



Marzo 2020 - ISSN: 2254-7630

APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS EN EL RESTAURANTE EL PATIO OUTDOOR EN MANTA - ECUADOR.

María Paola Molina López

mmolina0759@pucem.edu.ec

Maestrante de MBA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sandra Lorena Vera Párraga

svera2079@pucem.edu.ec

Maestrante de MBA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

David Alejandro Zaldumbide Peralvo

_dzaldumbide@pucem.edu.ec

Docente de MBA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María Paola Molina López, Sandra Lorena Vera Párraga y David Alejandro Zaldumbide Peralvo (2020): "Aplicación de un sistema de control de calidad en la producción de alimentos en el restaurante El Patio OUTDOOR en Manta - Ecuador", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2020). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/03/sistema-control-calidad.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/caribe2003sistema-control-calidad>

RESUMEN

El presente trabajo de investigación sobre la eficiencia del Sistema de Calidad en el restaurante el Patio Outdoor de la ciudad de Manta, emerge de la necesidad y de la obligación de aplicar las normas básicas y fundamentales de higiene y seguridad para la manipulación de los alimentos del área de la cocina del restaurante, apegándose a los estándares de calidad regidos a nivel mundial y siendo espectadores del incremento en los últimos años de la costumbre de comer fuera de casa, lo que ha permitido que este tipo de establecimientos sean rentables y cada vez existan nuevos locales con un nivel de competencia alto.

Dentro del ámbito restaurantero la eficacia y eficiencia del manejo de los alimentos es crucial, ya que los procesos de manipulación de alimentos, higiene y seguridad en la actualidad se convierten en un instrumento de prevención de enfermedades vinculadas con los alimentos, teniendo en cuenta que bajo ningún concepto se puede exponer en riesgo la salud de los clientes, recalcando que éste restaurante cuenta con un ambiente familiar y acogedor, es visitado por personas de diferentes gustos, edades, clase social y nivel de educación.

Éste estudio, sin lugar a duda, será una herramienta primordial para brindar un servicio de calidad a todos los comensales del restaurante en mención. El método de investigación que se empleó es deductivo, partiendo de lo general a lo particular, se aplicaron técnicas de observación y entrevistas realizadas a los involucrados en la cocina del restaurante, los mismos que proporcionaron información real de la situación actual del establecimiento.

Palabras Claves:

Restaurante de comida rápida El Patio Outdoor en Manta.

Manipulación de alimentos en restaurante de comida rápida El Patio Outdoor en Manta.

Higiene alimentaria en restaurante de comida rápida El Patio Outdoor en Manta.

Salud y seguridad alimentaria en restaurante de comida rápida El Patio Outdoor en Manta.

Calidad del servicio en restaurante de comida rápida El Patio Outdoor en Manta.

ABSTRACT

The present research work on the efficiency of the Quality System in the Patio Outdoor restaurant in the city of Manta, emerges from the need and obligation to apply the basic and fundamental standards of hygiene and safety for food handling area of the restaurant kitchen, adhering to the quality standards governed worldwide and being spectators of the increase in recent years of the habit of eating out, which has allowed such establishments to be profitable and increasingly exist new premises with a high level of competition.

Within the restaurant field, the effectiveness and efficiency of food handling is crucial, since the processes of food handling, hygiene and safety nowadays become an instrument for the prevention of food-related diseases, taking into account that under No concept can expose the health of customers at risk, stressing that this restaurant has a familiar and cozy atmosphere, is visited by people of different tastes, ages, social class and level of education

This study, without a doubt, will be a primary tool to provide a quality service to all the diners of the restaurant in question. The research method used is deductive, starting from the general to the particular, observation techniques and interviews were applied to those involved in the restaurant kitchen, which provided real information on the current situation of the establishment.

Key words:

Fast food restaurant El Patio Outdoor in Manta.

Food handling in fast food restaurant El Patio Outdoor in Manta.

Food hygiene in fast food restaurant El Patio Outdoor in Manta.

Health and food safety in fast food restaurant El Patio Outdoor in Manta.

Quality of service in fast food restaurant El Patio Outdoor in Manta.

1. INTRODUCCIÓN

El mundo culinario está cada vez más cerca para todos. El turismo ha revolucionado la distancia y los aviones nos llevan en unas cuantas horas a culturas gastronómicas diferentes cuyo conocimiento y aprendizaje nos sirve para demandarlas y aceptarlas en nuestro lugar de origen. Menciona (Gallego, 2012)

Asociado al turismo está la hotelería, la cual es una actividad del mundo de los servicios que tiene sus propias características organizacionales, su propósito primordial es la provisión de hospedaje, alimentación y demás servicios solicitados por quienes consumen este mercado.

La gastronomía es uno de los pilares del turismo, es imposible pensar en turismo sin ser asociado con la gastronomía, independientemente de la duración del viaje o el tipo de turismo que se realice, es una parte fundamental para los visitantes degustar de la gastronomía del lugar escogido para vacacionar y en muchas ciudades como Manta se convierte en uno de sus principales atractivos, al ser un puerto turístico con gran variedad de platos típicos y gran afluencia de visitantes.

En los últimos años la demanda de comidas fuera del núcleo familiar ha incrementado el número de lugares o empresas que deben encargarse de la producción y distribución de comidas o platos cocidos a diversos sectores de personas de diferentes edades. Este fenómeno ha favorecido el incremento de establecimientos dedicados a la elaboración, preparación y consumo de alimentos que en muchas ocasiones no cumplen las normas

sanitarias y buenas prácticas en la fabricación y manipulación. Según (Arteaga & Jacho, 2013)

Por tal motivo resulta indispensable contar con sistema que permita evaluar la calidad en la producción de los alimentos en los restaurantes, para prevenir malas prácticas de manipulación en todos sus ámbitos, se adopte como una filosofía de trabajo y una herramienta indispensable que implique la búsqueda de la mejora continua, calidad total y excelencia empresarial.

1. Ingeniera en Marketing

Asistente y atención al usuario en Ministerio de Salud Pública

Estudiante de Maestría en Administración de Empresas

2. Ingeniera en Marketing

Asistente Contable y Auxiliar de servicios en general en Agro Giler

Estudiante de Maestría en Administración de Empresas

3. Economista, Master en Marketing

Docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador

La gestión de calidad en los restaurantes tiene como principal punto la correcta higiene y manipulación de los alimentos, lo que hace notar el interés por el tipo de alimentos que se ofrecen y el estado de los mismos, sin importar la categoría, la cocina de un restaurante es el lugar donde se concentra la satisfacción de las expectativas del cliente garantizándole seguridad y confianza al momento de ingerir los alimentos.

Las personas inmersas en el proceso de la manipulación de los alimentos son los encargados de asegurar la calidad, higiene y seguridad alimentaria. El manipulador de los alimentos es una pieza fundamental dentro de un restaurante ya que la salud de los clientes está directamente relacionada con su puesto de trabajo.

El presente trabajo de investigación analizó la importancia de la manipulación basada en las principales normas de higiene, calidad y seguridad en el proceso de preparación de los alimentos en el área de cocina del restaurante de comida rápida El Patio Outdoor ubicado en la ciudad de Manta.

La preparación de cualquier producto de carácter alimenticio tiene la obligación de iniciar materias primas seguras, las cuales deben de ser manipuladas con una inmensa responsabilidad, la cual asegure su calidad. El mercado de los restaurantes es cada vez más exigente y los consumidores son más conscientes de sus derechos, los cuales obligan a los

restaurantes a afrontar situaciones más complejas en cuanto a la excelencia de la oferta gastronómica.

A pesar de los cambios que han tenido los restaurantes en los últimos años se deben de seguir tomando medidas que corrijan la deficiente manipulación de los alimentos. La falta de higiene, la desorganización al momento separar y almacenar los alimentos y la escasez de un control no otorga las correctas condiciones para poder brindar un servicio de calidad a los clientes y en ocasiones poniendo en riesgo la salud de los consumidores.

Los controles de sanitarios y la aplicación de las técnicas de calidad, higiene y seguridad deben de realizarse todos los días durante el expendio de los productos alimenticios para que los mismos sean comercializados de manera saludable.

Es obligación establecer asesorías y capacitaciones constantes para la orientación y concientización sobre el tema de la manipulación de los alimentos, higiene y calidad, esto contribuirá a la seguridad alimentaria, así se creará una confianza en el consumidor y se fidelizará al establecimiento.

La aplicación oportuna de las técnicas de manipulación de los alimentos en higiene, calidad y seguridad tienen como fin asegurar que los alimentos ingeridos por los consumidores sean saludables y de calidad. Por todo ello, el enunciado del problema nos induce a plantear la siguiente pregunta: ¿Cómo afecta el deficiente conocimiento de la seguridad alimentaria y cómo influye la aplicación de un sistema de control calidad en producción de alimentos en el Restaurante El Patio de la ciudad de Manta?

Para dar solución al problema se ha planteado que, el presente artículo de investigación tiene como finalidad aplicar las técnicas de calidad, higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos en el Restaurante El Patio Outdoor de la ciudad de Manta.

Para lo cual resulta conveniente analizar los sistemas de control de calidad, higiene y seguridad en la producción de alimentos, establecer normas de control de higiene y seguridad en la producción de alimentos y proponer la aplicación de un sistema de control de calidad, higiene y seguridad basado en las normas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). De tal manera que se logre la mejora continua del servicio y un alto nivel de calidad en la producción de los alimentos ofertados.

Finalmente, el trabajo de investigación se justifica porque permite determinar las principales características de la gestión de la calidad y la influencia de la aplicación de un sistema de control de calidad en producción de alimentos, a través de información clara y precisa brindada por los propietarios y empleados del Restaurante El Patio Outdoor de la ciudad de Manta, de tal manera que puede servir como un punto de partida o referencia para nuevos estudios e investigaciones afines al tema.

2. DESARROLLO

2.1. Revisión de la literatura de variables intrínsecas en el servicio

2.1.1. Calidad

La calidad se define como *“la aptitud que tiene un bien o servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios o consumidores”*. Se entiende como aptitud las características intrínsecas y extrínsecas que son propias a los bienes o servicios. Según Navarro, (2016, pág. 7). Es una herramienta básica e importante para satisfacer las necesidades de los consumidores.

En concordancia con el autor, la calidad se resume en el conjunto de actividades tangibles e intangibles que conllevan a la satisfacción total, superando las expectativas del cliente, por medio de atributos y beneficios diferenciadores del producto o servicio a ofertar, sin descuidar la atención que debe de brindar el personal de trabajo hacia los clientes.

2.1.2. Calidad del Servicio

No existe una definición única para calidad del servicio y en consecuencia tampoco una forma única para medirla, por tal motivo se han citado algunos enfoques de autores:

Para Jain y Gupta (2004) la calidad del servicio puede verse como un continuo entre “calidad ideal” y “calidad totalmente inaceptable”.

Para Stevens et al. (1995) es la percepción que tiene el cliente de la superioridad en el servicio que se recibe abarcando dos grandes dimensiones, intangibles como la atención del personal, y tangibles como las instalaciones físicas o el arreglo físico del personal.

Por otra parte, para Chao (2008) la calidad del servicio se conceptualiza en forma de cuatro atributos: personal, operación, aspectos físicos y mercancía.

Por último, pero no menos importante para Berry, Bennet, & Brown (1989) lo que los clientes desean del desempeño del servicio tiene cinco dimensiones globales que son: Tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía

Todos los literatos previamente mencionados concuerdan en que la calidad en el servicio consta de atributos o dimensiones que proporcionan un valor agregado, el cual permite una diferenciación que convierte al servicio más atractivo, siempre y cuando éstos se gestionen de la forma más óptima posible, sin descuidar la eficacia en los procesos.

Una adecuada gestión de la calidad en el servicio radica en superar las expectativas y lograr la satisfacción total del cliente, sobre todo en la actualidad en donde el mercado es cada vez más exigente, con gustos y deseos volubles, por otra parte, es necesario demostrar empatía hacia los clientes de tal manera que se logre su fidelización y confianza. Así mismo si el tiempo de espera se prolonga de los límites establecidos puede resultar poco beneficioso para el restaurante El Patio Outdoor.

Si bien es importante que los alimentos ofertados sean de muy buen sabor y de excelente calidad, estas variables quedarían en segundo plano si no se brinda la atención adecuada. Un cliente insatisfecho se puede convertir en una mala estrategia de publicidad, por el contrario, si el servicio es de mejor calidad permitirá captar un mayor segmento de mercado.

2.1.3. Sistemas de Calidad

La gestión de la calidad es un sistema de comisión empresarial que implica el desarrollo de una serie de principios o prácticas para gestionar una organización. Dichas prácticas deben de ser direccionadas hacia el cumplimiento óptimo de toda la cadena alimentaria, desde el proceso de compra de la materia prima hasta el producto terminado, con una cordial y eficiente atención a los clientes.

A partir de la literatura Kaynak, 2003; Nair, 2006; Molina-Azorín et al., (2009), las prácticas de la gestión de la calidad más comunes son las siguientes:

Liderazgo, gestión de las personas, planificación, análisis de definición, gestión de procesos, gestión de proveedores, enfoque en los clientes, grupos de interés. El sistema de gestión de calidad, es un factor clave para alcanzar el éxito empresarial.

Tal cómo mencionan los autores, dentro de las prácticas de gestión de calidad se encuentran inmersos algunos procesos, los mismos que deben de cumplirse de forma

planificada y ordenada, paso a paso, actuando siempre con responsabilidad, con el compromiso de ser mejores cada día y así poder brindar un servicio de excelencia.

2.1.4. Higiene

La Higiene debe basarse en los resultados obtenidos a partir de un adecuado control de la calidad de los alimentos y auxiliarse de una correcta inspección que evalúe los caracteres de salubridad, de valor nutritivo y de valor comercial de los alimentos con el objeto de velar por la salud del consumidor y por sus derechos económicos. Peláez, (2015, pág. 4). La prevención de enfermedades y la conservación de la salud, es muy importante en el ámbito personal, se considera uno de los criterios esenciales durante la selección del personal de trabajo para el área de cocina de un restaurante.

Resulta importante para cualquier tipo de empresa seguir ciertas normas de higiene, pero en los restaurantes es tan esencial y fundamental, ya que es donde existe un mayor porcentaje de manipulación alimentos, los cuales pasan por un proceso de preparación y producción en diferentes opciones para el cliente final, por ello se debe de contar con un adecuado sistema de limpieza integral en todas la áreas del restaurante, establecer políticas permanentes de limpieza, con inspecciones y mantenimiento periódico de sus instalaciones y equipos, con el propósito de precautelar la salud de los clientes y del personal de trabajo.

Sobre todo, en la cocina que es el área más importante del restaurante, la cual debe de permanecer siempre limpia para evitar riesgos de enfermedades e intoxicaciones, evitar la acumulación de utensilios sucios a fin de prevenir posibles afecciones.

2.1.5. Seguridad alimentaria.

Según Amores de Gea, (2011, pág. 13) *“La Seguridad Alimentaria es el conjunto de medidas que garantizan que los alimentos que consumimos sean inocuos y conserven sus propiedades nutritivas”*.

La seguridad alimentaria abarca una extensa gama de actividades e implica a las partes que intervienen en los diferentes eslabones de la cadena alimentaria, con el objeto de conseguir que los alimentos sean seguros para quienes los consumen. Según García Fajardo, (2008, pág. 12). Son procedimientos que deben de cumplirse desde la selección del alimento hasta el consumo.

El cuidado de las instalaciones, la sanidad y seguridad de un restaurante pueden afectar positiva o negativamente su reputación, por ello es indispensable una adecuada manipulación de los alimentos y asegurar que los productos que se sirven cumplen con todas las garantías y normas de higiene.

2.1.6. Componentes de seguridad alimentaria

Para Calero León, (2011, pág. 9) la definición de seguridad alimentaria contempla cuatro pilares o dimensiones que son: disponibilidad de alimentos, acceso a los alimentos, estabilidad, y uso o utilización biológica de los alimentos.

Según Peláez, (2015, pág. 11) las enfermedades de transmisión alimentaria constituyen, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) uno de los problemas de salud más extendido en el mundo contemporáneo y una causa importante de reducción de la productividad económica.

Los alimentos deben de tener la cantidad y la calidad para que sean seguros para el consumidor, no solo se trata de que el producto a servir cumpla con las expectativas en cuanto al sabor, también debe de contar con las garantías necesarias, partiendo desde la adecuada limpieza y manipulación de los mismos. La correcta elección y selección de la materia prima permitirá brindar una mejor disposición en la preparación de los alimentos a ofrecer, esto se reflejará en el producto terminado tanto en apariencia física como en el sabor.

2.1.7. Manipulación alimentaria.

Comer seguro es un derecho, no debe ser sólo un deseo. Los alimentos pueden producir enfermedades si no son tratados correctamente. La capacitación y el conocimiento es el elemento fundamental para proteger la salud de las personas. Menciona Silvana Mandin, (2015, pág. 6). Es importante conocer las normas de higiene durante la manipulación de los alimentos porque así se garantiza la seguridad de los mismos.

Es necesario conocer y aplicar las normas de manipulación de alimentos, ya que es un derecho y se debe de ser ético, para así prevenir enfermedades y brindarle seguridad al consumidor. Dada la complejidad en el proceso de producción de algunos alimentos, es importante que el personal de trabajo se encuentre dotado de conocimientos precisos para desarrollar de forma apropiada buenas prácticas de manipulación con el fin de preservar la salud de los clientes.

2.1.8. Prevención alimentaria

Los alimentos pueden contaminarse en cualquier eslabón de la cadena que va desde la producción hasta el consumo. Todos los participantes en la cadena de suministro deben de tomar medidas para mantener la inocuidad de los alimentos, desde el productor hasta el consumidor, pasando por el procesador y el vendedor. La manipulación en el hogar es igualmente imprescindible para prevenir brotes de enfermedad. Menciona Gea, (2011, pág. 14). Considerar la prevención y la seguridad de los alimentos en todas sus etapas, garantiza la efectividad en su consumo.

Se deben de considerar medidas de calidad de forma integral, desde la producción de los alimentos hasta su consumo final, que todos los empleados del restaurante se involucren de manera excepcional para poder ofrecer un producto y servicio de calidad y seguridad para la prevención de enfermedades.

3. METODOLOGIA

El presente artículo tiene un enfoque a través de una investigación de tipo cualitativa y exploratoria, el método que se empleó es deductivo, partiendo de lo general a lo particular, se aplicaron técnicas de observación y entrevistas realizadas a los involucrados en la cocina del restaurante El Patio Outdoor en la ciudad de Manta, los mismos que proporcionaron información real de la situación actual del establecimiento.

- A. Deductivo: Se aplicó partiendo de lo general, los estándares fundamentales de higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos, a lo particular el área de cocina del restaurante El Patio Outdoor, donde se pudo analizar la aplicación de dichos estándares de calidad.
- B. Investigación de Campo: La cual se aplicó al momento que se realizó la visita a el lugar de estudio, es decir, el restaurante El Patio Outdoor obteniendo información clara y real, observando las falencias en el área de cocina, específicamente en el campo de la manipulación de los alimentos.
- C. Entrevistas: Realizada al personal que labora en la cocina del restaurante, más que interrogatorio, la técnica se basó en un diálogo o conversación entre las partes involucradas sobre la temática de higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos.

4. PROPUESTA O PROPOSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Como propuesta de la investigación se sugiere implementar un manual de procesos para garantizar la seguridad y calidad en la manipulación de los alimentos en el restaurante El Patio Outdoor en Manta – Ecuador.

Una vez realizado el estudio se lograron observar ciertas falencias en este proceso, por el cual se sugiere la aplicación del siguiente manual:

4.1. Higiene

- Limpieza corporal general: El cuerpo y la vestimenta pueden transportar y esparcir bacterias.
- Limpieza y cuidado de manos: Se deberán lavar con abundante agua caliente y jabón, secar con toalla de un solo uso, caso contrario la misma deberá estar siempre en perfecto estado de limpieza:
 - a) El lavado de manos se realizará:
 - Antes de comenzar a trabajar.
 - Antes y después de manipular alimentos crudos y cocidos.
 - Luego de utilizar el pañuelo para toser, estornudar o limpiarse la nariz.
 - Luego de manipular basura.
 - Luego de hacer uso del baño.
 - b) Las uñas deben estar siempre cortas y limpias para ello utilizar cepillo adecuado y jabón.
 - Utilizar gorra, cofia o redcilla en la cabeza (imprescindible porque impide que eventuales suciedades del cabello puedan contaminar los alimentos) y guantes descartables en manos.
 - Debe abstenerse de comer, probar los alimentos con el dedo y/o masticar chicle, durante la preparación de los alimentos.
 - No estornudar ni toser sobre los alimentos, para ello cubrirse la boca con mascarilla.

4.2. Salud

- a) Evitar cocinar en los siguientes casos:
 - Si presenta alguna lesión en las manos.
 - Si presenta secreciones anormales por nariz, oídos, ojos.
 - Si presenta náuseas, vómitos, diarrea, fiebre.

4.3. Almacenamiento de los Alimentos

- Los alimentos que no necesitan frío se deben de almacenar en lugares limpios, secos, ventilados y protegidos de la luz solar y la humedad, siendo éstos quienes favorecen la reproducción de bacterias y hongos.
- Los alimentos que por sus características sean favorables al crecimiento bacteriano hay que conservarlos en régimen frío.
- Los alimentos deben de colocarse en estanterías de fácil acceso a la limpieza, nunca en el suelo ni en contacto con las paredes.
- No sobrepasar la capacidad de almacenamiento de las instalaciones.
- Separar los alimentos crudos de los cocidos: si no se puede evitar que compartan el mismo estante, al menos, aislarlos con bolsas apropiadas o recipientes de plástico o vidrio.

4.4. Preparación de los alimentos

- Los utensilios utilizados para la preparación y servido de la comida deben de estar siempre en perfecto estado de limpieza. Lavarlos con detergente correctamente diluido y agua caliente, procurando siempre que no queden restos de comida.
- Cocer los alimentos a temperatura suficiente (70°C) para asegurar que los microorganismos no se reproduzcan. Comprobar la temperatura de cocción.
- Evitar mantener los alimentos a temperaturas entre 10 y 60°C en las cuales se produce la multiplicación rápida y progresiva de los microorganismos.
- Evitar la contaminación cruzada, contacto de alimentos crudos con cocidos mediante las manos del manipulador o la utilización de la misma superficie sin previa limpieza y/o utensilios de cocina).
- No cortar la cadena de frío de los alimentos (congelados, frizados, refrigerados).
- Controlar siempre fecha de vencimiento y estado general de envases y recipientes (latas, frascos, botellas, cajas, bolsas, etc.).
- Se deben de utilizar guantes de látex ó nitrilo con la certificación correspondiente emitida por las normas locales, solo el nitrilo podrá tocar aceites y grasas mientras que el látex no podrá manipular dichos productos.

Cómo evitar la contaminación cruzada:

- Limpiar con agua potable todas las superficies, después de que hayan permanecido en contacto con los alimentos crudos y antes de utilizarlas con alimentos cocinados o que deben consumirse crudos (ej: frutas y verduras).
- De preferencia los elementos como tablas de picar deben ser diferentes para alimentos crudos y cocidos, si esto no es posible, lavarlos correctamente.
- Limpiar con abundante agua caliente y detergente los utensilios después de haberlos utilizado con alimentos crudos.
- Lavarse las manos después de manipular alimentos crudos, aunque se hayan utilizado guantes.

5. CONCLUSIONES

- La aplicación de las técnicas de calidad, higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos mejorará notablemente la calidad del servicio en los diferentes platos ofertados en el restaurante El Patio Outdoor.
- Al haber realizado el presente trabajo de investigación en el restaurante El Patio Outdoor, se permitió palpar la realidad de este establecimiento respecto a la aplicación de las técnicas de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos.
- Se logró informar y concientizar a los manipuladores de alimentos en el restaurante sobre la importancia del uso de técnicas de higiene, seguridad y buenas prácticas de manufactura (BPM) para poder brindar un servicio de calidad total.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda la capacitación constante al personal de la cocina del restaurante El Patio Outdoor en los temas de manipulación de alimentos, higiene y seguridad alimentaria ya que de ellos depende en gran medida que se brinden platos terminados de buen sabor y calidad. Así mismo el personal de servicio al cliente se debe de capacitar en temas afines a la correcta atención y asesoría de los alimentos ofertados, brindar una atención personalizada, para de esta manera cumplir con las expectativas en cuanto al servicio y lograr una mejora continua de su procesos.
- Se sugiere que el personal de la cocina mejore las medidas protectoras en la manipulación de los alimentos con el uso de mandiles, guantes y gorros con el

propósito de cumplir con toda la cadena de higiene y evitar situaciones que generen un bajo nivel calidad.

- Se recomienda la evaluación permanente del personal de la cocina del Restaurante El Patio en conocimientos y aptitudes durante su jornada laboral, corrigiendo errores y mejorando cada día más.

7. TRABAJOS CITADOS

Arteaga, W., & Jacho, A. (2013). Control de calidad y buenas practicas de manufactura (bpm) de los alimentos en restaurantes. Monografía, universidad de nariño, facultad de ingeniería industrial, san juan de pasto.

Gallego, J. (2012). Gestión de alimentos y bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S. A.

Amores de Gea, D. (2011). *Manual Manipulación de Alimentos e Higiene Alimentaria* . Madrid: Editorial CEP S.L.

Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (1989). *Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Díaz de Santos.

Calero León, C. (2011). *Seguridad alimentaria en Ecuador desde un enfoque de acceso a alimentos*. Quito: Ediciones Abya Yala .

García Fajardo, I. (2008). *Alimentos seguros: guía básica sobre seguridad alimentaria*. Díaz de Santos .

Gea, D. A. (2011). *Manipulación de alimentos e higiene alimentaria*. Madrid: Cep.

Navarro, A. (2016). *calida, seguridad y proteccion ambiental en restauracion*. Malaga: IC.

Pelaez, J. M. (2015). *Manipulación de alimentos*. Malaga: ICB.

Silvana Mandin, R. M. (2015). *Alimentos Seguros*. Buenos aires : Ediciones Turiscas.