliente tiene un problema, el restaurante muestra sincero interés en resolverlo?	X		X		X		X		Debe rediseñar la pregunta, ya que no recaba la información requerida con objetividad.

7. Sens.P1. ¿El personal del restaurante brinda un servicio ágil?	X		X		X		X		Debe rediseñar la pregunta, ya que no recaba la información requerida con objetividad.
8. Segd.P1. ¿El establecimiento cuenta con la documentación que certifique el cumplimiento de modelos de calidad?	X			X			X		Rediseñar con algo como ¿Cuáles certificados de calidad tiene? Y dar opciones
9. Segd.P2. ¿El personal se muestra cortes con los clientes?	X		X		X		X		Es difícil que el gerente del restaurante declare que su personal no es cortes, analizar la pregunta de cómo está planteada
10. Segd.P3. ¿El personal sabe cómo actuar ante las dudas de los clientes?	X		X		X		X		Muchas de las respuestas requieren mayor calidad de opciones no es suficiente solo el SI / NO.
11. Segd.P4. El personal administrativo y de servicio de su establecimiento conoce de los modelos de calidad que manejan.									
12. EmTg.P1. ¿Ha invertido en la infraestructura de sus instalaciones? Diseños de interior, ampliaciones de espacio, mejoras en la cocina.	X		X		X			X	
13. EmTg.P2. ¿El establecimiento ha invertido en la compra de equipos nuevos	X		X		X			X	

durante los últimos 5 años? (cocina, servicio)									
14. EmTg.P3 El manipulador de alimentos cumple con los siguientes parámetros: -Uso de cofia. -Uso de mascarilla. -Ropa limpia y apropiada. -Manos limpias y desinfectadas. -Uso de guantes. -Reporta heridas o cortes al supervisor. -Calzado limpio y apropiado.	X		X		X		X		
15. EmTg.P4. ¿Los empleados del restaurante se presentan impecables?	X		X		X		X		
16. Rcpn.P1. ¿Planifica la recepción de los productos, asegurando un lugar disponible para almacenarlos?	X		X		X		X		
17. Almt.P1. ¿Controla los alimentos periódicamente y desecha aquellos que estén en mal estado o contaminados?	X		X		X		X		
18. Almt.P2.	X		X		X		X		

¿Cuenta con espacio adecuado para almacenar en seco los alimentos como, granos, productos de papel y otros artículos que no requieren refrigeración?									
19. MpAt.P1. ¿Considera que los adecuados procesos de manipulación son responsabilidad de todo el personal de servicio y administrativo?	X		X		X		X		
20. MpAt.P2. ¿Cómo se controla los posibles casos de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) en el establecimiento?	X		X		X		X		
21. CAFC.P1. ¿Con qué tipo de agente cree que hay mayor contaminación de alimentos?	X		X		X		X		
22. PpAt.P1. ¿Su personal de cocina mantiene un control de la temperatura adecuada en las preparaciones de su establecimiento?									
23. AlgA.P.1. ¿Cuál de estos productos alergenicos	X		X		X		X		

usa frecuentemente en la cocina?									
24. HgPs.P1. ¿El manipulador de alimentos cuneta con los elementos de protección personal	X		X		X		X		
25. MIE.P1. ¿Los equipos y utensilios son de materiales resistentes a la corrosión y a repetidas operaciones de limpieza?	X		X		X		X		
26. MIE.P2. ¿El establecimiento cuenta con suficiente iluminación?	X		X		X		X		
27. MIE.P3. ¿Los pisos, paredes y tumbados están contruidos de manera que puedan limpiarse adecuadamente?	X		X		X		X		
28. CtPg.P1. ¿Ante la presencia de plagas, confía su control a especialistas?	X		X		X		X		
39. AgSg.P1. ¿Dispone de abastecimiento suficiente y continuo de agua potable, con instalaciones apropiadas para su almacenamiento como tanques y reservorios con tapa?	X		X		X		X		
Aspectos generales								Si	No

Las instrucciones para responder el instrumento son suficientes, claras y adecuadas		X
El instrumento es adecuado para alcanzar los objetivos del estudio		X
La distribución y ordenamiento de los ítems del instrumento es adecuada		X

Validado por: Francisco Guevara

Firma, sello quien valida:



FIRMA DEL DOCENTE

CC:0201870441 .

Validación de instrumentos.

Criterio de expertos.

Por favor marcar con una equis (X) según considera corresponde la relación de ítems con los 4 criterios señalados. Colocar las observaciones que considera pertinente para alanzar el objetivo de la investigación

Ítem	1.Relacionado con el objetivo		2.Mide lo que pretende		3.Se usa terminología entendible		4.La descartaría		Indique cualquier observación que considere necesario
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Fbld.P1. ¿Cuándo el cliente tiene un problema, el restaurante muestra sincero interés en resolverlo?	x		x		x		x		
2. Fbld.P2. ¿El restaurante proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo?	x		x		x		x		
3. Sens.P1. ¿El restaurante mantiene informado al cliente a cuándo se ejecutarán los servicios?	x		x		x		x		
4. Sens.P2. ¿El personal del restaurante brinda un servicio ágil?	x		x		x		x		
5. Segrd.P1. ¿El personal se muestra cortés con los clientes?	x		x		x		x		
6. Segrd.P2. ¿El personal sabe cómo actuar ante las dudas de los clientes?	x		x		x		x		

7. Empt.P1. ¿El personal de servicio brinda atención personalizada a los clientes?	x		x		x		x		
8. E.Tangb.P1. ¿El restaurante cuenta con equipos modernos?	x		x		x		x		
9. E.Tangb.P2. ¿Las instalaciones del restaurante son atractivas para los clientes?	x		x		x		x		
10. E.Tangb.P3. ¿Los empleados del restaurante se presentan impecables?	x		x		x		x		
11. Rcpn. ¿Planifica la recepción de los productos, asegurando un lugar disponible para almacenarlos?	x		x		x		x		
12. Almct.P1. ¿Controla los alimentos periódicamente y desecha aquellos que estén en mal estado o contaminados?	x		x		x		x		
13. Almct.P2. ¿Cuenta con espacio adecuado para almacenar en seco los alimentos como, granos, productos de papel y otros artículos que no requieren refrigeración?	x		x		x		x		

14. Manp.Almt.P1. ¿Considera qué los adecuados procesos de manipulación son responsabilidad de todo el personal?	x		x		x		x		
15. Manp.Almt.P2. ¿Dentro del establecimiento han surgido Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA)?	x		x		x		x		
16. Cont.Almt. ¿Con qué tipo de agente cree que hay mayor contaminación de alimentos?	x		x		x		x		
17. Prep.Almt. ¿Controla la temperatura adecuada en la preparación de alimentos?	x		x		x		x		
18. Alrg. ¿Cuál de estos productos alérgenos usa frecuentemente en la cocina?	x		x		x		x		
19. Hign.Pers. ¿El manipulador de alimentos cuneta con los elementos de protección personal (EPP)?	x		x		x		x		
20. Mant.Inst.P1. ¿Los equipos y utensilios son de materiales resistentes a	x		x		x		x		

la corrosión y a repetidas operaciones de limpieza?									
21. Mant.Inst.P2. ¿El establecimiento cuenta con suficiente iluminación?	x		x		x		x		
22. Mant.Inst.P3. ¿Los pisos, paredes y tumbados están contruidos de manera que puedan limpiarse adecuadamente?	x		x		x		x		
23. Cotrl.Plg. ¿Ante la presencia de plagas, confía su control a especialistas?	x		x		x		x		
24. Agua.Sgr. ¿Dispone de abastecimiento suficiente y continuo de agua potable, con instalaciones apropiadas para su almacenamiento como tanques y reservorios con tapa?	x		x		x		x		
Aspectos generales								Si	No
Las instrucciones para responder el instrumento son suficientes, claras y adecuadas									
El instrumento es adecuado para alcanzar los objetivos del estudio									
La distribución y ordenamiento de los ítems del instrumento es adecuada									

Validado por: Carlos Ortiz

Firma, sello quien valida:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'D. J. Smith', written in a cursive style.

CC: 0602934788

Validación de instrumentos.

Criterio de expertos.

Por favor marcar con una equis (X) según considera corresponde la relación de ítems con los 4 criterios señalados. Colocar las observaciones que considera pertinente para alcanzar el objetivo de la investigación

Ítem	1.Relacionado con el objetivo		2.Mide lo que pretende		3.Se usa terminología entendible		4.La descartaría		Indique cualquier observación que considere necesario
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
3. Fbld.P1. El establecimiento pertenece a un/una:	X								
4. Fbld.P2. Dentro del establecimiento, el personal administrativo y de servicio tiene conocimiento sobre que es un modelo de calidad.	X								
5. Fbld.P3. Desde su perspectiva considera que la calidad está asociada a una	X								

inversión considerable en equipos e instalaciones.									
6. Fbld.P4. ¿Cuándo el cliente tiene un problema, el restaurante muestra sincero interés en resolverlo?	X								
7. Sens.P1. ¿El personal del restaurante brinda un servicio ágil?	X								
8. Segd.P1. ¿El establecimiento cuenta con la documentación que certifique el cumplimiento de modelos de calidad?	X								
9. Segd.P2. ¿El personal se muestra cortés con los clientes?	X								
10. Segd.P3. ¿El personal sabe cómo actuar ante las dudas de los clientes?	X								
11. Segd.P4.	X								

Cuan de acuerdo esta que dentro del establecimiento el personal administrativo y de servicio aplique y conozca un estándar/modelo de calidad.									
12. Empt.P1. ¿El personal de servicio brinda atención personalizada a los clientes?	X								
13. EmTg.P1. ¿Ha invertido en la infraestructura de sus instalaciones? Diseños de interior, ampliaciones de espacio, mejoras en la cocina.	X								
14. EmTg.P2. ¿El establecimiento ha invertido en la compra de equipos nuevos durante los últimos 5 años? (cocina, servicio)	X								
15. EmTg.P3	X								

El manipulador de alimentos cumple con los siguientes parámetros: -Uso de cofia. -Uso de mascarilla. -Ropa limpia y apropiada. -Manos limpias y desinfectadas. -Uso de guantes. -Reporta heridas o cortes al supervisor. -Calzado limpio y apropiado.									
16. EmTg.P4. ¿Los empleados del restaurante se presentan impecables?	X								
17. Rcpn.P1. ¿Planifica la recepción de los productos, asegurando un lugar disponible para almacenarlos?	X								
18. Almt.P1.	X								

¿Controla los alimentos periódicamente y desecha aquellos que estén en mal estado o contaminados?									
19. Almt.P2. ¿Cuenta con espacio adecuado para almacenar en seco los alimentos como, granos, productos de papel y otros artículos que no requieren refrigeración?	X								
20. MpAt.P1. ¿Considera que los adecuados procesos de manipulación son responsabilidad de todo el personal?	X								
21. MpAt.P2. ¿Dentro del establecimiento han surgido Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA)?	X								
22. CAFC.P1.	X								

¿Con qué tipo de agente cree que hay mayor contaminación de alimentos?									
23. PpAt.P1. ¿Controla la temperatura adecuada en la preparación de alimentos?	X								
24. AlgA.P.1. ¿Cuál de estos productos alergenos usa frecuentemente en la cocina?	X								
25. HgPs.P1. ¿El manipulador de alimentos cuneta con los elementos de protección personal	X								
26. MIE.P1. ¿Los equipos y utensilios son de materiales resistentes a la corrosión y a repetidas	X								

operaciones de limpieza?									
27. MIE.P2. ¿El establecimiento cuenta con suficiente iluminación?	X								
28. MIE.P3. ¿Los pisos, paredes y techos están contruidos de manera que puedan limpiarse adecuadamente?	X								
29. CtPg.P1. ¿Ante la presencia de plagas, confía su control a especialistas?	X								
30. AgSg.P1. ¿Dispone de abastecimiento suficiente y continuo de agua potable, con instalaciones apropiadas para su almacenamiento como tanques y reservorios con tapa?	X								
Aspectos generales									Si No

Las instrucciones para responder el instrumento son suficientes, claras y adecuadas	X	
El instrumento es adecuado para alcanzar los objetivos del estudio	X	
La distribución y ordenamiento de los ítems del instrumento es adecuada	X	

Validado por:

Msc. Santiago Falcón

1002614160

