

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y TURISMO**

**Trabajo de fin de carrera titulado:**

**“INVESTIGACIÓN DE LA MANIPULACIÓN ALIMENTARIA Y SU  
INCIDENCIA EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN DE LAS  
COMIDAS TÍPICAS DEL SECTOR LA FLORESTA EN LA CIUDAD  
DE QUITO EN EL AÑO 2013.”**

**Realizado por:**

**AUGUSTO NAPOLEÓN CEVALLOS ALCOSER**

**Director del proyecto:**

**Mg. MARÍA ELENA PULGAR SALAZAR**

**Como requisito para la obtención del título de:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE LA ALTA COCINA**



## **DECLARACION JURAMENTADA**

Yo, AUGUSTO NAPOLEÓN CEVALLOS ALCOSER, con cédula de identidad # 171675505-1, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Augusto Napoleón Cevallos Alcoser

C.C.: 171675505-1

# **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“INVESTIGACIÓN DE LA MANIPULACIÓN ALIMENTARIA Y SU  
INCIDENCIA EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN DE LAS COMIDAS  
TÍPICAS DEL SECTOR LA FLORESTA EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO  
2013”**

Realizado por:

**AUGUSTO NAPOLEÓN CEVALLOS ALCOSER**

como Requisito para la Obtención del Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE LA ALTA COCINA**

ha Sido dirigido por la profesora

**Mg. MARÍA ELENA PULGAR SALAZAR**

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

María Elena Pulgar Salazar

**DIRECTORA**

# **LOS PROFESORES INFORMANTES**

Los Profesores Informantes:

**ÁNGELES MORENO**

**FABIÁN TAPIA**

Después de revisar el trabajo presentado,  
lo han calificado como apto para su defensa oral ante  
el tribunal examinador

Ángeles Moreno

Fabián Tapia

Quito, 18 de Diciembre de 2014

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo da mi madre quien ha sido padre y madre para mí, que gracias a su apoyo, perseverancia y dedicación me ha educado y me ha formado de la mejor forma.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi hermano Adolfo quien siempre estuvo dispuesto para ayudarme con todas las correcciones que este trabajo necesitaba.

A mi madre porque siempre me ayudó y animó durante mi vida estudiantil.

A mi familia que siempre ha sido un soporte incondicional en todas las etapas positivas y negativas de mi vida.

## ÍNDICE

Capítulo I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. El problema de la investigación	1
1.1.1. El planteamiento del problema	1
1.1.1.1. Diagnóstico	2
1.1.1.2. Pronóstico	3
1.1.1.3. Control de pronóstico	3
1.1.2. Formulación del problema	4
1.1.3. Sistematización del problema	4
1.1.4. Objetivos generales	4
1.1.5. Objetivos específicos	4
1.1.6. Justificaciones	5
1.2. Marco teórico	5
1.2.1. Estudio actual del conocimiento del tema	5
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica	8
1.2.3. Marco conceptual	8
1.2.4. Hipótesis	13
1.2.5. Identificación y características	13
Capítulo II. MÉTODO	14
2.1. Nivel de estudio	14
2.2. Modalidad de la investigación	14
2.3. Método	15
2.4. Población y muestra	15
2.5. Selección de instrumentos de investigación	16



2.6. Validez y confiabilidad de instrumentos	16
2.7. Operacionalización de variables	17
2.8. Procesamiento de datos	19
Capítulo III. DIAGNÓSTICO	20
3.1. Levantamiento de datos	20
Análisis situacional de La Floresta.	20
Análisis situacional de “La Asociación Santa Marianita”.	22
Análisis FODA de “La Asociación Santa Marianita”.	23
Introducción encuestas y entrevistas.	25
3.2. Presentación y análisis de resultados	27
3.3. Aplicación práctica	58
Introducción.	58
Manual simplificado sobre Buenas Prácticas de Manufactura.	59
Cronograma.	66
Beneficios de las BPM.	67
Presupuesto.	69
Capítulo IV. DISCUSIÓN	76
4.1. Conclusiones	79
4.2. Recomendaciones	81

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1, Operacionalización de variables directa.	17
Tabla 2, Operacionalización de variables indirecta.	18
Tabla3, Entrevista a expertos.	55
Tabla 4, Cronograma de actividades.	67
Tabla 5, Receta estándar.	70
Tabla 6, Costos variables.	70
Tabla 7, Costo total	71
Tabla8, Punto de equilibrio.	71
Tabla 9, Ventas	71
Tabla 10, Ventas totales.	72
Tabla 11, Utensilios.	73
Tabla 12, Inventario	74
Tabla 13, Tabla de amortización.	75
Tabla 14, Flujo anual.	77
Tabla 15, Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno.	78
Ilustración 1, Género.	28
Ilustración 2, Edad.	29
Ilustración 3, Profesión.	30
Ilustración 4, Regularidad de visitas.	31
Ilustración 5, Conocimiento sobre Buenas Prácticas de Manufactura.	32
Ilustración 6, Higiene del lugar.	33
Ilustración 7, Manipulación de alimentos.	34

Ilustración 8, Capacitación de asociaciones.	35
Ilustración 9, Relación salud-alimento.	36
Ilustración 10, PVP por mejor manipulación alimentaria.	37
Ilustración 11, Atención al cliente.	38
Ilustración 12, Trato de los vendedores.	39
Ilustración 13, Comodidad del lugar.	40
Ilustración 14, Lugar donde se sirve la comida,	41
Ilustración 15, Razón de preferencia.	42
Ilustración 16, Mejores espacios para servirse la comida.	44
Ilustración 17, Presencia de animales.	45
Ilustración 18, Existencia de contaminación.	46
Ilustración 19, PVP por mejoras del lugar.	47
Ilustración 20, Comprensión de BPM.	48
Ilustración 21, Materiales de tablas de cocina.	49
Ilustración 22, Tipo de transporte para el alimento.	50
Ilustración 23, Capacitaciones gubernamentales o municipales.	51
Ilustración 24, Deseo de nuevas capacitaciones.	52
Ilustración 25, Lugar físico para la venta.	53
Ilustración 26, Aumento del PVP.	54

## **Resumen**

Luego de realizar un análisis a la situación actual de las comidas típicas en la “Asociación Santa Marianita”, se pudo observar que la asociación incumple varias normas, además de reglas higiénicas y de manipulación alimentaria. Se constató que las personas acuden al sector por razones como el sabor o el precio de los alimentos que aquí se expenden más que por la higiene de la comida que se ofrece.

Se propuso la creación de un manual que sea de fácil comprensión y entendimiento para los vendedores de la Asociación, en el que se habla sobre el personal, los alimentos, el transporte, etc.; el cual se basó en el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) que rige en el Ecuador.

Por otra parte se realizó un análisis sobre la percepción de los clientes respecto a la higiene, la manipulación alimentaria y el servicio de restauración que en la “Asociación Santa Marianita” se ofrece; y luego del correspondiente estudio, se estableció cual podría ser una inversión económica aproximada que pueda cubrir los costos de las posibles renovaciones en el tema higiénico y de manipulación alimentaria a realizarse en una plato que se ofrece en la Asociación y como con esta pequeña inversión mejoraría sus estándares de calidad.

**Palabras claves:** Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), manipulación alimentaria, servicio de restauración, Asociación Santa Marianita.

## **Abstract**

After performing an analysis of the typical food on “Santa Marianita Association’s” current situation, it could be observed that the association infringes many rules, as well as hygiene and food handling standards. It was verified that people comes to this place for reasons like flavour and food price here expended, prior to the food’s hygiene that is offered.

The creation of a manual that can be easily understood by the salesmen of the Association was proposed, where references to the staff, food, transportation, etc. can be founded; it was based on the manual of Good Manufacturing Practice (GMP) that rules in Ecuador.

In addition, an analysis about the clientele’s perception over the hygiene, food handling and restoration service that is offered in “Santa Marianita Association” was made; and after a corresponding research, it was set an estimated economical investment that could cover the costs of possible renovations in terms of hygiene and food handling to be done in a course offered in the Association and how this little investment would improve its quality standards.

Keywords: Good Manufacturing Practice (GMP), food handling, restoration service, Santa Marianita Association.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de quito en el año 2013.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 El Problema de Investigación.**

##### **1.1.1 Planteamiento del Problema.**

La “Asociación Santa Marianita” durante muchos años presta servicio de alimentación dentro de lo que se conoce como “comida típica”, el sector escogido para este fin es el barrio La Floresta, hasta el lugar acuden, diariamente, miles de personas, la atención comienza a partir de las 17:00h (5 pm) y se prolonga hasta la medianoche; este estudio se realizará debido a que en los negocios de la zona, las técnicas utilizadas no son las adecuadas dentro de los estándares de calidad exigidas por las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) esto sumado a las instalaciones que, en ocasiones se encuentran en mal estado como instalaciones eléctricas, de agua potable, sanitarias, equipos, materiales, falta de transporte refrigerado, el medioambiente del sector y, finalmente, el factor más importante la higiene de las personas y del lugar en sí; son problemas que deberían resolverse a la brevedad. Las autoridades durante mucho tiempo se han mantenido al margen en la intervención de las mejoras de estas, por este motivo se decidió realizar este estudio.

Esta es una causa para tratar de solucionar, de alguna manera esta problemática, ya que al tratarse de un sitio de expendio de comidas donde acuden miles de personas todos los días de la semana debe contar con la infraestructura adecuada y normas de manipulación adecuada.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

#### **1.1.1.1 Diagnóstico del problema.**

Luego de realizar un análisis del lugar donde la Asociación se reúne para expender la comida es decir, donde concurren las personas para comprar los productos y consumirlos se identificaron los siguientes problemas:

Las técnicas culinarias aplicadas por la asociación son inadecuadas, los equipos utilizados se encuentran en mal estado ya sea debido al uso prolongado del mismo o por los materiales con los que están realizados, no se puede dejar afuera la materia prima con la cual se preparan los alimentos porque ésta no tiene una adecuada refrigeración o no se manipula de la forma correcta son bien preparados, causando varios problemas.

El sector en el cual está ubicada la Asociación es una causa del problema, el medio ambiente está muy contaminado debido al excesivo tráfico del sector, sobre todo en horas pico o, simplemente, por la cantidad de animales callejeros que pululan por el sector a partir de las 17:00 horas, horario en que comienza el expendio de comidas.

Las personas encargadas de la venta de comidas, a pesar de los cambios realizados, aún no se preocupan de cumplir con las normas de higiene propias del sector de servicios alimentarios, además, la preparación la hacen de manera intuitiva y por costumbre, por cuanto desconocen principios básicos de la manipulación de alimentos.

La falta de un espacio físico adecuado tiene como resultado que las personas que acuden al lugar no cuentan con mínimas comodidades como por ejemplo: tener un sitio donde puedan sentarse, por lo que tienen que comer de pie; si bien es cierto que existen unas pocas sillas de plástico éstas no están disponibles para todos los usuarios. Aquí se

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

debe resaltar que la gente, obligadamente, tiene contacto con los animales de la calle, porque ocupa un sector del parque conocido como “El Relleno” donde no hay restricción alguna para que lleguen animales callejeros.

Al final del plan de tesis se encontrará el anexo Ishikawa.

#### **1.1.1.2 Pronóstico**

El incorrecto proceso de preparación de los alimentos puede ocasionar que las personas se enfermen debido a que la Asociación no ocupa las técnicas, ni los materiales de una manera óptima para preparar el producto final.

Otra consecuencia que debe preverse es que al ser un sitio conocido por el expendio de comidas típicas atrae la atención de los turistas, y si alguno de ellos se enferma puede demandar a la Asociación la cual, si no logra demostrar que es responsable, tendrá que acarrear con los gastos médicos, compras de medicinas, etc.; hasta que el turista se recupere por completo.

Si esto sucede sería una mala propaganda para la Asociación ya que en las reseñas que realizan los turistas se comentará que no es el lugar adecuado para ir a consumir alimentos porque ocasiona problemas de salud por la comida ingerida.

Por lo anteriormente expresado, la consecuencia lógica es la clausura del lugar, si esto llega a suceder, las personas perderían su empleo y, por ende, no podrían llevar dinero a sus hogares.

#### **1.1.1.3 Control del Pronóstico.**



Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

Para evitar que los clientes se enfermen debido al proceso incorrecto de preparación de las comidas típicas es necesario que las personas se capaciten de la mejor manera para preparar y vender la comida en ese lugar.

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito es la institución directamente obligada a realizar los controles sanitarios a través de la Dirección de Higiene Municipal, quienes deben velar por el cumplimiento de las Ordenanzas Municipales en cuanto tiene relación con el expendio de comidas, ya que al otorgar los permisos respectivos realiza una inspección del lugar en donde se lleva a cabo esta actividad.

### **1.1.2 Formulación del Problema.**

¿De qué manera incide la inadecuada manipulación alimentaria en el servicio de restauración de las comidas típicas de La Floresta?

### **1.1.3 Sistematización del Problema.**

¿Qué se conoce sobre manipulación alimentaria que se ocupa en la asociación?

¿Cuáles son las formas de manipulación alimentaria que se ocupan en el lugar?

¿De qué forma se expenden los alimentos en el sector, y con qué facilidades cuentan las personas para poder servirse los alimentos en el sector?

¿Qué técnicas de manejo de alimentos conocen las personas que preparan y expenden la comida y que conocen ellos sobre el servicio de restauración?

### **1.1.4 Objetivo General.**

Analizar la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración en las comidas típicas de La Floresta.

### **1.1.5 Objetivos Específicos.**

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

- A. Diagnosticar la situación actual de los servicios de restauración.
- B. Identificar las formas de la manipulación alimentaria en el sector.
- C. Proponer técnicas para el mejoramiento de la manipulación alimentaria y el servicio de restauración de la asociación.

#### **1.1.6 Justificaciones.**

La comida tradicional ecuatoriana debe posicionarse como un referente dentro de los circuitos turísticos y para lograr este propósito se tiene que mejorar la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración. Si el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se preocupa por mejorar el lugar, dictar charlas a los trabajadores de la Asociación con el fin de capacitarles y trabajar mancomunadamente para desarrollar el modelo de autogestión, de acuerdo con los resultados obtenidos, este principio puede ser el núcleo generador que se expanda por diferentes lugares de la ciudad.

Este trabajo debe contar con la colaboración de la Asociación para mejorar el servicio, una vez que se han determinado las causas de la inadecuada manipulación alimentaria y las posibles enfermedades ocasionadas se mejorará el control para evitar problemas futuros.

Cabe resaltar que una correcta manipulación de los alimentos evita enfermedades, las personas se sienten seguras porque saben que están degustando de comidas saludables, y, al tratarse de comidas típicas con gran aceptación dentro del entorno social de la capital podría servir como referente para que cualquier lugar, por pequeño y modesto que sea observe normas mínimas sanitarias generando un ejemplo multiplicador que redundará en bien de la sociedad.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

## **1.2 Marco Teórico.**

### **1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.**

Las técnicas de la manipulación y servicio de alimentos se hallan en distintos libros de textos y revistas especializadas. Para realizar un estudio de cómo se expende la tripa mishqui se acudió varias visitas al sector, a más de ello, periodistas de diferentes medios de comunicación e investigadores se han expresado sobre esta realidad, como una muestra se recogen las siguientes frases:

“Mientras tanto, los problemas se están agravando por la presencia desordenada de los vendedores.

Y es que, según Ucuango, los clientes que llegan al lugar bordean los 2000 diarios y como no tienen dónde estacionar, algunos ingresan al parque.”

(Últimas noticias, 2012).

“De hecho, la Corporación Metropolitana de Turismo promociona al sector como un centro gastronómico de la ciudad. Pero no solamente los turistas llegan a deleitarse con la comida, también lo hacen estudiantes, gente de negocios, visitantes de otros lados de la ciudad y los mismos moradores.”

(Narváez, 2006).

“Vienen de todo: extranjeros, estudiantes, enternados, comenta, mientras empieza a colocar sobre la vereda los instrumentos que utiliza para asar las vísceras.”

(Narváez, 2006).

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de quito en el año 2013.

“La basura es otro problema. No es suficiente que el Municipio haga la recolección una sola vez al día cuando existen negocios`, opina Jaime Narváez, quien trabaja cerca de la iglesia de La Floresta.”

(Narváez, 2006).

“Narváez explica que los negocios crean mayor cantidad de basura y que por eso, en muchas ocasiones, las fundas se acumulan fuera de los locales; los perros las rompen y crean suciedad.”

(Narváez, 2006).

“Son las siete de la noche en la Plaza de la Floresta, conocido barrio quiteño, y entre la niebla y el frío se confunden el humo del asado, el olor de las frituras y los sabores succulentos que al vaivén de sus aromas llaman a los clientes.

Empanadas con morocho, choclo con queso, pinchos, guatita, hornado y mondongo son parte de la oferta, aunque el plato estrella es la tripa mishqui. “Me encanta, siempre que tengo tiempo vengo para comerla”, afirma Cecilia Ochoa, moradora del sector, mientras disfruta de su plato.”

(Desconocido).

“Los alimentos crudos pueden contener bacterias contaminantes precedentes del suelo, intestinos de animales, agua marina filtrada por crustáceos o mariscos, etc.

Durante el proceso de manipulación, estas bacterias pueden pasar a través de las distintas superficies en las que está en contacto, los utensilios de trabajo, las manos de

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

los manipuladores, etc. a los productos ya elaborados, produciendo contaminación y provocando las tan temidas intoxicaciones.”

(Carlos & Felipe, 2004, pág. 299)

“Por ejemplo, a la hora de trabajar sobre las tablas de corte y utilizar cuchillos en la cocina, en caso de no realizar cambios y las higienizaciones necesarias, iremos produciendo contaminaciones que se irán traspasando de unos alimentos a otros. Los gérmenes que están en las tablas o cuchillos van pasando de unos alimentos a otros.”

(Carlos & Felipe, 2004, pág. 299/300)

“Como en el resto de aspectos de un hotel, el servicio es la clave del éxito de un restaurante. Incluso con comida mediocre, los clientes volverán a un restaurante si el servicio es excelente”.

(Weissiger, 2001, pág. 28)

### **1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.**

Al analizar la manipulación alimentaria de las comidas típicas en la “Asociación La Floresta” se descubre que no cuenta con los estándares de calidad que se debe exigir para todo tipo de servicio de restauración sea el restaurante más caro y elegante como un sitio donde acude el sector popular de la economía, por esto es importante implementar BPM con esto se puede vender dentro de los paquetes turísticos la asistencia a este sitio tradicional de expendio de comida típica ya que el Ecuador tiene mucho potencial en este sector.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

Para encontrar soluciones viables se debe implementar manuales sobre higiene, manipulación de alimentos y presentación de los mismos que tienen que ser pequeños pero concisos. Con esto se logrará atraer al turista hasta el lugar tradicional de la ciudad de Quito.

### **1.2.3 Marco Conceptual.**

BPM.- “Buenas Prácticas de Manufactura, son los principios básicos y las prácticas generales de higiene en la manipulación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción”.

(Albarracín, 2005)

Comida típica.- “aquella que se aplica a la comida particular y específica de una región o comunidad del planeta”.

(Definición ABC, 2007)

Manipulación alimentaria.- “En materia de seguridad e higiene de los alimentos, se considera manipulación de alimentos cualquier actividad empresarial en la que personas intervengan en aspectos como la preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro o servicio de productos alimenticios destinados al consumidor.”

(María, 2009)

“Deben usarse tablas de corte codificados con colores diferentes para el procesamiento de los diferentes productos.”

(Carlos & Felipe, 2004, pág. 301)

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

Materia prima.- “Elemento que entra como ingrediente en algunos compuestos; cualquiera de las materias que se necesita para una obra, o conjunto de ellas.”

(Real academia española, 1992, pág. 1336)

Servicio de restauración.- “La restauración se encuadra dentro del sector terciario (servicios) y a su vez como parte del subsector de la hostelería (actividad que proporciona a los viajeros, residentes y clientes servicio de alojamiento, comida y bebida).

Por tanto, podemos definir la restauración como la actividad que se dedica a la prestación de servicios de comidas y bebidas.”

(García Ortiz, García Ortiz, & Gil Muela, 2011, pág. 1)

El trabajo de fin de carrera tendrá como guía el Decreto 3253 “Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados” que fue dictado durante la presidencia del doctor Gustavo Noboa Bejarano y publicado en el Registro Oficial 696 de 4 de noviembre de 2002.

### **“Título III**

## **REQUISITOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA**

### **Capítulo I DE LAS INSTALACIONES**

Art. 3.- **De las condiciones mínimas básicas.**- Los establecimientos donde se producen y manipulan alimentos serán diseñados y construidos en armonía con la naturaleza de las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

Art. 4.- **De la localización.**- Los establecimientos donde se procesen, envasen y/o distribuyan alimentos serán responsables que su funcionamiento esté protegido de focos de insalubridad que representen riesgos de contaminación.

Art. 5.- **Diseño y construcción.**- La edificación debe diseñarse y construirse de manera que: a. Ofrezca protección contra polvo, materias extrañas, insectos, roedores, aves y otros elementos del ambiente exterior y que mantenga las condiciones sanitarias.

Art. 7.- **Servicios de planta facilidades.**- 1. Suministro de Agua. a) Se dispondrá de un abastecimiento y sistema de distribución adecuado de agua potable así como de instalaciones apropiadas para su almacenamiento, distribución y control; b) El suministro de agua dispondrá de mecanismos para garantizar la temperatura y presión requeridas en el proceso, la limpieza y desinfección efectiva.

## **Título IV REQUISITOS HIGIÉNICOS DE FABRICACIÓN**

### **Capítulo I PERSONAL**

Art. 10.- **Consideraciones generales.**- Durante la fabricación de alimentos, el personal manipulador que entra en contacto directo o indirecto con los alimentos debe:

1. Mantener la higiene y el cuidado personal.

Art. 13.- **Higiene y medidas de protección.**- A fin de garantizar la inocuidad de los alimentos y evitar contaminaciones cruzadas, el personal que trabaja en una Planta Procesadora de Alimentos debe cumplir con normas escritas de limpieza e higiene. 1. El personal de la planta debe contar con uniformes adecuados a las operaciones a realizar:

- a) Delantales o vestimenta, que permitan visualizar fácilmente su limpieza; b) Cuando sea necesario, otros accesorios como guantes, botas, gorros, mascarillas, limpios y en buen estado



Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

## **Capítulo II MATERIAS PRIMAS E INSUMOS**

**Art. 18.-** No se aceptarán materias primas e ingredientes que contengan parásitos, microorganismos patógenos, sustancias tóxicas (tales como, metales pesados, drogas veterinarias, pesticidas), ni materias primas en estado de descomposición o extrañas y cuya contaminación no pueda reducirse a niveles aceptables mediante la operación de tecnologías conocidas para las operaciones usuales de preparación.

**Art. 20.-** La recepción de materias primas e insumos debe realizarse en condiciones de manera que eviten su contaminación, alteración de su composición y daños físicos. Las zonas de recepción y almacenamiento estarán separadas de las que se destinan a elaboración o envasado de producto final.

## **Capítulo III OPERACIONES DE PRODUCCIÓN**

**Art. 28.-** La elaboración de un alimento debe efectuarse según procedimientos validados, en locales apropiados, con áreas y equipos limpios y adecuados, con personal competente, con materias primas y materiales conforme a las especificaciones, según criterios definidos, registrando en el documento de fabricación todas las operaciones efectuadas, incluidos los puntos críticos de control donde fuere el caso, así como las observaciones y advertencias.

## **Capítulo V ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN, TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN**

**Art. 58.-** El transporte de alimentos debe cumplir con las siguientes condiciones: 1. Los alimentos y materias primas deben ser transportados manteniendo, cuando se requiera, las condiciones higiénico - sanitarias y de temperatura establecidas para garantizar la conservación de la calidad del producto. 2. Los vehículos destinados al

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

transporte de alimentos y materias primas serán adecuados a la naturaleza del alimento y contruidos con materiales apropiados y de tal forma que protejan al alimento de contaminación y efecto del clima.

3. Para los alimentos que por su naturaleza requieren conservarse en refrigeración o congelación, los medios de transporte deben poseer esta condición.

**Art. 59.-** La comercialización o expendio de alimentos deberá realizarse en condiciones que garanticen la conservación y protección de los mismos.

## **Título V GARANTÍA DE CALIDAD**

### **Capítulo Único DEL ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD**

**Art. 60.-** Todas las operaciones de fabricación, procesamiento, envasado, almacenamiento y distribución de los alimentos deben estar sujetas a los controles de calidad apropiados.

**Art. 61.-** Todas las fábricas de alimentos deben contar con un sistema de control y aseguramiento de la inocuidad, el cual debe ser esencialmente preventivo y cubrir todas las etapas de procesamiento del alimento, desde la recepción de materias primas e insumos hasta la distribución de alimentos terminados.”

(Ecuador, 2002)

#### **1.2.4 Hipótesis.**

La adecuada manipulación de alimentos mejorará el servicio de restauración en La Floresta.

#### **1.2.5 Identificación y Caracterización de las Variables.**

Variable independiente.- la inadecuada manipulación alimentaria.

Variable dependiente.- El servicio de restauración.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

## **CAPÍTULO II**

### **MÉTODO.**

#### **2.1. Tipo de estudio.**

Para realizar el trabajo de fin de carrera se ocuparán tres tipos de estudios, a saber;

Exploratorio.- Este método será utilizado para investigar una problemática que no ha sido investigada o abordada con el objeto de obtener información sobre un aspecto particular del problema mediante una acción participativa.

Descriptivo.- La aplicación de este método partirá de una concepción real de la situación que se está viviendo en el expendio de comidas mediante la recolección de datos que describa la situación tal y como se presenta en el lugar y cómo lo percibe el consumidor.

Explicativo.- Se buscará entender el por qué la Asociación cuenta con los permisos municipales.

#### **2.2. Modalidad de investigación.**

Durante el desarrollo de la investigación se utilizarán dos modalidades: la de campo y la documental.

La modalidad de campo mediante la cual se sentarán las bases del trabajo se realizará en el lugar donde se expende la comida, por lo tanto, se tendrá una visión completa de la problemática lo que permitirá reconocer donde se localizan las debilidades así como las

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

fortalezas con el fin de corregir las primeras y mejorar las segundas, tomando en consideración que toda actividad humana es perfectible.

A fin de profundizar en el estudio, se llevará un registro de las visitas realizadas y de las conversaciones con las personas encargadas de preparar los alimentos.

### **2.3. Método.**

Inducción.- Este método utilizado en la investigación permitirá pasar de lo particular a lo general. Con el conocimiento de BPM al analizar la manipulación alimentaria que se maneja en la Asociación “Santa Marianita” se podría presentar alternativas para solucionar los problemas resultantes del desconocimiento y aplicación de estas técnicas.

### **2.4. Población y Muestra.**

La investigación requiere de la siguiente población; esta estará dividida en tres tipos, los cuales serán:

- Consumidores alrededor de 2000 personas diarias (Ucuango, Últimas Noticias, 2012).

- Productores, son 30 personas encargadas de la elaboración y venta del producto, los cuales fueron contados en una visita al lugar.

- Expertos en el servicio de restauración.

La investigación requerirá de la siguiente muestra, será calcular muestra con los siguientes datos:

Nivel de confianza de 90%

Margen de error de 8%

Dando una muestra de 132 personas.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

## **.5. Selección de instrumentos de Investigación.**

Durante el proceso de investigación se acudirá a la observación en el campo, la elaboración de encuestas y la realización de entrevistas.

La observación es una técnica que mediante el uso de los cinco sentidos permitirá ver y oír el hecho a ser analizado, con el fin de conocer a profundidad que es lo que sucede con la Asociación y con los concurrentes en dicho lugar.

La encuesta.- Para llevar a cabo este trabajo se elaborará un cuestionario general, es decir, que no estará dirigido a controlar el proceso, las preguntas serán generales, se tomará una muestra en diferentes fechas a fin de recopilar datos que permitirán describir la situación de la población y el por qué de la misma.

La entrevista.- Mediante la utilización de esta técnica se conocerá y valorará las opiniones, sugerencias, impresiones, experiencias, etc. de diferentes personas, las que conforman la Asociación, sobre todo de los dirigentes de la misma, de personas conocedoras del tema, expertos en alimentación y salud, así como de particulares que llegan a degustar las comidas del lugar.

## **2.6. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.**

Para partir de una base confiable se elaborará una encuesta la misma que se presentará a cinco (5) personas las que procederán a calificar el tipo de preguntas con el

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

fin de saber si son claras y precisas o si deben revisarse para no ocasionar confusión entre las personas encuestadas.

Plan piloto para ver si las preguntas o inquietudes planteadas para las entrevistas y las encuestas están llevando a los resultados buscados.

Con esta prueba piloto se logrará enfocarse más y de mejor manera cuando ya se esté llevando adelante la investigación.

## 2.7. Operacionalización de variables.

### Variable 1.- La inadecuada manipulación alimentaria.

Posición teórica	Elementos de la variable	Indicadores	Cuestionamientos	Técnicas, instrumentos e informantes	Instrumentos	Informantes
La inadecuada manipulación alimentaria se da cuando en la asociación no se ha capacitado a las personas que trabajan directamente con los	Técnicas de manipulación alimentaria	Las personas no conocen sobre BPM.	¿Qué conoce sobre manipulación alimentaria?	Encuesta	Cuestionario 1	Consumidores
			¿Los sistemas de manipulación alimentaria son adecuados?	Encuesta	Cuestionario 1	Consumidores
	Control de calidad	Poca capacitación de los productores	¿Cuáles son sus conocimientos sobre BPM?	Entrevista.	Cuestionario 2	Productores.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

alimentos.		Nivel de higiene que se aplica en el lugar.	¿Cómo se aplican las técnicas de BPM en el lugar?	Entrevista	Cuestionario 3	Expertos.
------------	--	---	---	------------	----------------	-----------

Tabla 1

Elaborado por: Augusto Cevallos.

**Variable 2.- El servicio de restauración.**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	INFORMANTES
Servicio de restauración se conceptualiza como: "Actividad que se dedica a la prestación de servicios de comidas y bebidas."	- Buen servicio de restauración en el lugar.	- Los consumidores manifiestan que es un lugar agradable para comer.	¿Siente usted que es un lugar agradable/ cómodo para servirse la comida?	Cuestionario a consumidores de la Asociación Santa Marianita.	Consumidores.
	- Comodidad de los consumidores en el lugar.	- Los consumidores manifiestan que no se encuentran cómodos por qué razones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animales</li> <li>• Contaminación</li> <li>• Espacio físico.</li> <li>• Falta de espacio para sentarse.</li> </ul>	Del siguiente listado, ¿cuáles son las razones por las que usted no se siente cómodo comiendo aquí?	Encuesta a consumidores del sector.	Consumidores, expertos.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

*Tabla 2*

Elaborado por: Augusto Cevallos.

## **2.8. Procesamiento de Datos.**

Se procesará la información recopilada que vendría a ser el documento fuente y se la clasificará de tal manera que permita convertirlos en información significativa.

El hardware y el software son imprescindibles ya que los programas y datos se almacenan en la computadora; es el caso del Microsoft Office que a través del Word, Excel y Project permitirá presentar el resultado del trabajo realizado para que sea entendido por personas conocedoras o no del tema tratado, además ayudará a que éste se lo realice de una manera ágil y oportuna.



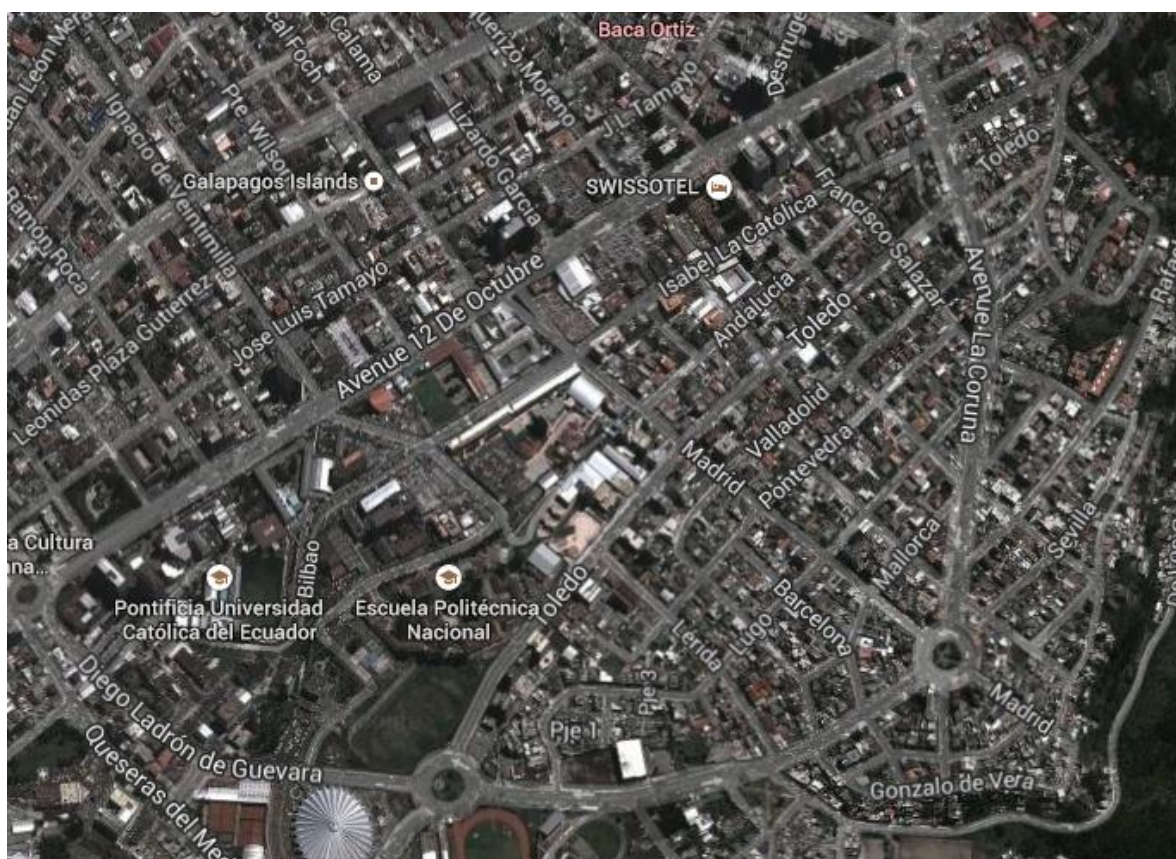
Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

## CAPITULO III

### RESULTADOS.

#### 3.1. Levantamiento de datos.

##### Análisis situacional del barrio La Floresta.



El barrio La Floresta se encuentra ubicado en el centro-norte de la capital, está rodeado de los barrios La Vicentina, el Girón, González Suarez, Guápulo y La Mariscal.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

La Floresta se encuentra dentro de la parroquia Itchimbia y en el cual viven alrededor de 34 mil habitantes, el barrio está catalogado según el Municipio de Quito como zona residencial 2, lo cual significa que es un sector residencial y a la vez una zona comercial.

El nombre de “La Floresta” se debe a que en épocas de la Colonia este lugar era una campiña llena de flores.

La Floresta es uno de los barrios emblemáticos de Quito, debido a su arquitectura que cuenta entre sus múltiples edificaciones, con casas consideradas patrimoniales que tienen más de 80 años de antigüedad.

Antes de la expansión de la capital de finales de 1900, el barrio aún ubicado a las afueras de la ciudad solo era una hacienda.

“A finales del siglo XIX, la familia de Laura Gómez de la Torre viuda de Urrutia fue la última dueña de la hacienda. Incluso la casa principal aún se conserva y se halla al interior de la Politécnica Nacional”, indicó Dolores Franco, presidenta del barrio.”

(Telégrafo, 2014)

El barrio La Floresta dentro de su actividad comercial cuenta con tiendas, zapaterías, panaderías, tiendas de diseñador, cines, etc. además de contar con hoteles y restaurantes de todo tipo, ya sean de lujo o huecas como “La Asociación Santa Marianita”,

Se puede llegar al barrio por la avenida Oriental, por la avenida 12 de Octubre o por la avenida Colón en sentido oeste-este.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

Existen varias líneas de buses que recorren el barrio, así como también se puede acceder a él por taxis o carro propio.

Esta información fue tomada de Diario La Hora y Diario El Telégrafo.

(Hora, 2006), (Telégrafo, 2014).

### **Análisis situacional de la “Asociación Santa Marianita”.**

La “Asociación Santa Marianita” está ubicada en toda la esquina de la calle Ladrón de Guevara y Lérica del Sector de la Floresta. La asociación trabaja de lunes a domingo y atiende de 16h00a 22h30.



Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

La Asociación comenzó a funcionar en el año de 1989, en esa época se compraba siete trozos de tripa mishqui a sólo 1 Sucre, según la versión de la Vicepresidenta de la Asociación.

“Desde las 16h00 un humo espeso alza sobre el cielo del parque de la Vicentina, mejor conocido como la plaza de las tripas. Durante más de cuarenta años, en este lugar se han ubicado personas con diferentes platos tradicionales de Quito y de la sierra. Se encuentran choclo con mellocos y habas, morocho con empanadas de viento, caldo de gallina, menudo con morcilla, horchata lojana, guatita, seco de gallina, pescado frito con arroz y papas fritas, entre otras delicias criollas.

Sin embargo el plato emblemático, tal vez por su distintivo olor son las tripas mishkis.”

(Patrimonio, 2013, págs. 182-183)

## **Análisis FODA de la “Asociación Santa Marianita”.**

### **FORTALEZAS**

- Cuenta con un bajo costo de producción de los alimentos.
- Está ubicada en el sector centro-norte de la capital, un lugar muy bien localizado y centralizado para que las personas acudan sin ningún problema.
- Al ser una asociación en la cual la mayoría de puestos son negocios familiares, el manejo del personal es más fácil.
- La cantidad de comida que se ofrece por el precio pagado es algo que el consumidor aprecia mucho.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

### **OPORTUNIDADES**

- El precio bajo de los alimentos hace que sea un lugar muy asequible para la mayor parte de la población quiteña.
- Cuentan con beneficios por parte del Cabildo y la Administración Tributaria al no ser controlados como se controla a la mayoría de restaurantes.
- Existen varias vías de acceso al sector que se encuentran en buen estado.
- Hay múltiples líneas de buses y taxis que pasan por las calles aledañas a la asociación “Santa Marianita”.

### **DEBILIDADES**

- No poseer un presupuesto anual establecido, con el cual se puedan aplicar mejoras.
- No cumplir con las BPM de manera óptima, y dejar pasar por alto detalles importantes como por ejemplo juntar comida con productos de limpieza.
- No contar con lugares adecuados para que la gente se pueda servir el alimento que compra.
- No tener automóviles con las condiciones necesarias para evitar la contaminación cruzada cuando se realiza el traslado del alimento del lugar de producción hacia el parque de la Vicentina.

### **AMENAZAS**

- Tener demasiada competencia en el sector, ya sea de restaurantes con un precio bajo o un precio alto.



Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

- No contar con una infraestructura adecuada para ofrecer un servicio de restauración de la mejor manera.
- Presencia excesiva de animales callejeros en busca de alimento, lo cual es molesto para las personas.
- Altos índices de combustión de automóviles.
- Tráfico excesivo que puede desalentar la concurrencia de las personas.

### **Introducción de las encuestas y entrevistas.**

Luego de establecer el método señalado en el capítulo II, se procedió a analizar a profundidad el lugar donde se asienta la “Asociación Santa Marianita” y a realizar las encuestas a los consumidores y a los productores basándose en la operacionalización de variables;

Se realizó 3 tipos de encuestas y una entrevista a expertos.

Las dos primeras encuestas fueron realizadas a los consumidores; en la primera encuesta se preguntó a las personas sobre su conocimiento y sobre su actitud hacia la manipulación alimentaria que perciben en “Las tripas de La Floresta”. En esta encuesta se preguntó sobre la regularidad de las visitas, si conocen sobre Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), la higiene del lugar, si creen que los comerciantes manipulan los alimentos de forma correcta, si este tipo de asociaciones deberían capacitarse constantemente, si los alimentos que se consumen tienen relación con la salud y si estarían de acuerdo con un aumento de precio si es que mejoraran los estándares de calidad.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

La segunda encuesta hecha a los consumidores se la realizó sobre temas relacionados al servicio por parte de los vendedores hacia los clientes, en esa encuesta se trató sobre la atención al cliente por parte de los vendedores, el trato de los vendedores hacia los clientes, que tan cómodos se sienten los clientes en el lugar, donde prefieren servirse la comida, un rango entre precio, servicio, calidad, sabor y ubicación de por qué visitan este lugar, se preguntó también si es que el lugar contara con espacios agradables los ocuparían, sobre que piensan de la presencia de los animales en el lugar, si creen que existe contaminación en el sector y de la misma manera que en la encuesta uno, si es que el lugar contara con un espacio físico donde sentarse y probar la comida estarían de acuerdo con un incremento del precio.

Estas encuestas fueron realizadas sin ningún problema, las personas en general cooperaron sin ninguna dificultad.

La tercera encuesta fue dirigida hacia los vendedores de la comida. Para proceder a realizarla, se procuró no ofender a los vendedores y su conocimiento sobre manipulación alimentaria, ya que si se les realizaba preguntas muy difíciles o si se realizaban preguntas muy duras, los vendedores no habrían cooperado.

Cabe recalcar que cuando se procedió a realizar las encuestas, los vendedores no cooperaron tan fácilmente como lo hicieron los consumidores, no todas las encuestas pudieron ser realizadas en el primer intento ya que los vendedores no quisieron responder, como la muestra era muy pequeña se procedió a comprar sus productos para luego intentar realizar las encuestas a las personas, pero inclusive de esa manera hubieron vendedores que no quisieron ayudar en el momento.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

En la tercera encuesta se habló sobre su conocimiento muy general de las Buenas Prácticas de Manufactura, qué tipo de tabla utilizan, cómo transportan los alimentos, si es que reciben capacitaciones del gobierno central o del municipio, si desearían recibir capacitaciones, si desearían contar con un espacio físico con las condiciones necesarias para realizar todo el servicio de alimentación, y si teniendo esas mejoras estarían de acuerdo con un alza en el precio.

Las entrevistas fueron realizadas a personas que conocen bastante sobre estos temas y la forma en la que afectan de manera positiva o negativa a las personas.

Estas entrevistas se trataron sobre el manejo de Buenas prácticas de Manufactura (BPM), si se podría mejorar el servicio del lugar, la importancia de capacitaciones constantes por parte del Municipio y en último lugar sobre el alza de precios si se mejorarán temas como la manipulación o el espacio físico.

### **3.2. Presentación y análisis de datos.**

Una vez realizadas las visitas pertinentes al Parque del Relleno, y luego de realizar las encuestas y entrevistas se logró sacar los siguientes resultados.

#### **ENCUESTA 1.- CONOCIMIENTO SOBRE MANIPULACIÓN ALIMENTARIA A LOS CONSUMIDORES.**

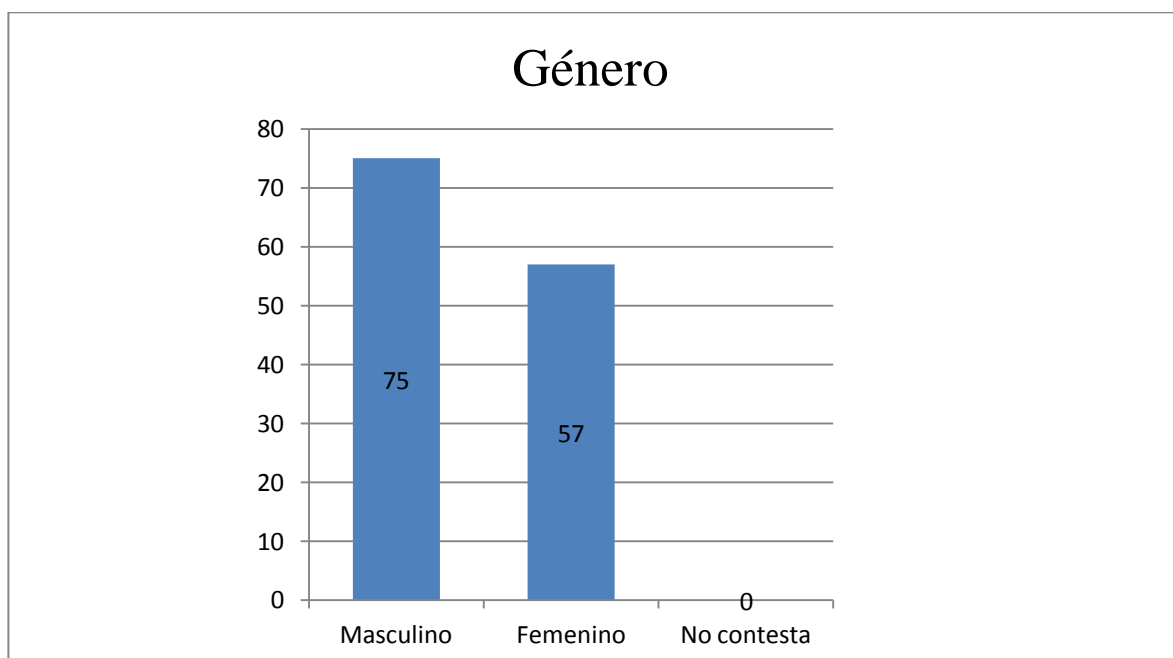
Para comprender de mejor manera el universo de las personas encuestadas, se averiguó respecto a su género, edad y profesión, lo cual permitió entender de mejor manera el nivel cultural de los encuestados, porque se llegó a suponer que si se trata



Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

de profesionales, deberían ser personas que conocen de mejor manera temas relacionados con alimentación, servicio y estándares mínimos de higiene.

### **Género de las personas.**



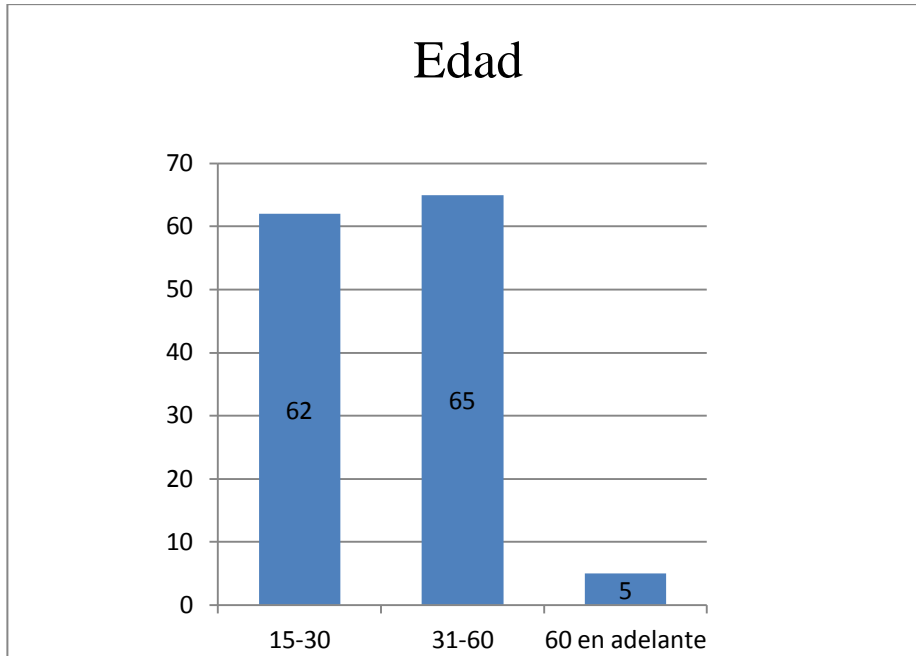
*Ilustración 1, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Se observa que la mayoría de personas que acuden al lugar son hombres, siendo el 57% del total de encuestados, pues el 43% son mujeres.

Esta tendencia se debe a que los hombres tienen menos problemas en asistir a estos lugares a comer, mientras que las mujeres tienden a ser más meticulosas a la hora de escoger un lugar para comer, pues se fijan más en cosas como la higiene.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Edad de los encuestados.**



*Ilustración 2, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Se decidió dividir a las personas en tres grupos de edades:

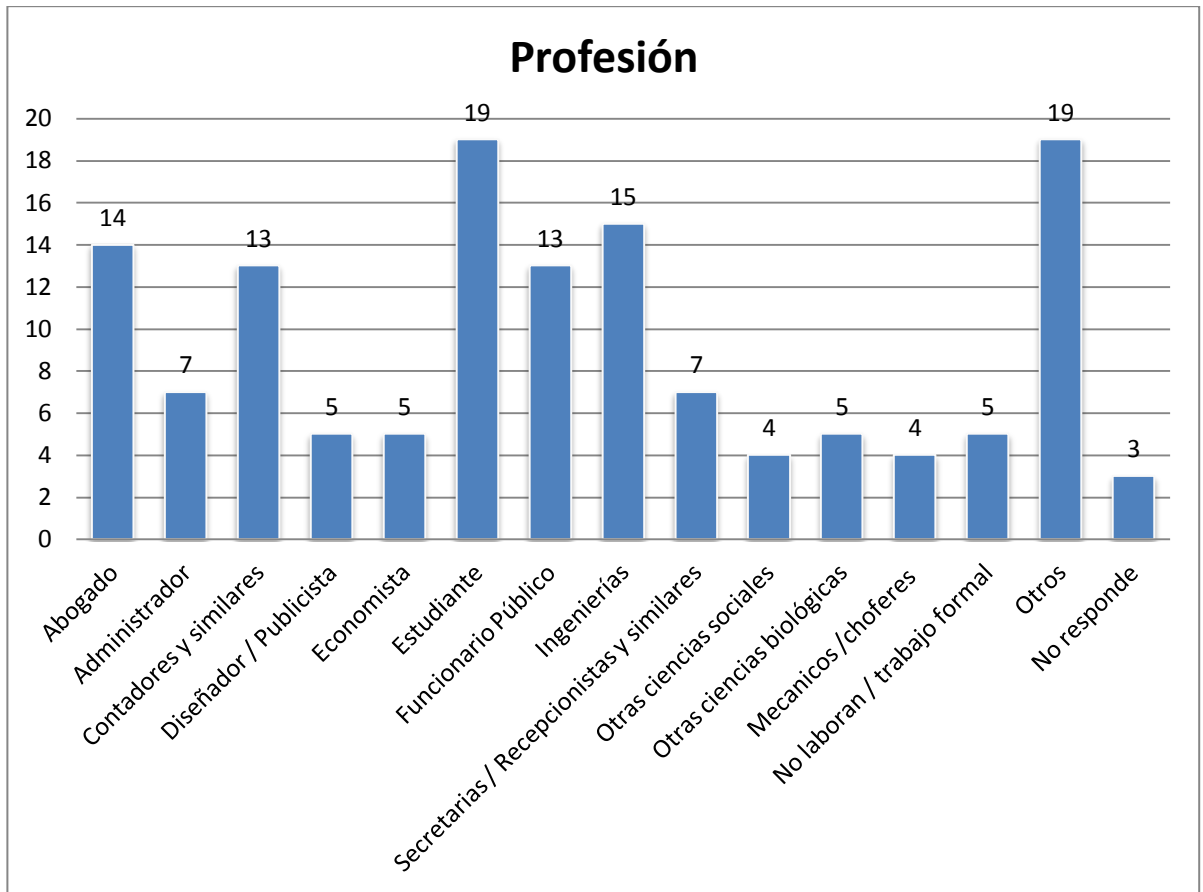
El primer grupo, personas cuyas edades oscilan entre los 15 hasta los 30 años de edad. No se encuestaron a menores de quince años.

El segundo grupo comprende a personas con edades entre los 31 hasta los 60 años de edad, que son la mayor parte de consumidores de “La Asociación Santa Marianita”.

El tercer grupo está compuesto por gente a partir de los 61 años en adelante. Son el grupo menos numeroso de personas; y, que están cerca de alcanzar o son de la tercera edad y por diferentes motivos no acuden a “La Asociación Santa Marianita”.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Profesión de los encuestados.**

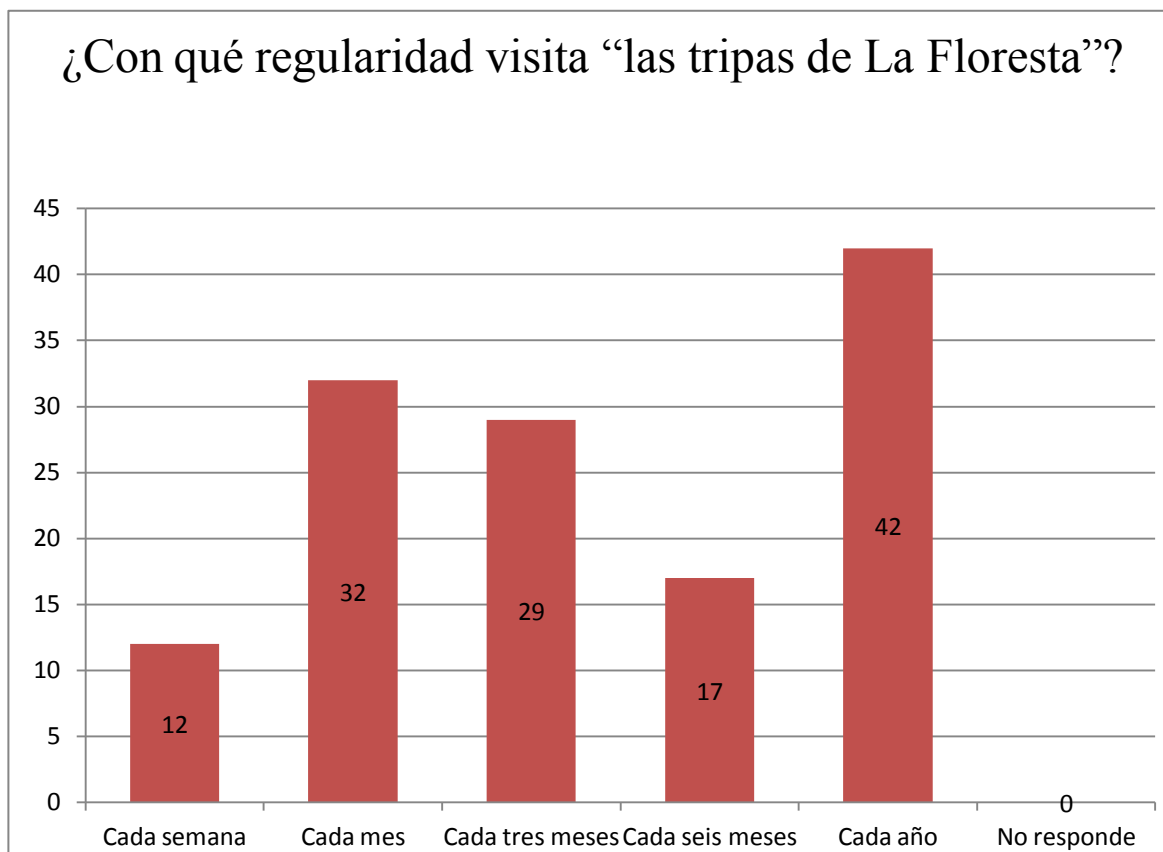


*Ilustración 3, elaborada por: Augusto Cevallos.*

De acuerdo a la ocupación de los consumidores el grupo más numeroso que acude a “La Asociación Santa Marianita” a comer son estudiantes con un 14%, seguido por ingenieros o personas afines a la ingeniería con un 11%, el tercer grupo son las personas que trabajan en el sector público con un 9%.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 1**

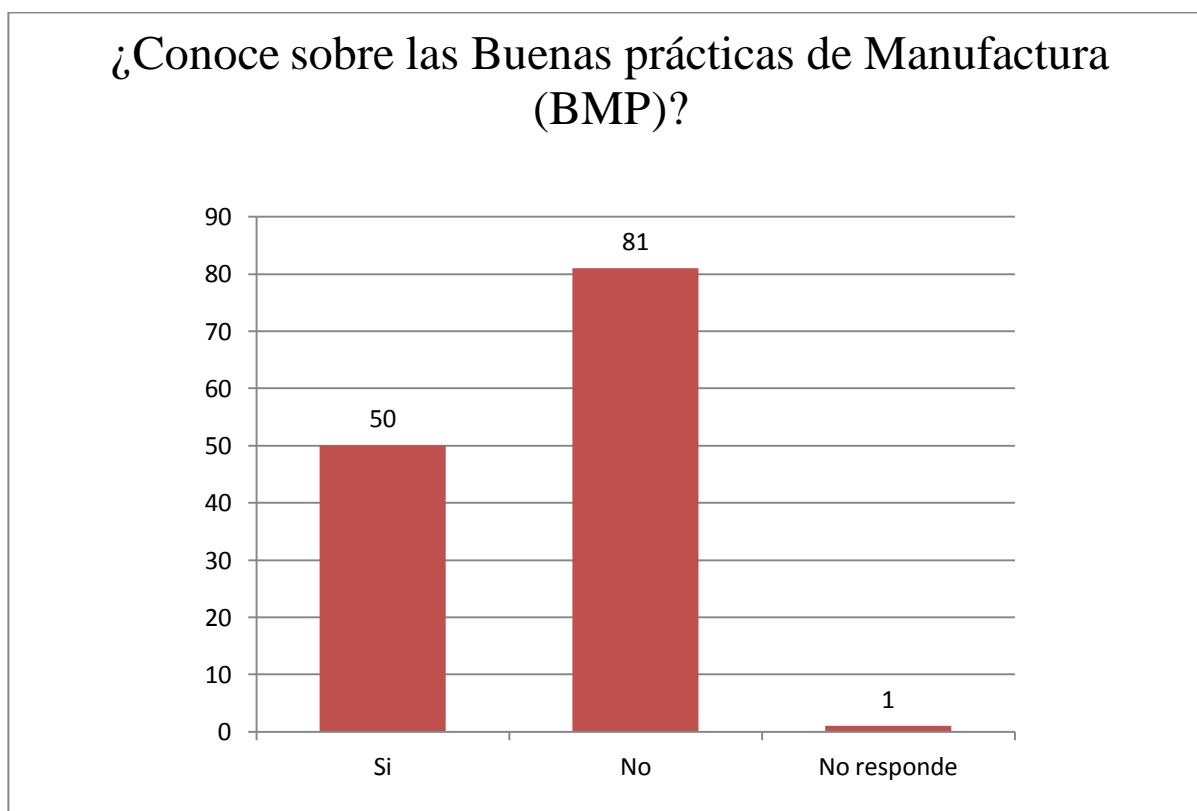


*Ilustración 4, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Mediante la tabulación de las encuestas se llegó a establecer que la mayor cantidad de consumidores visitan el lugar cada año, el siguiente grupo en importancia lo visita cada mes, por lo que existe una gran concurrencia continua de las personas hacia el lugar.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 2**

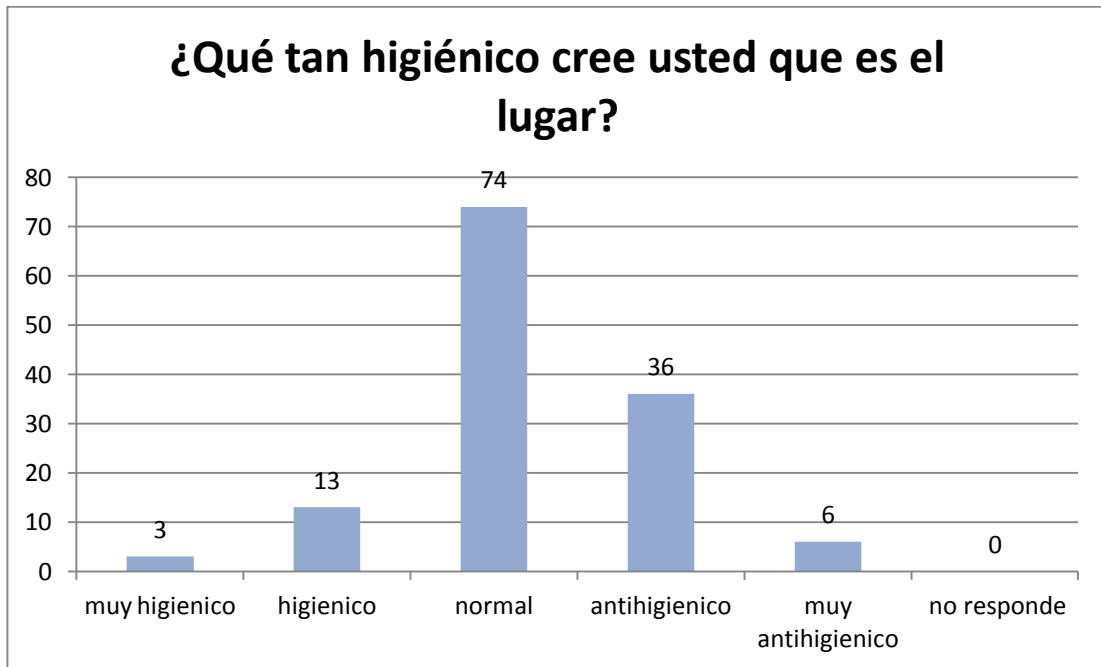


*Ilustración 5, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Un dato relevante que llamó la atención es que el conocimiento de las personas sobre las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) es alto. El 38% de las personas encuestadas dijeron conocer sobre estas prácticas.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 3.**



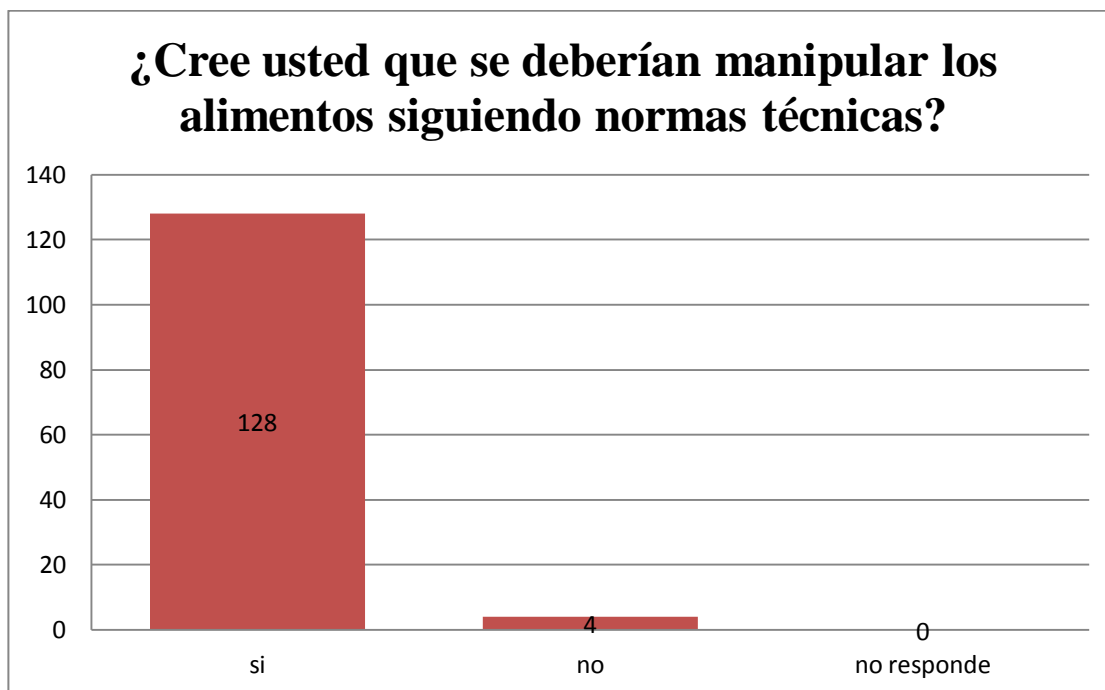
*Ilustración 6, elaborada por: Augusto Cevallos.*

La mayor cantidad de personas encuentran que la higiene del lugar de expendio de tripas es normal, cabe recalcar que los abogados creen que el lugar es antihigiénico.

Al estudiar los resultados de las encuestas respecto a la tercera pregunta, se estableció que la creencia del 38% de encuestados que afirman conocer respecto a las Buenas Prácticas de Manufactura, no guarda relación con la realidad, pues las encuestas también establecen que la mayoría de las personas encuentra normal la higiene del lugar. Si los encuestados en realidad conocerían respecto a las Buenas Prácticas de Manufactura, no afirmarían que la higiene del lugar es normal.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 4.**

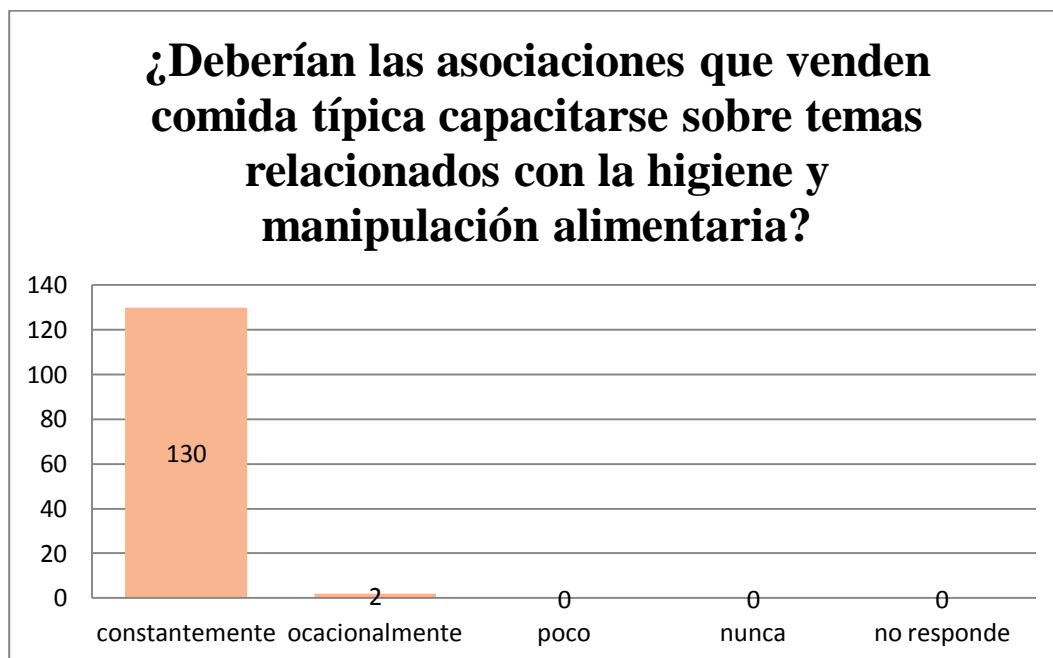


*Ilustración 7, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Las personas casi en su totalidad están de acuerdo que en la Asociación se deberían manipular los alimentos con normas técnicas, lo cual respalda la aplicación del manual creado en esta tesis.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 5.**



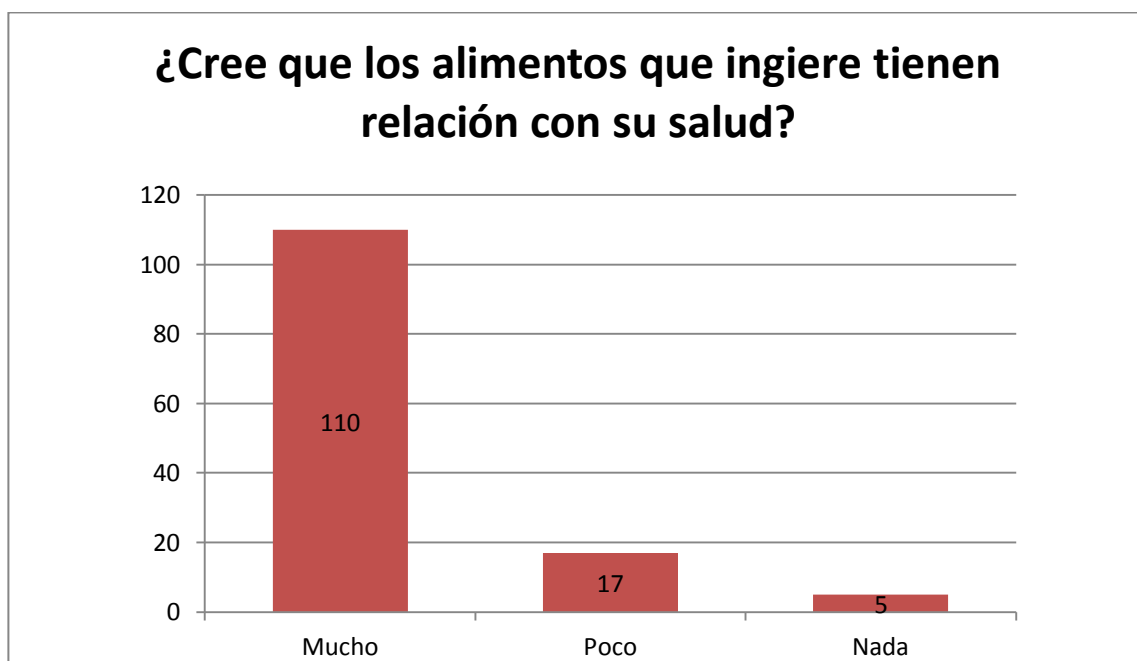
*Ilustración 8, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Al igual que la pregunta anterior, las personas encuentran muy importante la capacitación continua de los vendedores de la “Asociación Santa Marianita” a fin de que se encuentren en capacidad de ofrecer un producto de buena calidad.



Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 6.**

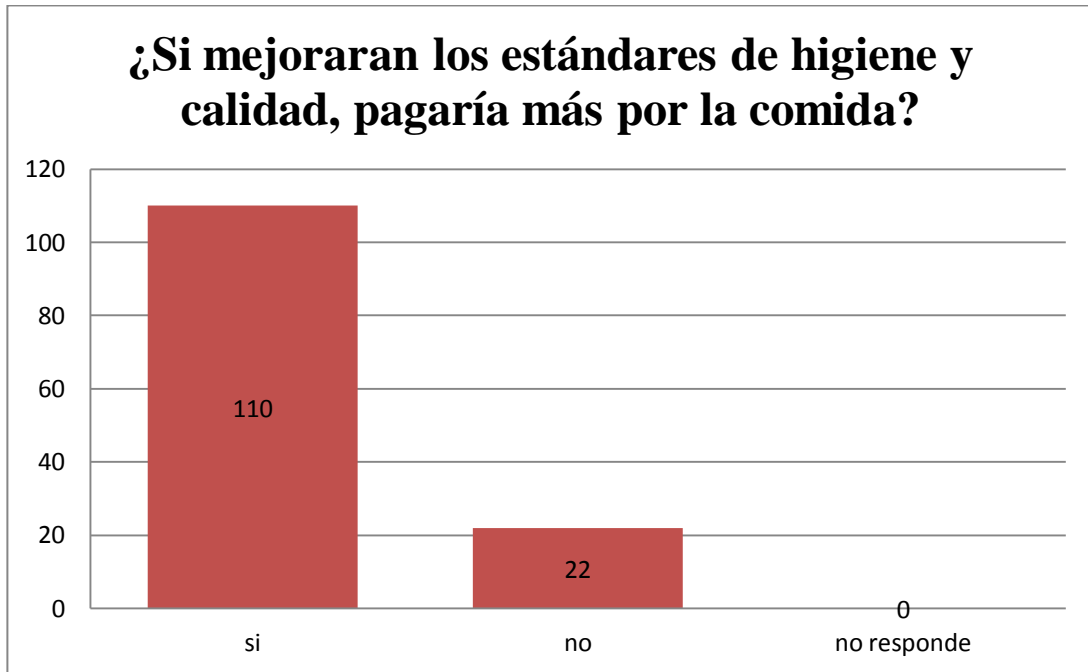


*Ilustración 9, elaborada por: Augusto Cevallos.*

La colectividad en general piensa que la comida guarda mucha relación con la salud, lo cual demuestra que las personas están conscientes de que si comen alimentos contaminados o dañados es perjudicial para su salud, por lo que queda también establecido que la gente acude a comer las tripas del Parque del Relleno por un motivo diferente a la higiene del lugar.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 7.**



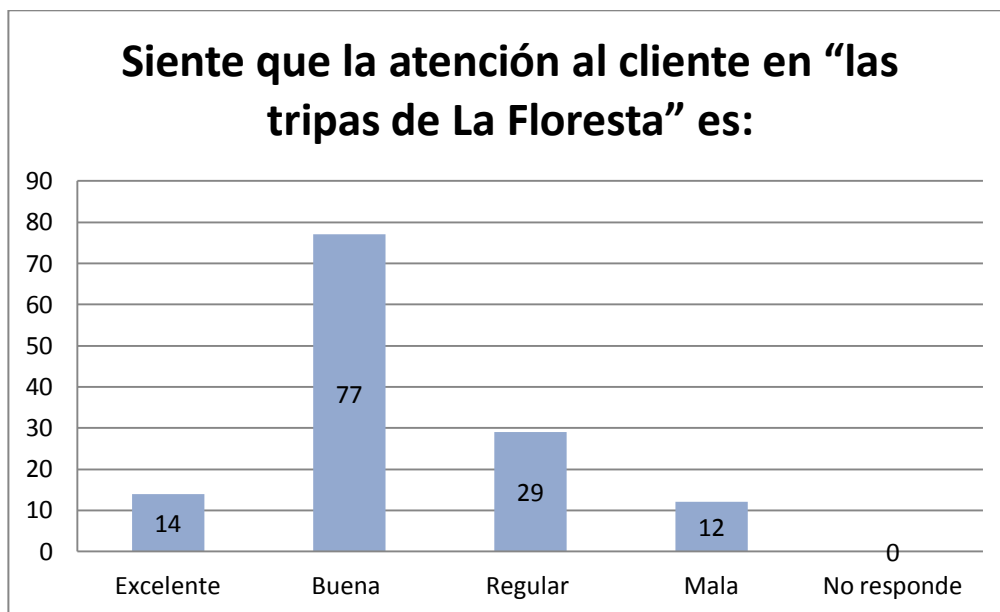
*Ilustración 10, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Las encuestas también expresan que las personas aceptarían sin ningún problema un alza en el precio de la comida que se expende en el lugar si se llegaren a mejorar los estándares de higiene y calidad del producto. Evidentemente, no es seguro que si se llegaren a mejorar dichos estándares con el consecuente aumento de precio, la gente concurriría de la misma manera que antes del aumento de precio, pues generalmente dejan de hacerlo cuando esto sucede y en la encuesta 2 en la pregunta 5 se demuestra que una de las razones principales por las cuales las personas acuden a este lugar es por el precio.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

## ENCUESTA 2.- SOBRE SERVICIO DE RESTAURACIÓN A LOS CONSUMIDORES.

### Pregunta 1.

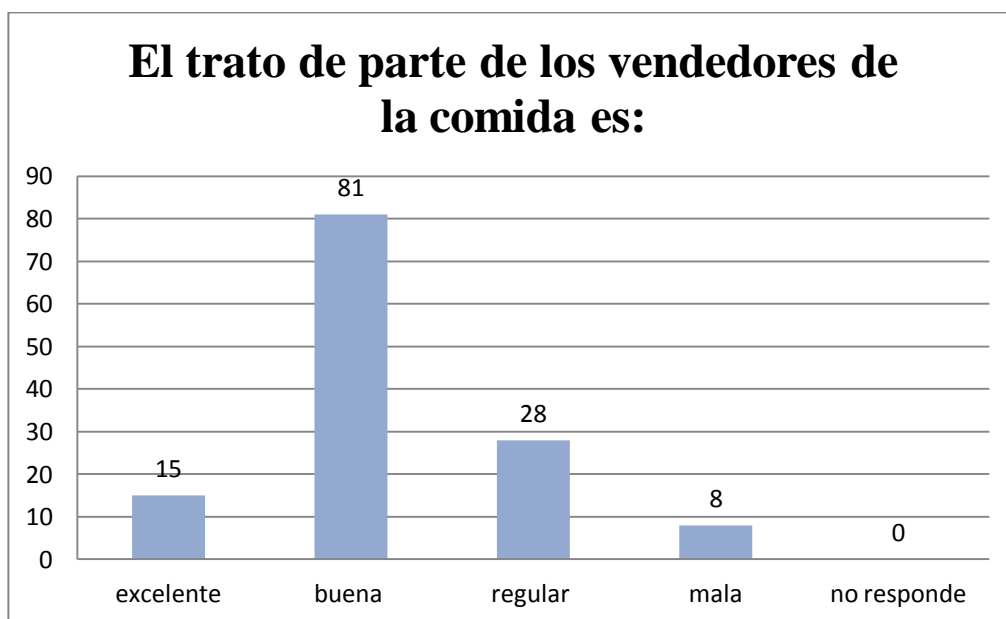


*Ilustración 11, elaborada por: Augusto Cevallos.*

La atención al cliente que se brinda en el lugar por parte de los comerciantes le parece buena a la mayor cantidad de personas, lo cual manifiesta que este es un punto clave para que sigan concurriendo a comer las tripas de la “Asociación Santa Marianita”.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 2.**



*Ilustración 12, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Concomitantemente con lo anterior, las personas sienten que el trato de los vendedores que los atienden es bueno. Al igual que en el cuadro anterior, se evidencia que la atención también juega un factor importante para que las personas vayan continuamente allá.

Para poder comprender de mejor manera la diferencia entre las definiciones de atención al cliente y trato por parte de los vendedores, hay que especificar que el trato por parte de los vendedores se circunscribe únicamente a la manera como ellos ofrecen el producto a los consumidores; mientras que la atención al cliente es el trato en sí por parte de los vendedores sumado a la forma en cómo se sirve la comida, servicio y el lugar donde los clientes se pueden servir el alimento y disfrutarlo. Adicionalmente, la atención al cliente también se refiere al servicio ofrecido por los

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

vendedores a los clientes después de comer; es decir, todo el proceso desde antes de pedir el alimento hasta después de acabarlo.

### Pregunta 3.

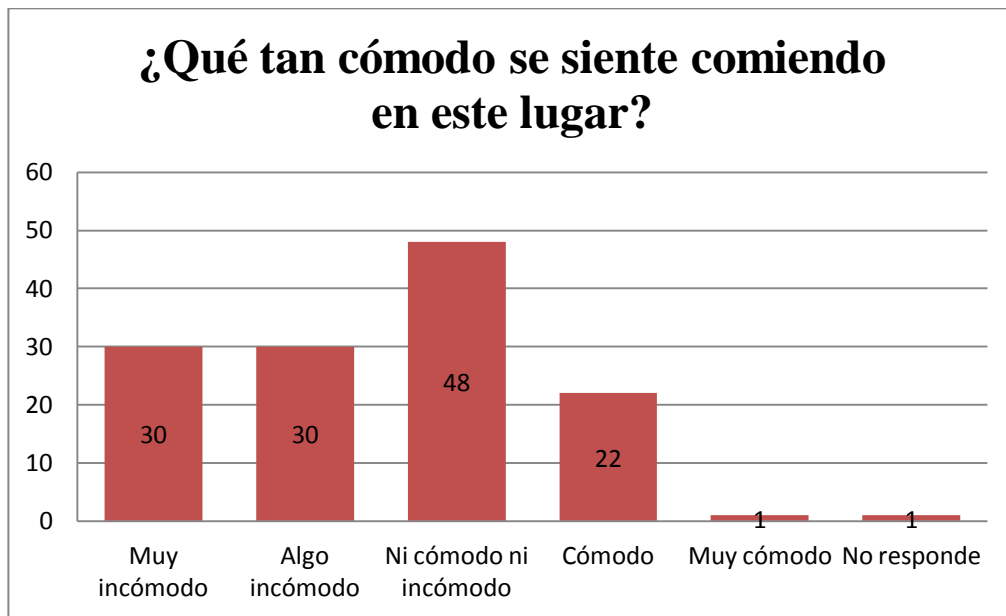
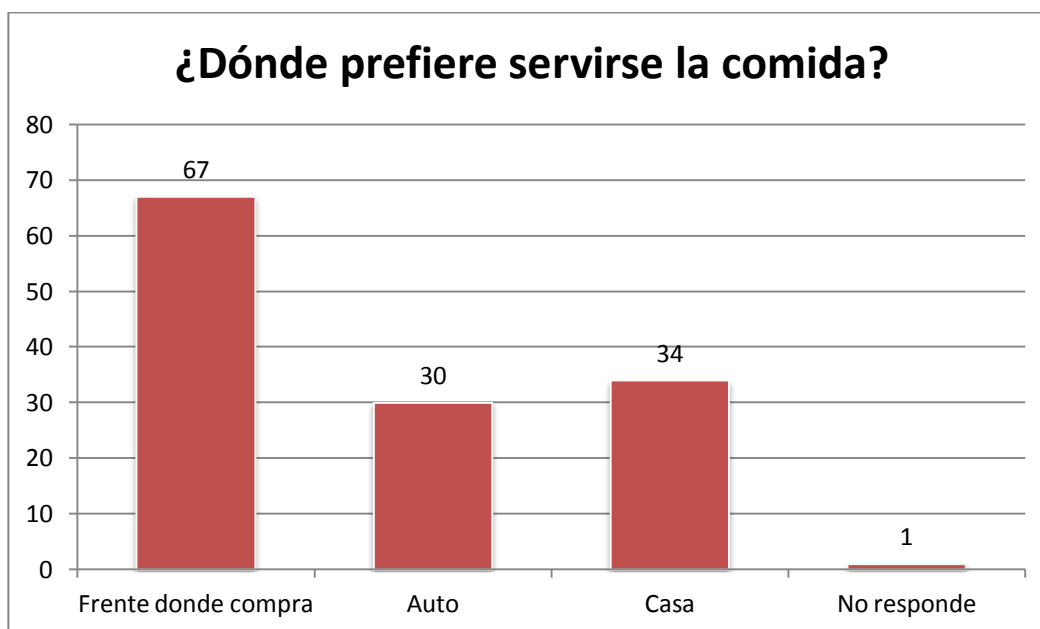


Ilustración 13, elaborada por: Augusto Cevallos.

La mayor parte de la gente que come en este lugar no se siente ni cómoda ni incómoda haciéndolo, pero llama la atención atestiguar que el segundo grupo más representativo de personas se sienten muy incómodas al hacerlo, lo cual es obvio porque no existen lugares apropiados donde disfrutar la comida, y todo es al aire libre.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 4.**

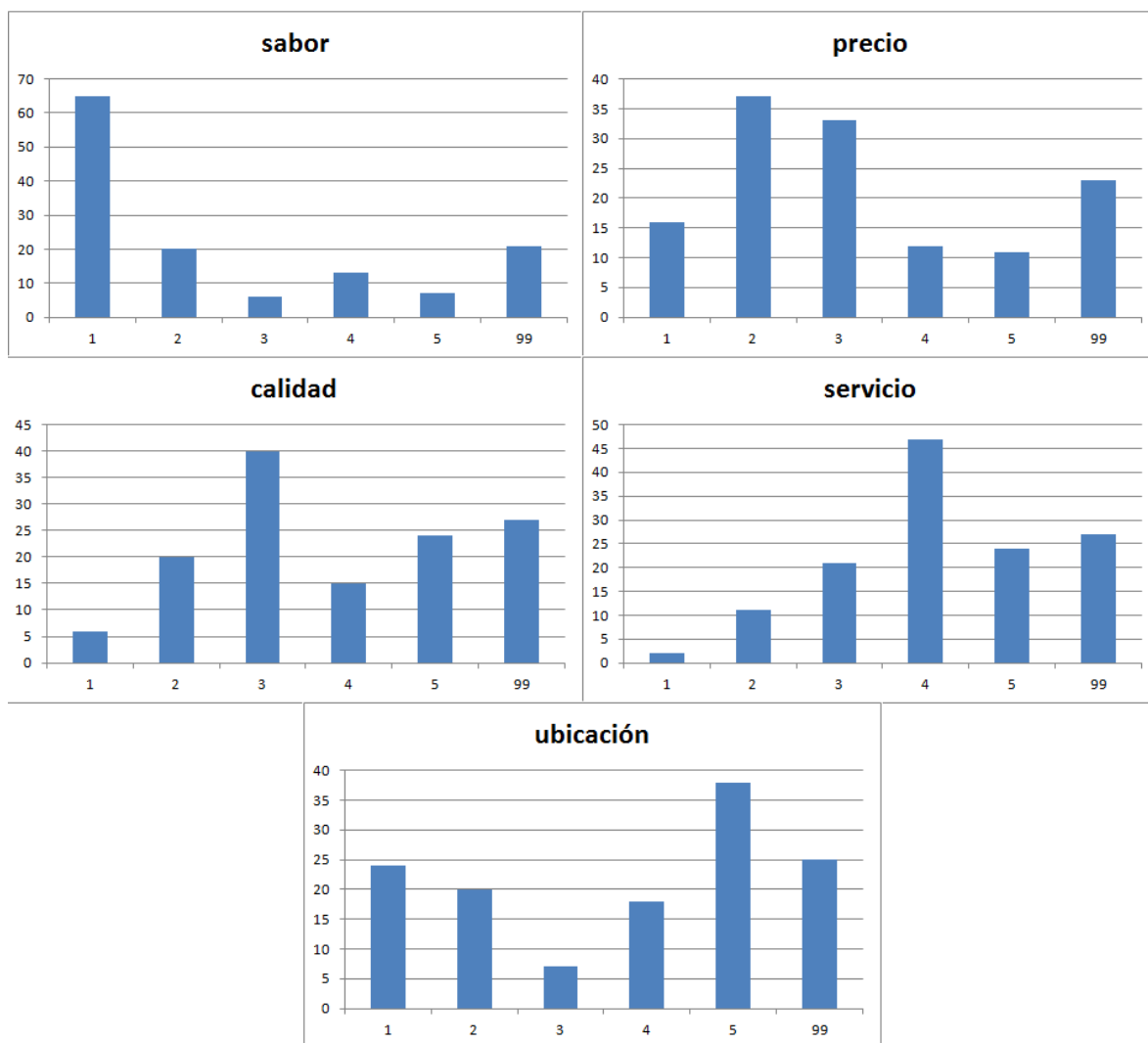


*Ilustración 14, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Las personas prefieren servirse el alimento en frente del lugar donde lo compran, por lo que pueden observar claramente todo lo relacionado con la manipulación y también palpar la falta de un buen servicio de restauración.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 5. Razón de su visita a la “Asociación Santa Marianita”**



*Ilustración 15, elaborada por: Augusto Cevallos.*

En esta pregunta se graficaron cinco cuadros estadísticos debido a que se pidió a las personas que numeren del 1 al 5 las razones por las cuales escogen la “Asociación Santa Marianita”, se les solicitó que escojan según los siguientes parámetros:

1. Sabor,

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

2. Precio,
3. Calidad,
4. Servicio,
5. Ubicación;

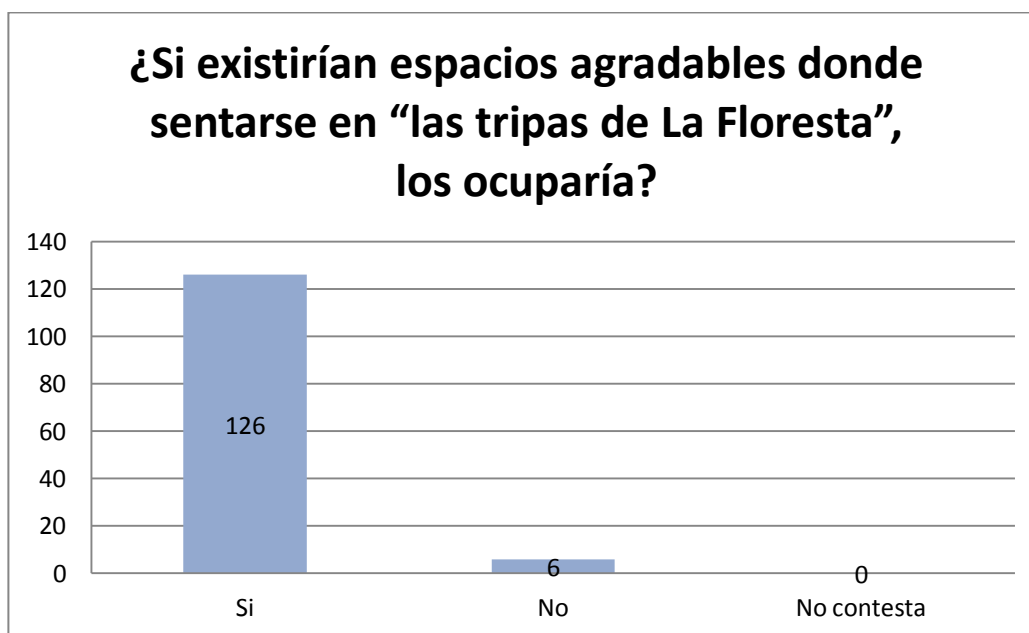
A fin de explicar de mejor manera la distribución de la ilustración 15, es necesario remitirnos a las reglas de la estadística, de acuerdo a las cuales en caso de existir diferentes tipos de respuestas, su orden al exponerlas debe ser plasmado de acuerdo al criterio que la estadística realizada refleje que tenga más aceptación. En este caso el sabor es el criterio dominante, por lo que es el primer gráfico en ser representado en esta ilustración. El siguiente gráfico en ser representado corresponde al segundo valor predominante, en este caso, el precio. Los criterios se establecerán así sucesivamente.

El principal motivo por el que las personas visitan la “Asociación Santa Marianita” es por el sabor del alimento, el segundo motivo es el precio, tercero la calidad, cuarto el servicio y finalmente la ubicación; esto demuestra que los factores claves de su concurrencia son el sabor y el precio.



Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 6.**

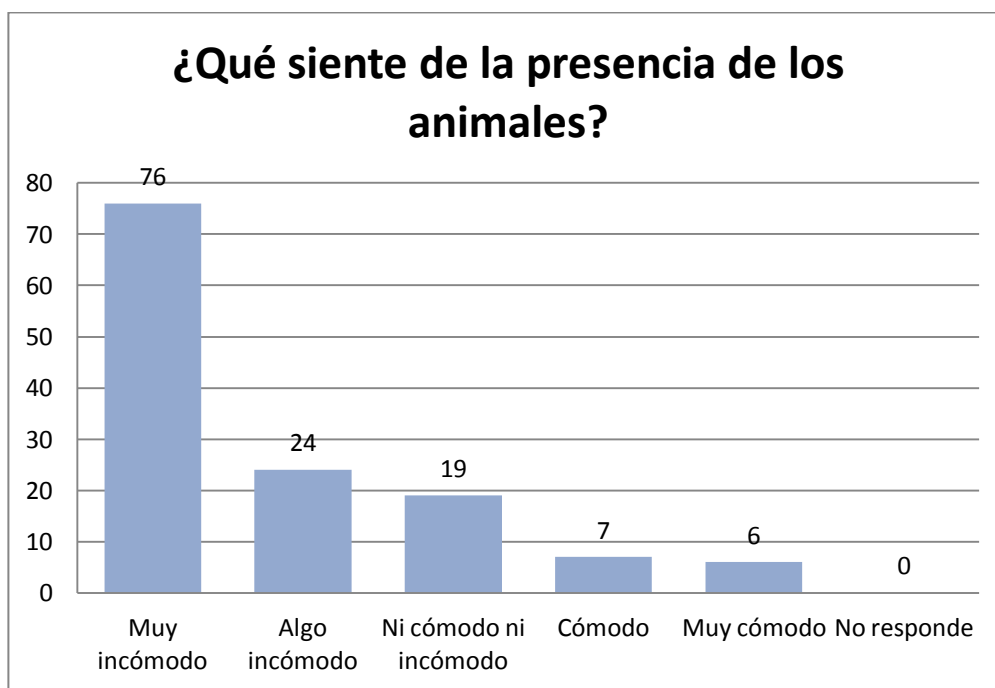


*Ilustración 16, elaborada por: Augusto Cevallos.*

La gran mayoría de consumidores consideran que el servicio sería mejor si contaran con espacios agradables donde sentarse a servirse la comida, lo cual es lógico pues la mayoría de los consumidores que compra la comida prefiere servírsela al momento en temperatura caliente y en un lugar cómodo brindado por parte de los vendedores.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 7.**



*Ilustración 17, elaborada por: Augusto Cevallos.*

La presencia de animales en el lugar, resulta particularmente incómodo, pues estos no solo pueden ser portadores de enfermedades graves para la salud humana sino que también ellos buscan alimentarse y “molestan” por decirlo así a las personas, quienes sienten pena o repudio frente a su presencia.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 8.**

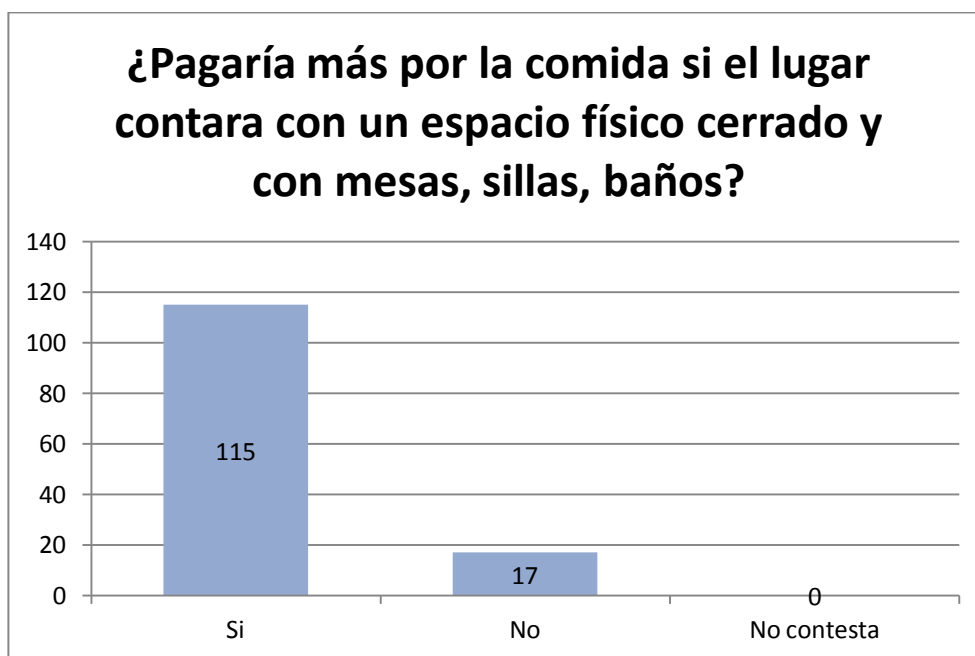


*Ilustración 18, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Casi la totalidad de las personas encuestadas encuentran que el lugar está contaminado, no solo por la forma de manipulación de los alimentos sino también por la presencia de animales y la combustión generada por los automotores que transitan por el sector, que al ser un lugar ubicado a la intemperie permite el ingreso de todo tipo de contaminación.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 9.**



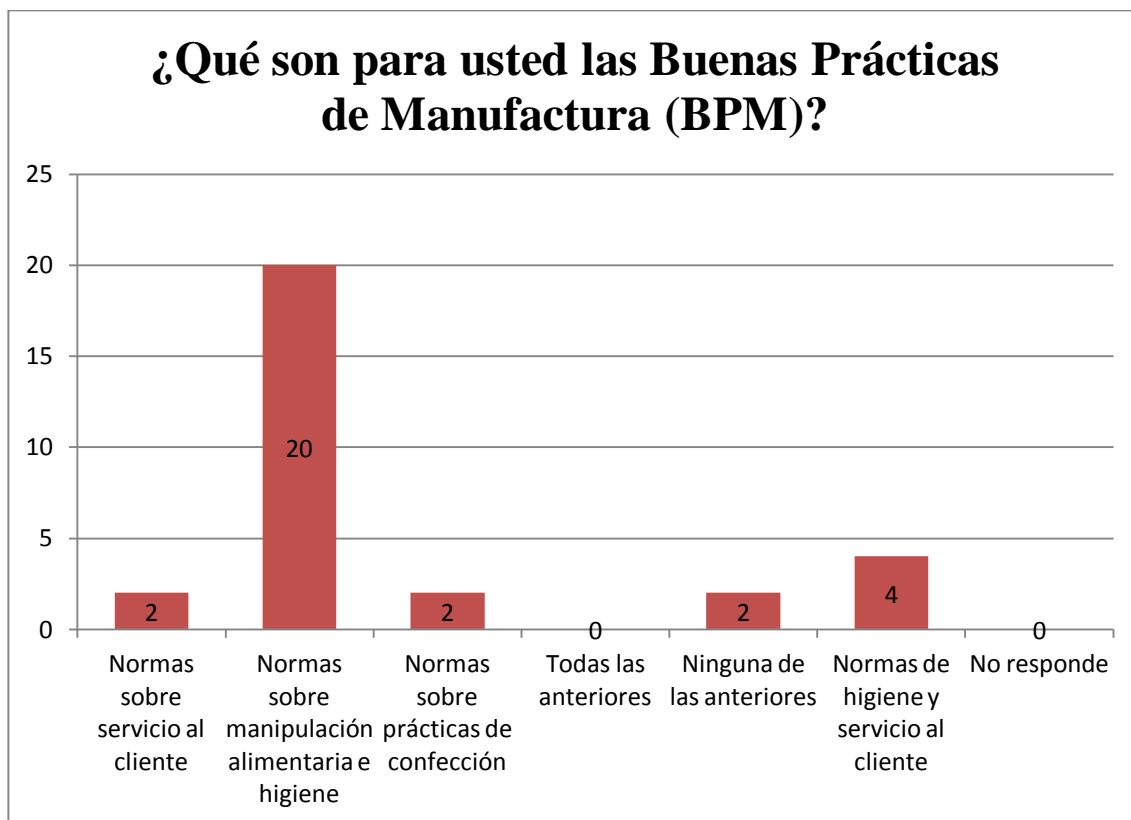
*Ilustración 19, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Análogamente a lo expresado en la encuesta 1, la mayoría de los encuestados, aceptarían un incremento del valor de la comida si este lugar contara con instalaciones adecuadas para poder servírsela.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**ENCUESTA 3.- A LOS PRODUCTORES SOBRE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM) Y SERVICIO DE RESTAURACIÓN.**

**Pregunta 1.**



*Ilustración 20, elaborada por: Augusto Cevallos.*

A pesar de que la mayoría de vendedores respondieron correctamente a la pregunta, es una cifra alarmante que sólo sea el 67% de encuestados quienes conocen que son las BMP, principalmente porque estas personas son capacitadas y cuentan con permisos otorgados también por el municipio para poder comercializar la comida.

Otro dato importante que vale mencionar respecto a esta pregunta es que los vendedores se demoraban demasiado en dar una respuesta, lo cual demuestra que las

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

capacitaciones dadas por el municipio no son tomadas en serio por los vendedores de la “Asociación Santa Marianita”.

### Pregunta 2.

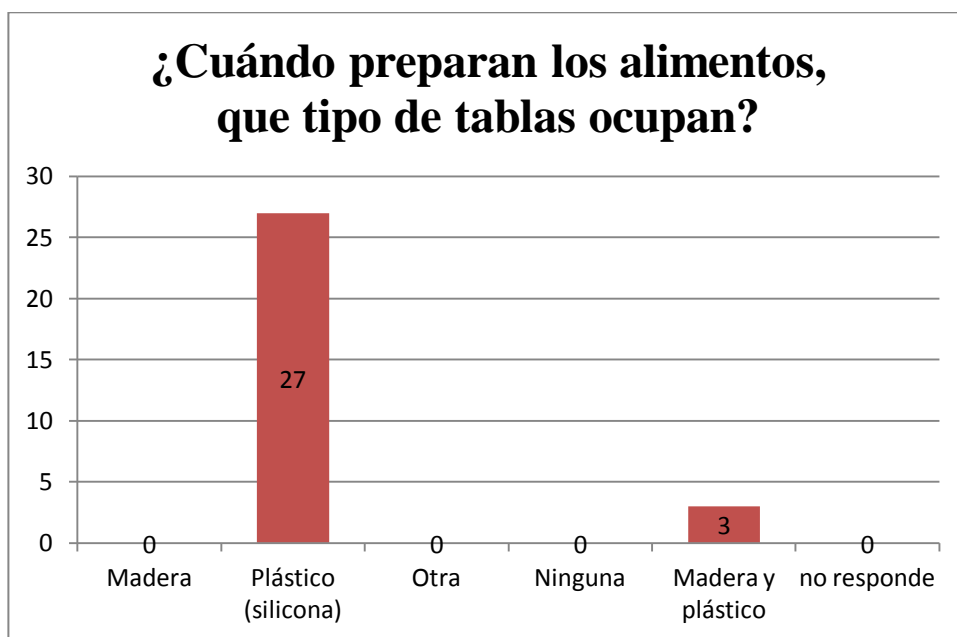
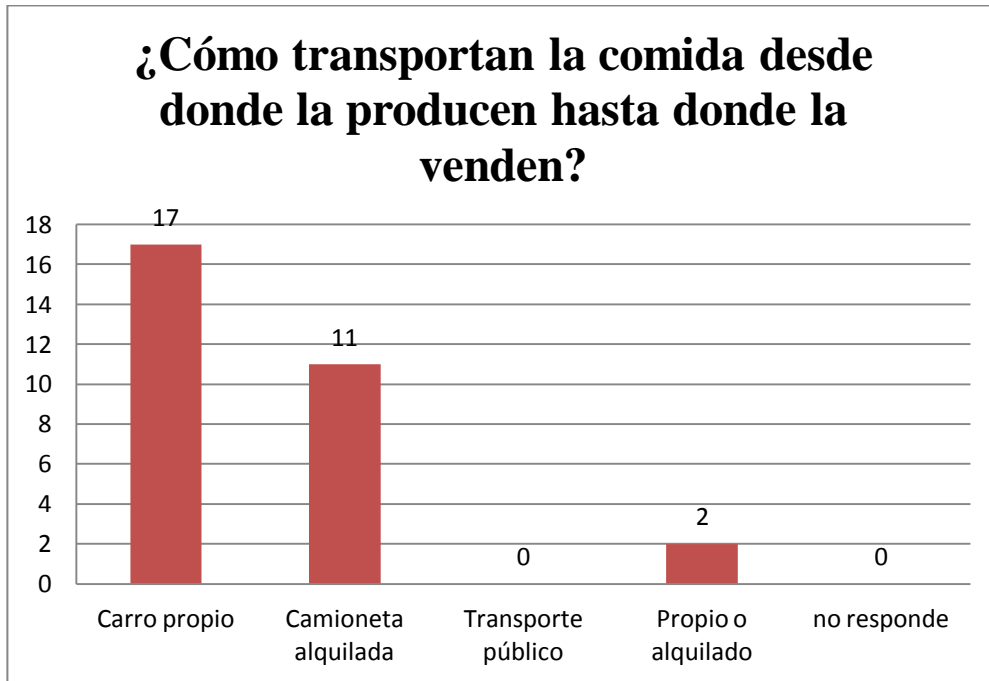


Ilustración 21, elaborada por: Augusto Cevallos.

En su gran mayoría los vendedores ocupan una tabla acorde con las normas de las BPM (plástico), pero aun así ellos respondieron que aún ocupan tablas de madera, las cuales por su material pueden causar un gran riesgo a la salud humana.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 3.**

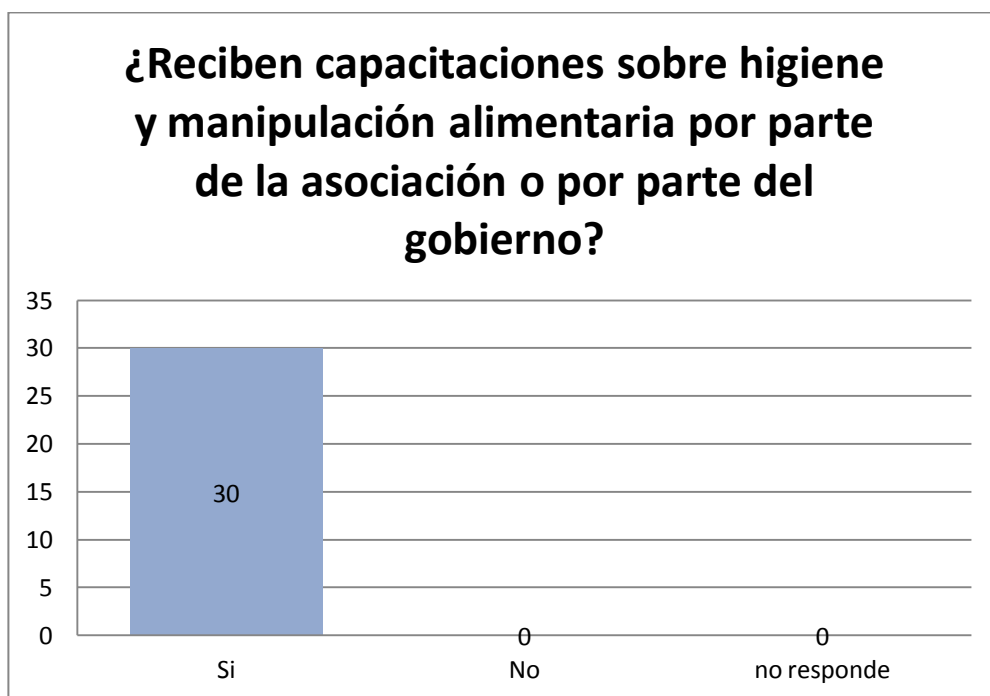


*Ilustración 22, elaborada por: Augusto Cevallos.*

La mayor parte de comerciantes de comida de la Asociación tienen carro propio, principalmente camionetas (que son abiertas sin ninguna protección del ambiente exterior hacia los alimentos), las cuales lamentablemente no cuentan con los mínimos de seguridad necesarios para transportar los alimentos, algo que es obligatorio de acuerdo a lo establecido en los manuales de BMP.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 4.**



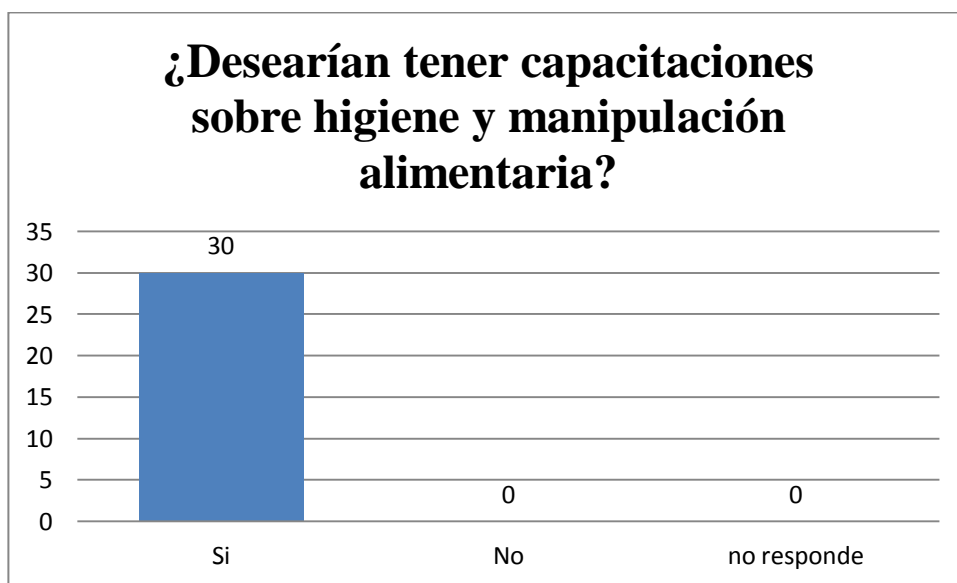
*Ilustración 23, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Todos los vendedores aseguraron recibir capacitaciones por parte del Municipio de Quito, lo cual es contradictorio pues a pesar de ser capacitados constantemente no cumplen los requisitos de seguridad alimentaria que deberían cumplir.



Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 5.**

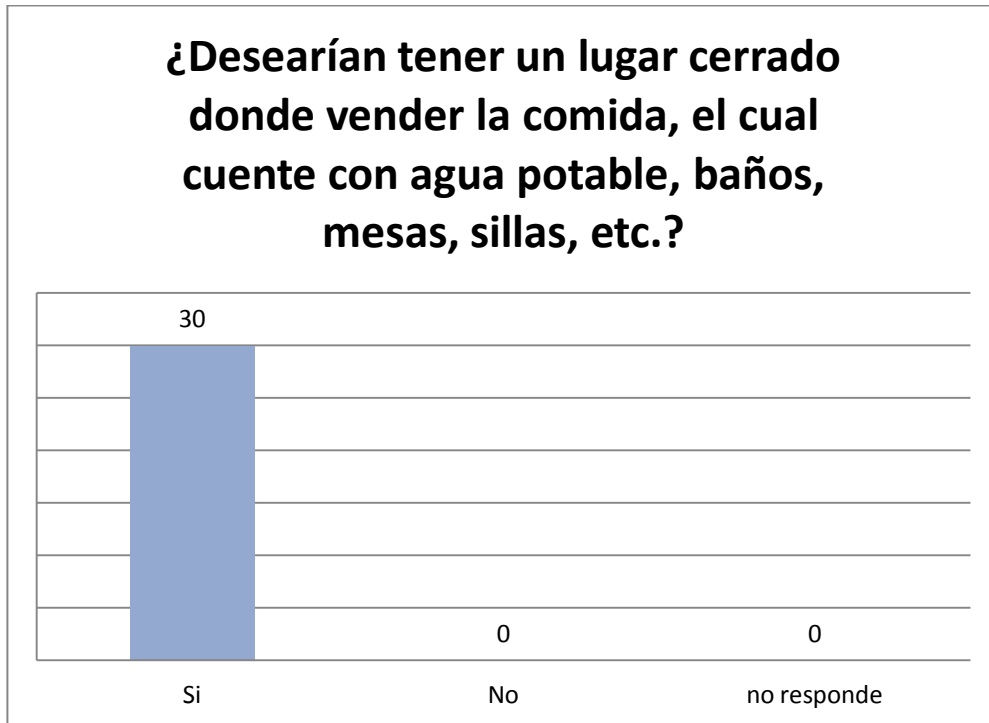


*Ilustración 24, elaborada por: Augusto Cevallos.*

A pesar de la falta de higiene del lugar y de los alimentos, los vendedores si desearían recibir capacitaciones, pues ellos saben lo importante que es estar capacitados en manipulación e higiene alimentaria.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 6.**

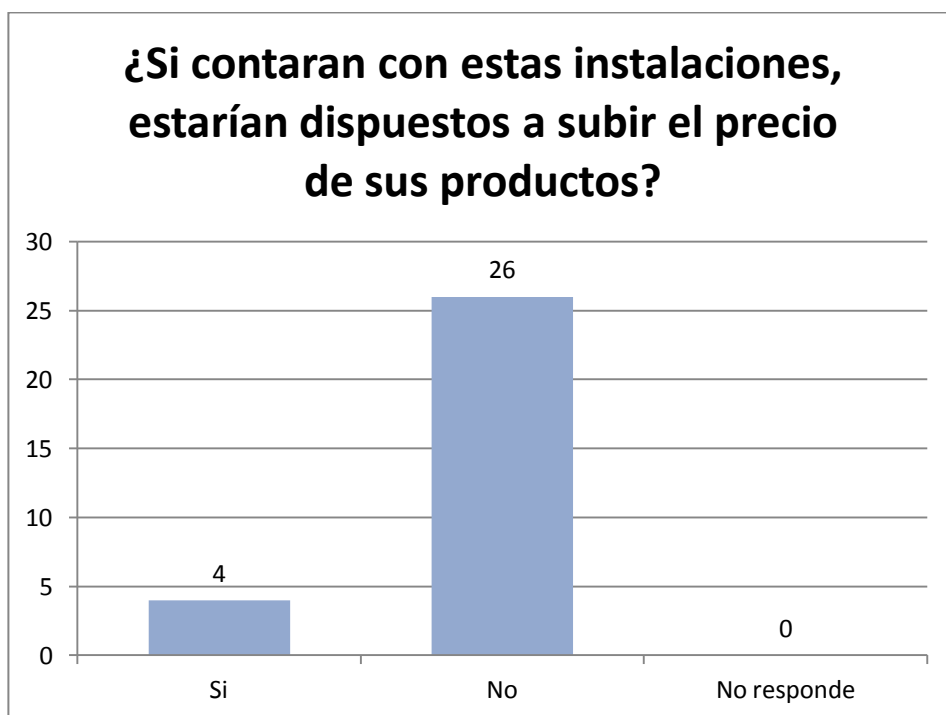


*Ilustración 25, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Después de revisados los resultados de las encuestas, es algo lógico y comprensible es que los vendedores si desearían contar con un lugar que cubra todas las necesidades mínimas que se exigen como requisito a los restaurantes. Según informaron al momento de realizar las encuestas es que ellos si han pedido al Municipio que ayude a cubrir dichas necesidades, pero el cabildo hasta el momento no ha hecho nada.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Pregunta 7.**



*Ilustración 26, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Se preguntó a los compradores respecto a su disposición a aumentar el precio de sus productos si tuvieran las instalaciones adecuadas para el expendio de comida, y la mayor parte de ellos no está de acuerdo con una subida de precio, porque están conscientes que al hacerlo puede disminuir la clientela.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

**Entrevistas a expertos.**

Ocupación.	Nutricionista.	Chef.	Experta en Alimentos y Bebidas.
Identificación del Entrevistado.	Khamis Suheir.	López Valeria.	Moreno Ángeles.
1.- ¿Cree usted que “las tripas de La Floresta” ocupan técnicas de manipulación alimentaria e higiene correctas?”, ¿Por qué?	<p>“No. Porque primero por la exposición al ambiente, además que están en una vía muy transitada, exponiendo al dióxido de carbono y demás contaminantes de la gasolina. Segundo porque no se ve que mantienen en refrigeración ninguno de los alimentos previos a cocinar. Además que no los cubren contra los mismo contaminantes y los moscos y demás plagas. Tercero. Con la mano que cobran, con la mano que cocinan. Cuarto, la pinza con la que ofrecen la degustación y mete mano cada comensal, con esa misma cocinan al resto. Quinto. El transporte del alimento tampoco cuenta con refrigeración.”</p>	<p>“No. Debido a que no cuentan con la infraestructura ni los conocimientos necesarios para hacerlo.”</p>	<p>“No. Este tipo de negocios familiares manejan tradiciones y la forma de preparación es la que aprendieron de sus antecesores, no tiene una formación ni un conocimiento adecuado.”</p>
¿Cree usted que pueden mejorar los	<p>“Estructura física, mesas y sillas. Si.</p>	<p>“Creo que si sería posible, siempre y</p>	<p>“No. Porque cambiaría su</p>

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

servicios de restauración del lugar en el tema de instalaciones (estructura física, agua potable, mesas, sillas, etc.)?	Con inversión personal de cada dueño de puesto. Agua potable. Difícil. El municipio debe prestar las facilidades.”	cuando las personas dueñas de los puestos de alimentos estén dispuestas a colaborar.”	razón de ser, son consideradas huecas, sitios de paso, en muchas ocasiones estos cambios afectan la tradición de años.”
¿Qué tan importante es que el gobierno municipal o el gobierno central capaciten a este tipo de asociaciones en temas relacionados con la higiene y trato con los clientes? , ¿Por qué?	“Alta importancia. De hecho, el ARSA da un curso previo antes de entregar permisos de funcionamiento. No sé cómo sea la situación para locales ambulantes. Respecto al trato al clientes no hay todavía. Pero es importante que lo realicen para mejorar la calidad del servicio y la experiencia en sí. Dicen que la mitad de lo que uno paga en el servicio de A y B, es el servicio y el trato que uno recibe.”	“Es muy importante ya que esto generaría más ventas y un mejor ambiente para el desarrollo de negocios.”	“La capacitación es fundamental, pues ellos empoderarían el conocimiento para manejar de una forma más higiénica el traslado y manipulación de alimentos, no cambiar la técnica sino el cuidado de la salud del ser humano.”
¿Cree que si se ofrecen productos con mejores técnicas de manipulación e higiene y mejores instalaciones, los precios deberían aumentar?, ¿Por qué?	“Respecto a las técnicas de manipulación, esto es una obligación que todo tipo de empresa o local que maneje A y B debe tener. Respecto a las instalaciones, dependiendo a la inversión, se podría amortizar dicho valor a un plazo más largo, para que el alza del PVP no sea	“Si es que las instalaciones cambian consideraría que si debería haber un incremento ya que sus costos pueden ser más altos para la producción y el servicio de estos alimentos, todo dependería de cuál sería el trato que hagan con las entidades	“No. Porque esta mejora es un plus que no debería pagar el cliente.”

## Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

	tan significativo para el cliente.”	municipales.”	
--	-------------------------------------	---------------	--

*Tabla 3, elaborada por: Augusto Cevallos.*

Para facilitar el reconocimiento de las respuestas de las expertas entrevistadas de acuerdo a su valoración personal, se decidió asignar el color de los cuadros de acuerdo al tipo de respuesta que dieron, esto quiere decir que los cuadros de color verde son las respuestas positivas, los cuadros de rojo son respuestas negativas y los cuadros de amarillo son respuestas neutrales.

Con respecto a la pregunta uno, los expertos consultados afirman que el lugar no cuenta con técnicas adecuadas de manipulación alimentaria, porque los vendedores no cuentan con el conocimiento necesario y el lugar donde están ubicados no ofrece las facilidades necesarias para aplicarlas.

En la segunda pregunta dos expertos consideran que el lugar si podría mejorar con ayuda municipal y con el compromiso de los vendedores, mientras que el último experto cree que si se intenta reformar el lugar este perdería su espíritu y tradición, lo cual afectaría de forma negativa a la clientela y por ende los vendedores perderían muchos consumidores.

En la tercera pregunta, los expertos opinan que es de suma importancia que los vendedores reciban capacitación en temas de higiene y de servicio, ya que esto amenizaría la experiencia de los clientes y también lograría que ellos consuman un producto más saludable.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

En la última pregunta, los tres expertos tienen opiniones diferentes; por una parte un experto considera que no se debe subir el precio por mejorar la manipulación e higiene, pero cree que si se pudiera realizar un aumento para amortizar los gastos causados por un mejoramiento de instalaciones; el segundo experto considera que si las instalaciones mejoran es necesario aumentar el precio y el último experto cree que un aumento de precio no es necesario debido a que lo que los vendedores ofrecen no es un valor agregado al producto sino una obligación de ellos hacia los clientes.

### **3.3. Aplicación práctica**

#### **Introducción**

Al momento de plantear los objetivos de la presente tesis, se decidió proponer técnicas sobre la manipulación alimentaria e higiene, es por esto que tomando como base el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados promulgadas por el gobierno de Gustavo Noboa Bejarano; se resolvió crear un manual simplificado y de fácil comprensión para todas las personas que deseen leerlo y posteriormente aplicarlo si fuera el caso.

Este manual cuenta con 29 puntos, que se consideran como los más importantes que deben ser cumplidos por “Asociación Santa Marianita” ya que el estudio de esta tesis está dirigido hacia ellos.

A continuación se presenta el manual que fue creado para el cumplimiento de BPM en la “Asociación Santa Marianita”,

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

## **MANUAL SIMPLIFICADO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA**

### **(BPM)**

El presente manual será simple y fácil de entender para que pueda ser utilizado por los vendedores y comerciantes de comida típica de cualquier lugar; con el se busca mejorar las prácticas de manufactura y la higiene de las personas que venden y distribuyen esta comida.

### **LAS INSTALACIONES**

1. Los lugares donde se procesan los alimentos deben estar siempre limpios y libres de:

- a. Polvo, suciedad;
- b. Insectos, roedores, aves, animales domésticos;
- c. Etc.

2. Antes, durante y después del uso del área de cocina se debe mantener el lugar limpio, esto quiere decir que los pisos, paredes, techos, mesones, cocina, utensilios, batería de cocina, refrigeradores y congeladores, etc. deben siempre estar desinfectados y sanitizados.

3. Se deberá siempre disponer de agua potable para poder trabajar con alimentos; en caso de no ser agua potable, no podrá ser utilizada para tratar, manipular o limpiar alimentos ya que produce contaminación.

4. Siempre se deberá disponer de, al menos, un basurero donde se botarán todos los desechos que se producen por los alimentos, envases o de la limpieza del lugar; estos basureros deben obligatoriamente tener tapa y deben ser limpiados cada vez que se los vacíe.



Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

5. Los materiales que se utilizarán dentro de la cocina, para el almacenamiento y para el transporte de los alimentos no deben ser de madera, vidrio o materiales que sean difíciles de limpiar o que puedan causar la contaminación del alimento.

6. Los materiales que se deberían usar de preferencia son acero inoxidable y, en última instancia plástico resistente para guardar o transportar los alimentos y en caso de las tablas de cocina, plástico o resina.

## **EL PERSONAL**

7. El personal de cocina debe capacitarse en higiene y manipulación de alimentos antes de poder ingresar a trabajar en el área de alimentación, esto significa que debe conocer y aplicar este manual simplificado sobre BPM.

8. Todo el personal que trabaje en cocina o en la distribución de alimentos tiene que sacar obligatoriamente el carnet de salud otorgado por el Ministerio de Salud Pública a través de Los Centros de Salud del Distrito Metropolitano de Quito, el mismo que se actualizará cada año, así se evitará contaminaciones en el área de cocina y riesgos de enfermedades de parte de los empleados hacia los alimentos.

9. El personal que trabaja en cocina debe tener un uniforme completo exclusivo para el uso sólo dentro del área de cocina para evitar contaminaciones que provengan del exterior; esto comprende:

- a. Gorro;
- b. Malla (donde se cubra todo el cabello);
- c. Delantales;

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

- d. Pantalón (las bastas no deben tocar el suelo por ninguna razón);
- e. Zapatos cerrados y antideslizantes (para evitar accidentes).

10. El personal debe lavarse las manos con agua y jabón antes de manipular los alimentos, cada vez que salga del área de trabajo y regrese a manipular alimentos, y cada vez que haga uso de los servicios higiénicos así sea solo para tocarse el cabello o limpiarse la nariz, ya que todo esto puede causar contaminación cruzada en los alimentos.

11. Vinculado con el punto anterior, el uso de guantes no exime de la obligación de lavarse las manos con agua y con jabón. Los guantes se utilizan únicamente dentro del área de cocina o al momento de servir los alimentos a los clientes; estos son desechables para no producir contaminación cruzada, ya que también puede causar contaminación si se los usa siempre los mismos guantes y en varios alimentos.

12. Todo el personal que trabaje en la preparación o distribución de alimentos debe tener en cuenta los siguientes aspectos obligatorios:

- a. Uñas cortas, sin esmalte y limpias;
- b. No portar bisutería o joyas (aretes, piercing, cadenas, etc.);
- c. No tener ningún tipo de maquillaje;
- d. Si tienen barba, bigote o patillas anchas, usar una protección de boca y barba (mascarilla).

13. Está estrictamente prohibido fumar, comer o beber dentro del área de elaboración, preparación, almacenamiento de cocina, ya que esto causa contaminación cruzada.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

14. Cualquier persona ajena al área de cocina sin excepción, que ingrese a la misma, debe hacerlo cumpliendo las reglas que se han expresado anteriormente:

- a. Usar ropa adecuada;
- b. Recogerse el cabello dentro de una malla;
- c. Taparse bigote, barba o patillas anchas;
- d. Lavarse las manos;
- e. No portar comida;
- f. Etc.

Así se evitará una contaminación proveniente del exterior y que puede dañar los alimentos.

## **LAS MATERIAS PRIMAS**

15. Toda materia prima que entre al área de cocina debe ser inspeccionada y controlada antes de ser procesada, aquí se debe controlar:

- a. Calidad del alimento (color, textura, olores, etc.);
- b. Presencia de parásitos o microorganismos;
- c. Sustancias tóxicas (metales, drogas veterinarias, pesticidas, etc.);
- d. Está prohibido el uso de alimentos en estado de descomposición o contaminadas.

16. Los alimentos a ser descongelados, deben hacerlo de forma correcta tomando en consideración factores como tiempo, temperatura, etc. De preferencia se debe pasar el alimento de un día para el otro de la congeladora a la refrigeradora para evitar cualquier tipo de contaminación del ambiente.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

17. Por ninguna razón se podrá juntar alimentos crudos con cocidos en una misma tabla, en un mismo envase, ocupando el mismo cuchillo sin ser lavado, etc. ya que esto causa una contaminación que pone en riesgo la salud de las personas.

## **OPERACIONES DE PRODUCCIÓN**

18. La elaboración de los alimentos solo debe realizarse en locales apropiados, en áreas y con equipos limpios y sanitizados, con personal capacitado y competente y con materias primas y materiales en buen estado; de la manera que se ha indicado en el presente Manual.

19. Siempre se debe tener limpio y en orden el lugar para poder comenzar a trabajar, caso contrario se debe limpiar y ordenar el lugar antes de comenzar la producción de alimentos.

20. Cuando se fabrique un alimento y se lo guarde en un envase, se debe identificar con los siguientes datos:

- a. El nombre del alimento;
- b. Fecha de fabricación;
- c. Tiempo de duración.

Así su reconocimiento será rápido y fácil.

21. Si por alguna razón se notan anomalías o irregularidades en cualquier proceso de producción, almacenamiento o transporte se deben tomar medidas correctivas lo más rápido posible para evitar futuras contaminaciones.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

#### **ENVASADO, ETIQUETADO Y EMPAQUETADO.**

22. Los materiales que se ocupen para el envasado, etiquetado y empaquetado deben proteger al alimento de cualquier tipo de microorganismo, contaminación, etc.

23. Los envases que se ocupen en cocina pueden ser reutilizados, pero siempre deben ser lavados con agua y jabón de cocina antes de hacerlo.

24. Antes de proceder a envasar o empaquetar un alimento, se debe:

- a. Constatar que el lugar esté limpio y libre de polvo, microorganismos, etc.;
- b. Los alimentos que se empaquen, deben guardarse en los recipientes específicos para ese tipo de alimento;
- c. Una vez empaquetado o almacenado el alimento hay que cerciorarse de que el recipiente, esté completamente cerrado.

#### **ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE.**

25. Los almacenes o bodegas donde se guarden los alimentos procesados o cocinados, deben estar completamente limpios y libres de cualquier organismo externo, como el punto 1 lo especifica.

26. Para colocar alimentos se debe ocupar estanterías limpias, las cuales deben ser elaboradas a base de materiales apropiados de cocina y evitando el contacto directo de los alimentos con el suelo.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

27. Los alimentos que requieran refrigeración o congelación, deben realizarse de forma correcta  $4^{\circ}\text{C}$  para refrigeración y  $-4^{\circ}\text{C}$  para congelación, estos nunca deberán ser almacenados al aire libre ya que se dañarían o contaminarían.

28. El transporte de los alimentos debe seguir las siguientes normas:

a. Los alimentos deben ser transportados siguiendo las normas de higiene y control de temperaturas correctas.

b. Los carros donde se transporten los alimentos deben ser contruidos de forma que eviten la contaminación o efectos del clima los contenedores se cerrarán completamente (los autos donde se transporten los alimentos deben ser cerrados completamente).

c. Si un alimento debe ser conservado en refrigeración o congelación, el contenedor o auto que lo transporta debe poseer refrigeración o congelación, dependiendo de cada caso.

d. El área del vehículo que transporte los alimentos debe ser de fácil limpieza y deberá evitar contaminaciones o alteraciones del alimento.

e. No se puede transportar sustancias tóxicas junto con los alimentos, ya que esto causa contaminación cruzada y es perjudicial para la salud de las personas.

f. Al fin de evitar problemas con la comida, el medio de transporte debe ser limpiado antes y después de su uso, al igual que una cocina.

29. Todos los procesos desde la recepción de la materia prima hasta el expendio del alimento debe seguir controles de calidad apropiados, así se identificarán

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

problemas en alguna fase del proceso y también servirá para poder corregir los mismos de una manera eficaz y eficiente.

Este manual debe ser de cumplimiento obligatorio estrictamente para que los comerciantes de comidas típicas ofrezcan un producto de excelente calidad, completamente saludable e higiénico, apetecible para todas las personas, quienes estarán seguras que su consumo no acarreará ningún problema de salud. Al cumplir con esta normativa demostrarán que aplican BMPs; así también pueden solicitar certificados de Ministerio de Salud y demostrar que aplican BMPs en todas sus etapas.

**Basado en el “Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados (Decreto No. 3253)”. Registro Oficial 696 del 4 de Noviembre de 2002.**

#### **Cronograma de futuros cursos.**

Para la aplicación de este manual se puede crear un cronograma de actividades que ayudará a que una futura implementación sea más fácil de comprender y mucho más rápida de lograr.

Como se indica en la parte dedicada al estudio técnico, se supone que las personas de la “Asociación Santa Marianita” ya están capacitadas en BPM, y repetir un curso sobre el tema sería algo que resulte fácil de comprender y captar por parte de los comerciantes.

El curso se trataría más sobre un refuerzo en temas de higiene y manipulación alimentaria que podría durar máximo una semana de máximo dos horas diarias.

El cronograma estaría distribuido de la siguiente manera,

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de quito en el año 2013.

Actividad	Día				
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Prueba de conocimientos.					
Introducción general de BPM.					
Partes a tratar en el curso.					
Capítulo 1, Instalaciones.					
Capítulo 2, Personal.					
Repaso de lo aprendido.					
Capítulo 3, Materias primas.					
Capítulo 4, operación de producción.					
Repaso de lo aprendido.					
Capítulo 5, Envasado, etiquetado y empaquetado.					
Capítulo 6, Almacenamiento, distribución y transporte.					
Repaso final.					
Prueba de lo aprendido.					

Tabla 4, elaborada por: Augusto Cevallos.

### Beneficios de las BPM

1.- La aplicación de las BPM ayudará a que las tripas de la Floresta sean conocidas por ser pioneras en su aplicación, con lo que se garantizará que la comida expendida será saludable y que la Asociación se destaque por la correcta manipulación alimentaria de sus productos.

2.- Una vez que la Asociación se dé a conocer por la innovación, aumentará el número de clientes, porque las personas no acudirán únicamente por el sabor de la comida, sino que también visitarán el lugar por la correcta manipulación de los productos expendidos.

3.- Al contar con BPM, las tripas de la Floresta podrán ser incluidas dentro de paquetes turísticos para extranjeros, de manera análoga a lo que sucede en Lima,



Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

quienes tienen visitas turísticas especializadas en alimentos y bebidas; así se podría comenzar a realizar tours gastronómicos ofreciendo las comidas de la “Asociación Santa Marianita”.

4.- Es factible que los vendedores incrementen el precio de sus productos si ofrecen un producto de calidad y que cuente con una manipulación alimentaria correcta. Esto beneficiaría a todos los trabajadores de la Asociación, ya que así ganarían más dinero al ofrecer un excelente producto.

5.- El Presidente de la Asociación tendría en su poder un manual físico de BPM, que le permitiría conformar una agrupación interna destinada a controlar que todos los miembros de la Asociación cumplan con el manual.

6.- Se podría crear un grupo dentro de la Asociación encargado de mantener o mejorar constantemente la calidad de la prestación del servicio de todos los trabajadores, lo que permitiría que siempre se ofrezca un producto verdaderamente seguro para los consumidores.

7.- Al demostrar que los vendedores de la Asociación cuentan con BPM, podrían ejercer presión sobre las autoridades municipales o gubernamentales para que se les otorgue un espacio físico adecuado para la venta de alimentos que por tanto tiempo han pedido.

8.- Al aplicar la Asociación BPM, tendrían ventaja sobre sus competidores, pues pocos negocios de este tipo cumplen con este reglamento; lo que les otorgaría reconocimiento social a la vez que se convertirían en un referente para la competencia.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

9.- Al convertirse la “Asociación Santa Marianita” en un referente dentro de la sociedad, las autoridades se darían cuenta de que es posible estandarizar, regular y controlar el servicio ofrecido por negocios similares.

10.- La práctica y uso de BPM es beneficiosa para todos, ya que demuestra que “La Asociación Santa Marianita” podría competir con cualquier tipo de negocio y a la vez brindar un servicio de excelente calidad a los consumidores.

11.- El control, regulación y posterior mejoramiento de un lugar de concurrencia masiva como la Asociación Santa Marianita, crearía un efecto dominó entre los negocios de comida de cualquier estatus en el Ecuador, con lo que la cocina nacional podría llegar a estar a la par de cualquier otra cocina a nivel mundial, con lo que se podría realmente a hablar de revivir y dar renombre a nuestra gastronomía y posicionarla entre las más importantes del mundo.

### **Presupuesto.**

Para poder mejorar de manera general el servicio de la asociación, se estableció un presupuesto en el que se toma como muestra la Tripa Mishqui. En este presupuesto se tomará en cuenta su receta estándar, sus costos fijos y variables, su precio, un estimado de sus ventas diarias, pues los vendedores se mostraron reacios a compartir esta información; y, su punto de equilibrio.

Se deberá realizar una pequeña inversión económica por parte de los comerciantes para poder brindar un alimento más higiénico a las personas.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

Primero se detallan los costos de fabricación del plato, lo cual se obtiene realizando una receta estándar, sacando los costos fijos y los costos variables.

<b>RECETA STANDARD</b>					
<b>NOMBRE:</b> Tripa mishqui			<b>Dificultad:</b> Fácil		
<b>CATEGORÍA:</b> plato fuerte			<b>Tiempo de Preparación:</b> 50 minutos		
<b>PORCIÓN:</b> 8 PAX					
<b>INGREDIENTES</b>	<b>CANT.</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>COSTO POR PORCION</b>
Tripa de res	2	kg	1,6	kg	3,2
Ajo	0,004	kg	2	kg	0,008
Comino	0,014	Kg	16,67	kg	0,23338
Culantro	0,014	Kg	0,25	kg	0,0035
Achiote	0,03	lt	4	lt	0,12
Sal	0,002	kg	0,8	kg	0,0016
					0
Habas	0,1	kg	2	kg	0,2
Mote	0,5	kg	1,8	kg	0,9
Zanahoria	0,1	kg	0,5	kg	0,05
Cebolla blanca	0,1	Kg	1	kg	0,1
Arveja	0,1	Kg	2	Kg	0,2
Perejil	0,05	Kg	0,25	Kg	0,0125
					0
Carbón	0,5	kg	1,27	Kg	0,635
Cuchara	1	unidad	0,0236	unidad	0,0236
Recipiente	1	unidad	0,0848	unidad	0,0848
Servilleta	1	unidad	0,00565	unidad	0,00565
Hielo	1	kg	2	unidad	2
<b>Subtotal</b>					<b>7,77803</b>

<b>Subtotal</b>	7,778
<b>Costo x1</b>	0,972
<b>PVP</b>	2,5

Tabla 5, elaborada por: Augusto Cevallos

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

<b>Costos Variables</b>			
<b>Costos variables</b>	<b>Costo al mes</b>	<b>Costo al día</b>	<b>Costo por hora</b>
Gas (1,6)	5	0,1667	0,0069
Agua	8,3	0,2767	0,0115
Luz	17,21	0,5737	0,0239
Transporte	40	1,3333	0,0556
Productos de limpieza	35	1,1667	0,0486
Otros	20	0,6667	0,0278
<b>Total</b>	<b>125,51</b>	<b>4,1837</b>	<b>0,1743</b>

Tabla 6, elaborada por: Augusto Cevallos

<b>Costos total</b>			
<b>Producto</b>	<b>Costos fijo</b>	<b>Costos variables</b>	<b>Costo total</b>
Tripa mishqui	0,97	0,6973	<b>1,6695</b>

Tabla 7, elaborada por: Augusto Cevallos

Una vez que se obtiene esta información se procede a realizar el punto de equilibrio de plato que se prepara.

<b>Punto de equilibrio diario</b>				
<b>Promedio de personas</b>	68,00			
<b>Producto</b>	<b>Costos fijo total</b>	<b>Costos variables</b>	<b>Precio</b>	<b>Punto de equilibrio</b>
Tripa mishqui	66,11	0,697277778	2,5	<b>37</b>

Tabla 8, elaborada por: Augusto Cevallos

Cuando se sabe el precio y el costo de los productos, se realiza una progresión de las ventas diarias, mensuales y anuales de este plato; como se indicó previamente, los vendedores no quisieron revelar datos exactos respecto al volumen de ventas diario del lugar, pero este es un estimado de platos que se pueden consumir diariamente.

<b>Ventas</b>			
	<b>Cantidad aproximada</b>	<b>Precio</b>	<b>Costo</b>
Lunes	50	125	48,6127
Martes	50	125	48,6127
Miércoles	50	125	48,6127
Jueves	75	187,5	48,6127
Viernes	100	250	97,2254

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

Sábado	100	250	97,2254
Domingo	50	125	97,2254
<b>Total</b>	<b>475</b>	<b>1187,5</b>	<b>486,1269</b>

Tabla 9, elaborada por: Augusto Cevallos

<b>Ventas totales</b>			
<b>Venta unitaria</b>	<b>Ventas semanal</b>	<b>Venta mensual</b>	<b>Venta anual</b>
2,5	1187,5	4750	57000
<b>Costo unitario</b>	<b>Costo semanal</b>	<b>Costo mensual</b>	<b>Costo anual</b>
0,97	486,13	1944,51	23334,09
<b>Utilidad unitaria</b>	<b>Utilidad semanal</b>	<b>Utilidad mensual</b>	<b>Utilidad anual</b>
1,53	701,37	2805,49	33665,91

Tabla 10, elaborada por: Augusto Cevallos

Para poder realizar una mejora al puesto de las tripas mishquis, se analizó que los puntos más importantes serían

- Capacitación en BPM. El precio referencial está establecido por el CAPTUR a través de su página web:
- <http://www.capacitur.com/codigo/calendario/BPMMODULO1.htm>
- Cobertura para los autos que transportan los alimentos que evite la contaminación cruzada del ambiente con el producto.
- Renovación de los utensilios que se utilizan para la manipulación, preparación, almacenamiento y transporte del alimento.

Estos elementos generarían una pequeña inversión económica que resultaría muy sencillo asumirla por parte de los productores.

En este cuadro se detallan los utensilios que deberían ser renovados o cambiados para ofrecer un mejor producto.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

<b>Utensilios</b>			
<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
Basurero	1	23,86	23,86
Bowl	8	24	192
Chino	1	35	35
Cooler	3	61,11	183,33
Cuchillo	3	15	45
Escoba	1	2	2
Espátulas	5	5,17	25,85
Estantería	1	200	200
Mesón	2	60	120
Ollas	5	53,65	268,25
Pinzas	3	3,25	9,75
Puntilla	3	3	9
Recipientes	5	18	90
Recogedor	1	2,5	2,5
Tablas	4	18	72
Termómetro	1	5,73	5,73
Uniforme completo	3	60	180
<b>Total</b>			<b>1464,27</b>

*Tabla 11, elaborada por: Augusto Cevallos*

La inversión asciende aproximadamente a USD 2454.50, la cual se puede realizar con un préstamo en alguna institución financiera del país, que ofrecen créditos PYMES para pequeñas y medianas industrias, aplicables en este tipo de negocios.

Cuando se conoce al detalle la inversión a realizar, se efectúa el estudio de las dos siguientes variantes: Valor Actual Neto (VAN), que consiste en el costo actual de la inversión; y, la Tasa Interna de Retorno (TIR), que es la tasa con la cual no se pierde la inversión que se va a realizar.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de quito en el año 2013.

<b>Inversión</b>	
Capacitación	300
Automóvil con caseta	20000
Utensilios	1464,27
Capital de trabajo	1200
<b>Total inversión</b>	<b>22964,27</b>

Tabla 12

<b>COSTO CAPITAL PROMEDIO PONDERADO</b>	
Costo Financiero Préstamo Bancario	11,23%
Retorno Esperado Capital Propio	5%
<b>WACC</b>	<b>9,9%</b>

0,783826353

Tabla 13

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

<b>AMORTIZACION DE DEUDA</b>						
<b>DIAS</b>	<b>FECHA</b>	<b>PERIODO</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>INTERES</b>	<b>CUOTA</b>	<b>SALDO</b>
	01-abr-13	0	0,00	0,00	0,00	18.000,00
30	01-may-13	1	224,98	168,45	393,43	17.775,02
30	31-may-13	2	227,09	166,34	393,43	17.547,93
30	30-jun-13	3	229,21	164,22	393,43	17.318,72
30	30-jul-13	4	231,36	162,07	393,43	17.087,36
30	29-ago-13	5	233,52	159,91	393,43	16.853,84
30	28-sep-13	6	235,71	157,72	393,43	16.618,13
30	28-oct-13	7	237,91	155,52	393,43	16.380,22
30	27-nov-13	8	240,14	153,29	393,43	16.140,08
30	27-dic-13	9	242,39	151,04	393,43	15.897,69
30	26-ene-14	10	244,66	148,78	393,43	15.653,04
30	25-feb-14	11	246,95	146,49	393,43	15.406,09
30	27-mar-14	12	249,26	144,18	393,43	15.156,84
30	26-abr-14	13	251,59	141,84	393,43	14.905,25
30	26-may-14	14	253,94	139,49	393,43	14.651,30
30	25-jun-14	15	256,32	137,11	393,43	14.394,98
30	25-jul-14	16	258,72	134,71	393,43	14.136,27
30	24-ago-14	17	261,14	132,29	393,43	13.875,13
30	23-sep-14	18	263,58	129,85	393,43	13.611,54
30	23-oct-14	19	266,05	127,38	393,43	13.345,49
30	22-nov-14	20	268,54	124,89	393,43	13.076,95
30	22-dic-14	21	271,05	122,38	393,43	12.805,90
30	21-ene-15	22	273,59	119,84	393,43	12.532,31
30	20-feb-15	23	276,15	117,28	393,43	12.256,16
30	22-mar-15	24	278,73	114,70	393,43	11.977,43
30	21-abr-15	25	281,34	112,09	393,43	11.696,08
30	21/05/2015	26	283,98	109,46	393,43	11.412,11
30	21-jun-15	27	286,63	106,80	393,43	11.125,47
30	21-jul-15	28	289,32	104,12	393,43	10.836,16
30	20-ago-15	29	292,02	101,41	393,43	10.544,14
30	20-sep-15	30	294,76	98,68	393,43	10.249,38
30	20-oct-15	31	297,51	95,92	393,43	9.951,87
30	19-nov-15	32	300,30	93,13	393,43	9.651,57
30	20-dic-15	33	303,11	90,32	393,43	9.348,46
30	19-ene-16	34	305,95	87,49	393,43	9.042,51
30	18-feb-16	35	308,81	84,62	393,43	8.733,70
30	21-mar-16	36	311,70	81,73	393,43	8.422,01
30	20-abr-16	37	314,62	78,82	393,43	8.107,39
30	20-may-16	38	317,56	75,87	393,43	7.789,83



Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

30	20-jun-16	39	320,53	72,90	393,43	7.469,30
30	20-jul-16	40	323,53	69,90	393,43	7.145,77
30	19-ago-16	41	326,56	66,87	393,43	6.819,21
30	19-sep-16	42	329,62	63,82	393,43	6.489,59
30	19-oct-16	43	332,70	60,73	393,43	6.156,89
30	18-nov-16	44	335,81	57,62	393,43	5.821,08
30	19-dic-16	45	338,96	54,48	393,43	5.482,13
30	18-ene-17	46	342,13	51,30	393,43	5.140,00
30	17-feb-17	47	345,33	48,10	393,43	4.794,67
30	20-mar-17	48	348,56	44,87	393,43	4.446,11
30	19-abr-17	49	351,82	41,61	393,43	4.094,28
30	19-may-17	50	355,12	38,32	393,43	3.739,17
30	19-jun-17	51	358,44	34,99	393,43	3.380,73
30	19-jul-17	52	361,79	31,64	393,43	3.018,94
30	18-ago-17	53	365,18	28,25	393,43	2.653,76
30	18-sep-17	54	368,60	24,83	393,43	2.285,16
30	18-oct-17	55	372,05	21,39	393,43	1.913,11
30	17-nov-17	56	375,53	17,90	393,43	1.537,59
30	18-dic-17	57	379,04	14,39	393,43	1.158,54
30	17-ene-18	58	382,59	10,84	393,43	775,95
30	16-feb-18	59	386,17	7,26	393,43	389,78
30	18-mar-18	60	389,78	3,65	393,43	0,00
<b>TOTAL</b>			<b>18.000,00</b>	<b>5.605,89</b>	<b>23.605,89</b>	

Tabla 14

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de quito en el año 2013.

**CONDICIONES DEL FINANCIAMIENTO**

<b>TASA</b>	11,23%
<b>FECHA</b>	01-abr-10
<b>MONTO</b>	18.000,00
<b>AÑO</b>	5
<b>PLAZO</b>	60 meses
<b>PAGOS</b>	Mensuales
<b>ANTICIPADA</b>	no

**PAGO: 393,4314**

<b>PAGO DE CAPITAL E INTERES</b>											
<b>DETALLE</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>AÑO 6</b>	<b>AÑO 7</b>	<b>AÑO 8</b>	<b>AÑO 9</b>	<b>AÑO 10</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CAPITAL</b>	2.843,16	3.179,41	3.555,42	3.975,90	4.446,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>18.000,00</b>
<b>INTERÉS</b>	1.878,01	1.541,77	1.165,76	745,28	275,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>5.605,89</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.721,18</b>	<b>4.721,18</b>	<b>4.721,18</b>	<b>4.721,18</b>	<b>4.721,18</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>23.605,89</b>

Tabla 15

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

<b>Estado de Resultados proyectado</b>		
	<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>
<b>Ventas</b>	4750	57000
<b>Costo de ventas</b>	1944,51	23334,12
<b>Utilidad Bruta</b>	2805,49	33665,88
<b>Gastos sueldos y salarios</b>	1080	12960
<b>Depreciación</b>	382,7378333	4592,854
<b>Utilidad operativa</b>	1342,752167	16113,026
<b>Gasto financiero</b>	32,78595272	393,4314
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	1309,966214	15719,5946
<b>Impuesto a la renta 22%</b>	288,1925671	3458,3108
<b>Utilidad neta</b>	1021,773647	12261,2838
<b>Crecimiento anual</b>	4%	
<b>Tasa de descuento</b>	9,9%	

<b>PROYECCION FLUJOS DE EFECTIVO</b>						
	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Utilidad Neta</b>		12261,2838	12751,7351	13261,8045	13792,2767	14343,9678
<b>Depreciación</b>		4592,854	4592,854	4592,854	4592,854	4592,854
<b>Abono de capital</b>		-2.843,16	-3.179,41	-3.555,42	-3.975,90	-4.446,11
<b>Valor Residual*</b>						
<b>Préstamos Bancarios</b>	22964,27					
<b>Capital de Trabajo*</b>	1200					1200
<b>Inversión Inicial</b>	21764,27					
<b>Flujo de caja neto</b>	-45928,54	14010,9734	14165,1798	14299,2384	14409,2312	15690,7151
<b>VAN</b>	\$ 8.199,23					
<b>TIR</b>	17%					

Tabla 16

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN.**

#### **5.1. Conclusiones.**

1. Luego de haber realizado el trabajo de fin de carrera, es posible darse cuenta de que este lugar es frecuentado por razones diferentes a la higiene y manipulación alimentaria que ofrece. La gente acude a este lugar por razones como el sabor, la atención o tradición.
2. Se puede observar que este lugar tiene varios problemas debido al descuido municipal, pues si bien capacitan a los vendedores, no se realizan controles del funcionamiento correcto del lugar.
3. El conocimiento en general de los consumidores sobre temas relacionados con la higiene y manipulación alimentaria es bajo, independientemente de sus afirmaciones en contrario, ya que siguen frecuentando estos lugares a pesar de los problemas que la Asociación tiene en estos campos.
4. Los vendedores y expertos en su mayoría no están de acuerdo con un alza de precio de los productos que se expenden. Por un lado, los vendedores saben que esto afectaría el volumen de ventas; y, por otro lado los expertos porque reconocen que no representa ningún beneficio económico adicional el saber sobre manipulación alimentaria.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

5. Como contraparte, los consumidores dicen estar de acuerdo con un alza en el precio del producto si el lugar contara con espacios agradables donde comer y mejoraran las técnicas de manipulación e higiene alimentaria.
6. Para poder contar con una buena atención al cliente es necesario que la Asociación cuente con una infraestructura mínima, esto quiere decir con un lugar cerrado, agua potable, luz eléctrica propia, mesas, baños, etc.
7. Independientemente de que este lugar recaiga en la clasificación de “comida tipo huecas”, la gente no se siente muy cómoda en el sector, ya sea por la presencia de animales o por la contaminación del lugar. Ambos elementos son susceptibles de ser cambiados.
8. La colectividad frecuenta mucho el lugar, a pesar de estar conscientes de que el alimento que ingieren puede acarrear consecuencias adversas para su salud.
9. Los consumidores en general toman como broma el hecho de que esta comida tiene más sabor gracias a la mala manipulación alimentaria de los comerciantes, un hecho alarmante ya que la salud de las personas no es un juego.
10. Por más que el municipio imparta cursos de manipulación alimentaria a la Asociación, al realizar las encuestas se pudo observar que el conocimiento de los vendedores es muy limitado, por lo que no ofrecen un producto de calidad.

Investigación de la manipulación alimentaria y su incidencia en el servicio de restauración de las comidas típicas del sector la floresta en la ciudad de Quito en el año 2013.

## **5.2.Recomendaciones.**

1. La principal recomendación está enfocada al Municipio de Quito, que es el encargado de otorgar permisos para el expendio de comida Si bien realizan cursos previos de manipulación alimentaria a los negocios de comida, se pudo observar que a la postre no son aplicados por parte de los vendedores.
2. Los vendedores deberían comprometerse con ellos mismos para aplicar de mejor manera la manipulación alimentaria, es algo ético de parte de los vendedores hacia los clientes y una obligación el ofrecer productos saludables.
3. El cabildo y el Ministerio de Salud debería poner más atención en este tipo de negocios ya que podrían ser un futuro nicho de mercado dirigido al turismo exterior y una forma de ofrecer nuestros productos a nivel internacional.
4. Buscar una competencia más leal con otros tipos de negocios de restauración, no es justo que negocios más grandes tengan tantas trabas, controles municipales y controles de salud y que a este tipo de negocios les sea tan fácil comercializar comida sin cumplir normas mínimas y obligatorias.
5. Crear conciencia en los consumidores y hacerles caer en cuenta de que deberían exigir productos más saludables y en mejores condiciones, independientemente de que ahora se haga campaña de “alimentos nocivos para la salud”, en la práctica la gente que sabe de estos temas, conoce cuáles son los productos realmente nocivos para la salud humana.

# Bibliografía

## Libros

Albarracín, F. (2005). *Manual de buenas prácticas de manufactura para microempresas lácteas*. Bogotá: Universidad Javeriana.

Carlos, T., & Felipe, G. (2004). *Manual de higiene y seguridad alimentaria en hostelería*. Madrid: Thompson editoriales .

Cuevas. (2002). *Control de costos y gastos en los restaurantes*. México DF: Limusa.

Ecuador, P. d. (2002). Reglamento de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados. En P. d. Ecuador. Quito: Presidencia de la República.

García Ortiz, F., García Ortiz, P., & Gil Muela, M. (2011). *Operaciones básicas y servicios en restaurantes y eventos especiales*. Madrid: Paraninfo.

Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.

Hamilton, M., & Pezo Paredes, A. (2005). *Formulación y evaluación de proyectos tecnológicos empresariales aplicados*. Colombia: Convenio Andrés Bello.

Keat, P., & Young, P. (2004). *Economía de empresa*. México DF: Pearson.

Moreno, Á., López, V., & Khamis, S. (15 de 08 de 2014). Entrevista a expertos. (A. Cevallos, Entrevistador)

Patrimonio, M. d. (2013). *Nuestras huecas*. Quito: Patricio Romero.

Pública, M. d. (2011). *Instructivo para las inspecciones con fines de certificación de la operación sobre la base de la utilización de Buenas Prácticas de Manufactura*. Quito.

Rada, V. D. (2009). *Análisis de datos de encuestas*. Barcelona: UOC.

Real academia española. (1992). *Diccionario de la lengua española*. Real Academia de la lengua.

SEK, U. I. (2012). Guía UISEK. En P. Andino, *Desarrollo de proyecto de investigación de carrera* (pág. 75). Quito.

Supermaxi. (2012). *El toque ecuatoriano*. Quito : Taquina.

Weissiger, S. (2001). *Introducción a las actividades hoteleras*. Madrid: Paraninfo.

Zambrano, P. (2010). *111 platos populares del Ecuador*. Quito: Ediecuatorial.

## Internet

Definición ABC. (2007). *Definición ABC*. Recuperado el 10 de Junio de 2013, de <http://www.definicionabc.com/general/comida-etnica.php>

Google. (s.f.). *Google maps*. Recuperado el 12 de 09 de 2014, de <https://www.google.com.ec/maps/preview>

Hora, L. (16 de 09 de 2006). *La Hora*. Recuperado el 13 de 09 de 2014, de [http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/476195/-1/La\\_Floresta,\\_un\\_barrio\\_cultural.html#.VBR9gpR5OSp](http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/476195/-1/La_Floresta,_un_barrio_cultural.html#.VBR9gpR5OSp)

Hoy, D. E. (s.f.). *El Hoy*. Recuperado el 15 de 06 de 2014, de <http://www.hoy.com.ec/especial/cocina/todas018.htm>

María, E. (05 de 11 de 2009). *Consumoteca*. Recuperado el 10 de Junio de 2013, de <http://www.consumoteca.com/alimentacion/seguridad-alimentaria/manipulacion-de-alimentos/>

NARVAEZ, J. (06 de Junio de 2006). *El Comercio*. Recuperado el 01 de Junio de 2013, de Corporación Metropolitana de Turismo centro gastronómico: <http://search.proquest.com/docview/467572069?accountid=36898>

Nativa, C. (03 de 04 de 2011). *Cocina Nativa*. Recuperado el 15 de 06 de 2014, de <http://cocinanativa.blogspot.com/2011/04/agrio.html>

Recetas, M. (26 de 06 de 2010). *Mis recetas*. Recuperado el 15 de 06 de 2014, de <http://www.mis-recetas.org/recetas/show/18191-caldo-de-mondongo-ecuatoriano>

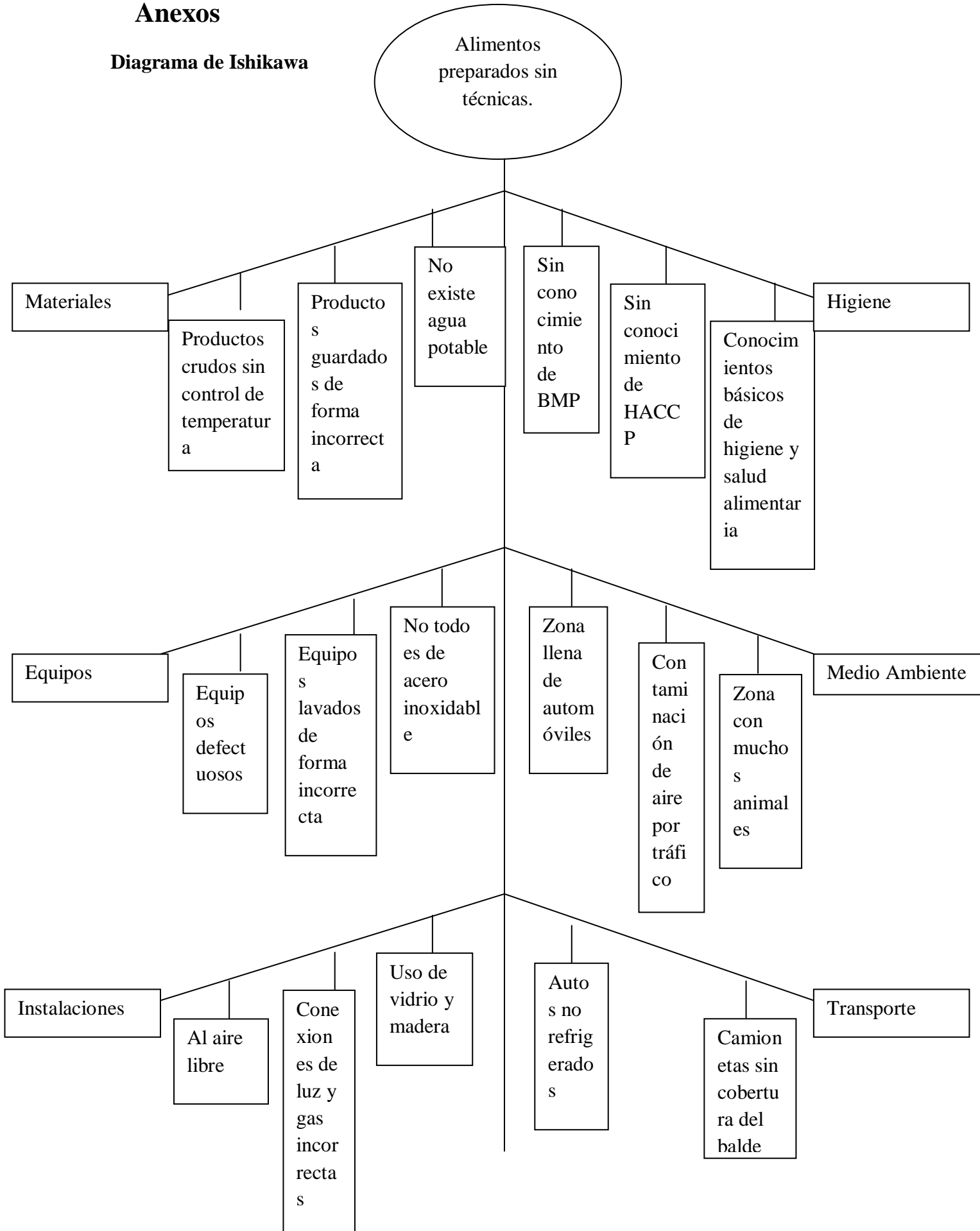
Telégrafo, E. (13 de 04 de 2014). *El Telégrafo*. Recuperado el 13 de 09 de 2014, de <http://www.telegrafo.com.ec/noticias/quito/item/la-floresta-un-barrio-que-guarda-su-aire-residencial.html>

Últimas noticias. (30 de Julio de 2012). *Últimas noticias*. Recuperado el 7 de Junio de 2013, de <http://www.ultimasnoticias.com/noticias/noticias/9484-floresta-tripas-y-traffic-de-largo.html>



# Anexos

## Diagrama de Ishikawa



## Encuesta 1. Conocimientos sobre manipulación alimentaria a los consumidores.

Género: Masculino  Femenino

Edad: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_

Encierre en un círculo la letra de la respuesta que usted elija.

1. ¿Con qué regularidad visita “las tripas de La Floresta”?  
a. Cada semana.      b. Cada mes.      c. Cada tres meses.  
d. Cada seis meses.      e. Cada año.
2. ¿Conoce sobre las Buenas prácticas de Manufactura (BPM)?  
a. Si      b. No.
3. ¿Qué tan higiénico cree usted que es el lugar?  
a. Muy higiénico      b. Higiénico      c. Normal  
d. Antihigiénico      e. Muy antihigiénico
4. ¿Cree usted que se deberían manipular los alimentos siguiendo normas técnicas?  
a. Si      b. No
5. ¿Deberían las asociaciones que venden comida típica capacitarse sobre temas relacionados con la higiene y manipulación alimentaria?  
a. Constantemente      b. Ocasionalmente      c. Poco  
d. Nunca
6. ¿Cree que los alimentos que ingiere tienen relación con su salud?  
a. Mucho      b. Poco      c. Nada
7. ¿Si mejoraran los estándares de higiene y calidad, pagaría más por la comida?  
a. Si      b. No

**Encuesta 2. Sobre servicio de restauración a consumidores.**

Género: Masculino  Femenino

Edad: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_

Encierre en un círculo la letra de la respuesta que usted elija.

1. Siente que la atención al cliente en “las tripas de La Floresta” es:  
a. Excelente.    b. Buena.    c. Regular.    d. Mala.
2. El trato de parte de los vendedores de la comida es:  
a. Excelente.    b. Bueno.    c. Regular    d. Malo.
3. Del 1 al 5, siendo 5 muy incómodo, 4 algo incómodo, 3 ni cómodo ni incómodo, 2 cómodo y muy cómodo, ¿Qué tan cómodo se siente comiendo en este lugar?  
a. 5                    b. 4                    c.3                    d. 2                    e.1
4. ¿Dónde prefiere servirse la comida?  
a. En frente de donde la compra    b. En su carro    c. En su casa
5. Enumere del 1 al 5, siendo 1 la respuesta más importante y 5 la menos importante, ¿por qué razón escoge “las tripas de La Floresta”?  
a. Precio\_\_\_\_\_  
b. Servicio (atención al cliente) \_\_\_\_\_  
c. Calidad\_\_\_\_\_  
d. Sabor\_\_\_\_\_  
e. Ubicación (cercanía al hogar o trabajo) \_\_\_\_\_
6. ¿Si existirían espacios agradables donde sentarse en “las tripas de La Floresta”, los ocuparía?  
a. Si                    b. No
7. Del 1 al 5, siendo 5 muy incómodo, 4 algo incómodo, 3 indiferente, 2 poco incómodo y 1 no incómodo ¿qué siente de la presencia de los animales?  
a. 5                    b. 4                    c.3                    d. 2                    e.1
8. ¿Al ser un lugar abierto, cree que existe contaminación?  
a. Si                    b. No

9. ¿Pagaría más por la comida si el lugar contara con un espacio físico cerrado y con mesas, sillas, baños?
- a. Si.                                      b. No

**Encuesta 3. A los productores sobre Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y servicio de restauración.**

1. ¿Qué son para usted las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)?
- a. Normas sobre servicio al cliente.
- b. Normas sobre manipulación alimentaria e higiene.
- c. Normas sobre prácticas de confección.
- d. Todas las anteriores.
- e. Ninguna de las anteriores.
2. ¿Cuándo preparan los alimentos, que tipo de tablas ocupan?
- a. Madera                                      b. Plástico (silicona)                      c. Otra                                      d. Ninguna
3. ¿Cómo transportan la comida desde donde la producen hasta donde la venden?
- a. Carro propio                              b. Camioneta alquilada                      c. Transporte público
- x) Si respuesta fue a, detalle que tipo de auto es: \_\_\_\_\_
4. ¿Reciben capacitaciones sobre higiene y manipulación alimentaria por parte de la asociación o por parte del gobierno?
- a. Si    b. No
5. ¿Desearían tener capacitaciones sobre higiene y manipulación alimentaria?
- a. Si    b. No
6. ¿Desearían tener un lugar cerrado donde vender la comida, el cual cuente con agua potable, baños, mesas, sillas, etc.?
- a. Si    b. No

x) Si respuesta es no, acabar aquí encuesta.

5. ¿Si contaran con estas instalaciones, estarían dispuestos a subir el precio de sus productos?

a. Si

b. No

**Entrevista a expertos sobre higiene, manipulación alimentaria, y servicio de restauración.**

1. ¿Cree usted que “las tripas de La Floresta” ocupan técnicas de manipulación alimentaria e higiene correctas”? ¿Por qué?
2. ¿Cree usted que pueden mejorar los servicios de restauración del lugar en el tema de instalaciones (estructura física, agua potable, mesas, sillas, etc.)?
3. ¿Qué tan importante es que el gobierno municipal o el gobierno central capacite a este tipo de asociaciones en temas relacionados con la higiene y trato con los clientes? , ¿Por qué?
4. ¿Cree que si se ofrecen productos con mejores técnicas de manipulación e higiene y mejores instalaciones, los precios deberían aumentar?, ¿Por qué?

## Fotos

Sin los puestos de comercialización de comida.



Con los puestos de comida.





Presencia de animales callejeros.



Alta presencia de autos.





Personas mal uniformadas o sin uniforme.



Presencia de tablas de madera.



Alimentos tocando el suelo.



Alimentos junto con productos de limpieza.



Alimentos sin ser cubiertos de la contaminación del ambiente.



Lugares donde los clientes pueden sentarse a servirse la comida.



Basureros llenos y presencia de basura fuera de ellos.

