

Turismo, Desarrollo y Buen Vivir

REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE LA CIENCIA TURÍSTICA

RICIT

ISSN: 1390-6305

ISSN -e: 2588-0861

Deficiencias Operativas en establecimientos gastronómicos rurales: Caso Mindo

Operational Deficiencies in rural gastronomic establishments: Case Mindo¹

Jonathan Santiago Proaño Varela
Universidad Metropolitana – Sede Quito
jproano@umet.edu.ec²

¹ Manuscrito recibido el 30 de septiembre del 2019 y aceptado para publicación, tras revisión el 1 de diciembre del 2019. *Turismo, Desarrollo y Buen Vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística – RICIT*. Nro. 13 – Año 2019. ISSN: 1390-6305 ISSN-e: 2588-0861.

² Magister en Gestión de Turismo, docente universitario de la Carrera de la Escuela de Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Metropolitana.

Resumen

La presente investigación se llevó a cabo en la parroquia rural de Mindo y tiene como objetivo identificar las principales falencias operativas en los establecimientos de alimentación colectiva. El artículo aborda temas centrales como: manejo de alimentos, higiene del manipulador e instalaciones, manejo de desechos y hábitos inadecuados del personal de trabajo. Los resultados muestran una constante en los factores relacionados a las prácticas de personal, que inciden en una problemática en las operaciones de preparación de alimentos, tocantes al riesgo de contaminación de los alimentos, desperdicio de producto e insalubridad de las instalaciones de servicios gastronómicos.

Dado que la tendencia en la oferta turística a nivel mundial está caracterizada por la responsabilidad socio ambiental y la dinámica del comercio justo, es Ecuador un destino que cuenta con estos indicadores de valor, no obstante, de la necesidad de capacitación en aspectos relacionados al buen manejo de alimentos y servicios. Para demostrar dicha realidad, se realizó un estudio exploratorio en el que se resalta las deficiencias operativas en los sitios de expendio de alimentos en el centro turístico de la parroquia rural de Mindo, provincia de Pichincha.

Palabras clave: Gastronomía, inocuidad alimentaria, turismo, Desarrollo, operaciones

Abstract

The present investigation was carried out in the rural parish of Mindo and aims to identify the main operational failures in collective feeding establishments. The article addresses central issues such as food handling, handler hygiene and facilities, waste management and inadequate personnel work habits. The results show a constant in the factors related to personnel practices, which affect a problem in food preparation operations, regarding the food contamination risk, product waste and unhealthiness of gastronomic services facilities.

Currently, the tourism offer worldwide is characterized by socio-environmental responsibility and the dynamics of fair trade, Ecuador is a destination that has these indicators of value, despite the need for training in aspects related to good management of food and services. To demonstrate this reality, an exploratory study was carried out in which operational deficiencies are highlighted at food retail sites in the tourist center of the rural parish of Mindo, Pichincha province.

Key words: Gastronomy, food safety, tourism, developing, operations.

Introducción

En muchos destinos de turismo emergentes, la corriente del turismo sustentable ha significado una buena oportunidad, según (Miroglio, 2013), “el turismo supone una gran oportunidad en algunas zonas en las que no existen o tras alternativas de actividad económica”. Esto es debido a que existe una gran demanda turística caracterizada por viajeros que están relacionados con la filosofía de responsabilidad social y ambiental, manifestada por la dinámica de comercio justo, cuidado del ambiente y anhelo de conocer nuevas culturas, lo que en países que cuenten con dichas características los calificaría como un destino ideal.

Ecuador, país de gran potencial turístico, ofrece una oferta de turismo sostenible, la cual ha incrementado y se ha consolidado más con los lineamientos nacionales que se ven potenciados bajo la designación de la Asamblea General de las Naciones Unidas del año 2017, Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, que plasma el interés de preservar los recursos naturales con sostenibilidad en las actividades turísticas.

El turismo comunitario tiene propuestas positivas para aportar a las políticas de soberanía alimentaria aprovechando el potencial de crecimiento de los destinos turísticos en el Ecuador (Cabanilla, 2015, pág. 110), y la creciente tendencia a adoptar la soberanía alimentaria, van de la mano en la gradual oferta gastronómica en los establecimientos en las parroquias rurales.

La actividad turística, como eje transversal a cada uno de los prestadores de servicios que dinamiza la economía, abarca también a la gastronomía. Son precisamente los establecimientos de alimentación colectiva, los que cada vez más adquieren conciencia social y sustentable, incorporando políticas en las operaciones organizacionales en pro del desarrollo sustentable. Desde este punto de vista, la gastronomía de un pueblo puede convertirse en patrimonio del destino turístico visitado. Catalina Unigarro en su artículo, *Sistemas alimentarios y patrimonio alimentario, transculturaciones en el caso ecuatoriano*, destaca que si asumimos cocina como un sistema alimentario complejo en el que intervienen una diversidad de actores, espacios y procesos, proponemos considerar el patrimonio alimentario como el conjunto de saberes y conocimientos, así como las prácticas agrícolas y culinarias que han experimentado una interiorización colectiva. (Unigarro C. , 2015, pág. 20)

“Es de interés general tanto de agricultores como ciudadanos contribuir a la recuperación de buenos hábitos alimentarios en el Ecuador, todo esfuerzo por traer a la vida tradiciones alimentarias de nuestros antepasados es un aporte esencial para el presente y el futuro de nuestra sociedad”. (Aguilar, 2017, pág. 10)

La ventaja competitiva, según (Altamira, 2007, pág. 24), sería sustentable mediante el reconocimiento en el mercado, si los productos turísticos son diseñados para un segmento de demanda específico, y si existe coherencia entre el sector público y privado en el diseño integral de la oferta turística.

Las actividades derivadas de la producción de alimentos en los establecimientos de alimentación colectiva en el Ecuador, son reguladas por la *Agencia de Regulación y Control*

Sanitario (ARCSA), de esta forma, cada GAD Gobierno Autónomo Descentralizado tiene la facultad para permitir que dicho control sea ejercido de la mejor manera y que se cumplan las condiciones mínimas básicas de manipulación de alimentos que garanticen que los establecimientos, donde se producen y manipulan los mismos, sean diseñados y construidos de acuerdo a las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento (Ministerio de Salud Pública del Ecuador , 2016, pág. 45), de manera que puedan cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Que el riesgo de contaminación y alteración sea mínimo;
- b) Que el diseño y distribución de las áreas permita un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiada; y, que minimice los riesgos de contaminación;
- c) Que las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no sean tóxicos y estén diseñados para el uso pretendido, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar; y,
- d) Que facilite un control efectivo de plagas y dificulte el acceso y refugio de estas.

Teniendo en cuenta los aspectos apuntados, el objetivo de la presente investigación, es identificar las principales deficiencias operativas en los establecimientos de alimentación colectiva de la zona turística de Mindo y su incidencia en la inocuidad alimentaria.

Marco teórico

La calidad en destinos turísticos

“En la apuesta por la calidad turística se han experimentado una serie de transformaciones tendentes a garantizar la misma de forma integral en destinos, más allá de la mera certificación de empresas o establecimientos individuales.” (Robles C. , 2009).

Según (Gutiérrez, 2009, pág. 18) “en los servicios la calidad no se puede gestionar igual que en los productos. En éstos, lo importante es la calidad del servicio percibida por el cliente. Además, la medición de la calidad del servicio difiere de la medición de la calidad del producto.” Esto es sin duda es hecho cuestionable al momento de implementar estándares de servicio, ya que el factor humano brinda un elemento intangible, subjetivo, pero medible al momento de evaluar la satisfacción; por tal razón, es imprescindible la incorporación, no sólo de elementos operativos en la prestación de servicios; sino también, de factores de atención al cliente, dirigidos al cumplimiento de las expectativas de este al momento de recibir los servicios ofertados por los prestadores de servicios.

La oferta turística, no solo en el destino, presenta una opción de desarrollo con el turismo rural, de hecho, (Henche, 2005, pág. 113), asegura que “se ha de definir el turismo rural como una alternativa de adaptación a los cambios en las necesidades de los consumidores”. He ahí la importancia de este modo de turismo como una alternativa de desarrollo sustentable a nivel de empresa haciéndola competitiva.

1. Inocuidad alimentaria

“Respecto a la inocuidad de los alimentos, la diferencia entre grupos privilegiados y no privilegiados parece menos marcada que en otras esferas porque las enfermedades de transmisión alimentaria son tan prevalentes en las sociedades ricas como en las pobres” (M. & Abdussalam, 1999, pág. 241)

Los factores que influyen en el incremento de riesgo de contraer Enfermedades de Transmisión Alimenticia (ETAS), han sido identificadas por el autor citado y los agrupa en cuatro: cambios demográficos, riesgos ambientales, factores sociales y relacionados con el comportamiento y progresos científicos y tecnológicos, los cuales afectan de un modo u otro al aumento constante de la prevalencia de las enfermedades de transmisión alimentaria.

Varios estudios actuales, como el análisis estadístico en pacientes intoxicados del nuevo Hospital de Bocagrande en Cartagena de Indias, donde los resultados definen que, el consumo asociado a los alimentos repunte como primera causa de intoxicación, su alta incidencia expresa la necesidad de revalorar las políticas públicas de salubridad en la ciudad. (Chalabe, 2010, pág. 13).

En cuanto a los factores sociales y relacionados con el comportamiento, el autor citado anteriormente refiere que no existe una diferenciación entre grupos privilegiados y no privilegiados al momento de adquirir ETAS ya que el comportamiento en cada uno de estos dos grupos es similar cuando se trata de practicar procedimientos que inciden sobre la inocuidad alimentaria. Por un lado, tenemos a las sociedades opulentas, practicando el consumo de moluscos crudos y por otro, se localizan los sectores con índice de pobreza, consumiendo productos preparados con agua no potable, lo que significa que no existe una brecha social que delimite una clara diferencia en el índice de contagio de las mencionadas ETAS.

Según (M. & Abdussalam, 1999, pág. 30), “La vigilancia de las enfermedades de transmisión alimentaria ha de ser una actividad mundial cuyos componentes individuales deben operar con eficacia en los países, al tiempo que los programas regionales aseguran la coordinación.”

No cabe duda de que el rol más importante en torno a la inocuidad alimentaria lo tienen los gobiernos autónomos descentralizados (GAD), ya que la normativa para el control de prácticas adecuadas debe garantizar un sistema de control que disminuya el riesgo y obligue a los prestadores de servicios gastronómicos, procurar la práctica adecuada de parte de sus dependientes, ya que al hablar de sectores rurales es imprescindible la capacitación como factor fundamental.

Otro gran empuje para la seguridad alimentaria lo han dado los ciudadanos. Su demanda constante para obtener el nivel más cercano posible al deseado riesgo «0» para sus alimentos, ha favorecido la puesta en marcha de iniciativas muy positivas en el control de toda la cadena alimentaria. (González, 2010, pág. 55)

2. Desarrollo de destinos turísticos

El desarrollo de los destinos turístico requiere organización y planificación, en tal sentido Barcial & Barrado, declaran que

“El desarrollo turístico deja de ser visto conceptualmente como fruto del azar y se convierte en una actividad cuya mayor o más acertada evolución pasa a depender de estrategias de diseño, promoción y comercialización cuidadosamente estudiadas y planificadas.” (Barcial & Barrado, 2015, pág. 29).

En el desarrollo de destino turístico otro elemento a considerar es la calidad que se coloca como eje transversal en la actividad turística, aspecto que, en las últimas décadas ocupa un lugar importante en el mejoramiento, no sólo de los destinos turísticos habituales, sino también, en los destinos emergentes, componente que exige a la oferta a adaptar su apariencia a los gustos y necesidades de los consumidores, reformulando estrategias y procesos tradicionales de desarrollo, en busca de productos y servicios más complejos, sostenibles y con capacidad de generar un mejor posicionamiento.

Barcial y Barrado mencionan que:

“construir un producto de calidad no significa construir un turismo caro, sino partir de una nueva forma de organizar los servicios en la cual prime, ante todo, la satisfacción del cliente y la adecuación de lo ofrecido a sus necesidades y expectativas, con el fin de obtener y mantener una posición competitiva en el mercado”, significa que, en los destinos emergentes alineados al turismo alternativo, que generalmente se muestra como una opción más económica, requiere asegurar el bienestar propuesto a través de la aplicación de estándares que permitan reducir los elementos que reducen la satisfacción, ya que “ el turista actual es un consumidor activo, autónomo y perfectamente diferenciado, lo que implica la necesidad de construir productos a medida para públicos cada vez más segmentados.” (Barcial & Barrado, 2015, pág. 147)

La teoría del desarrollo sustentable, de acuerdo con (Mantero, 2004), dista de una formulación unívoca, en su pretensión de superar objetivos de incierta reconciliación de desarrollo y ambiente, sugiere la revisión de diversos y disímiles enfoques. Tales enfoques e interpretaciones, identificables en los documentos producidos por las agencias de desarrollo.

Contrastando el enfoque neoliberal planteado como una alternativa de crecimiento económico y el otro centrado en las necesidades básicas, muestra una clara contraposición entre los costos de los perjuicios producidos, y el alcance de la equidad y la justicia en el uso y control de los recursos, diferenciación que define objetivos del adelanto a partir del uso sustentable de los recursos. Entonces, se enfatiza la problemática del ambiente urbano y en estrategias locales se incluye esta cuestión en la agenda de los países del tercer mundo y transita entre la noción *ambiente - problema a la noción de ambiente – potencia* abordado por (Mantero, 2004, pág. 185).

Métodos

El estudio que se realizó es de carácter exploratorio y descriptivo con un diseño multivariado. Para la realización del levantamiento de información se utilizó métodos cualitativos y cuantitativos.

Para obtener la información, se realizó un estudio de campo mediante una encuesta y una matriz de evaluación compuesta por 133 reactivos, distribuidos en 10 categorías, según los distintos criterios de evaluación de las operaciones culinarias descritos en el *Manual para Manipuladores de Alimentos*, publicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y la Organización Panamericana de la Salud, Washington, D.C., 2016.

Se aplicó el método de muestreo probabilístico a 49 establecimientos de alimentos y bebidas, inscritos formalmente en la Junta Parroquial de Mindo, por lo tanto, se aplicó la encuesta de selección no probabilística por conveniencia, por su accesibilidad a la información y por su participación voluntaria.

Se realizaron en total seis visitas, bajo cita previa, en las que se ejecutaron talleres organizados en coordinación con la Junta parroquial y el grupo de investigación conformado por dos profesores especialistas en alimentos y bebidas y cinco estudiantes con conocimientos en Buenas prácticas de manipulación de alimentos, que también apoyaron en el procesamiento de la información. Todos miembros de la carrera de Turismo de la Universidad Metropolitana. El porcentaje de efectividad fue del 100% con la validación de todas las matrices de evaluación.

Se determinaron diez categorías con 133 reactivos para la evaluación. En la primera categoría se evaluaron parámetros de higiene en cocina; la limpieza en el área de trabajo, el orden en los mesones y alacenas, la acumulación de polvo, recolección de grasa, olor en el ambiente, las buenas condiciones de la cocina, limpieza de las herramientas de cortar y licuadora, ollas y sartenes en buenas condiciones, buena limpieza de la batería, los fregaderos sin derrame de agua, mantenimiento de un control de limpieza programada, mantenimiento del espacio al trabajar y las condiciones del equipo de cocina.

En la segunda categoría, la higiene en áreas sociales, se evaluó: mantenimiento de un orden del área de atención, limpieza en mesas y sillas, resistencia y grietas en pisos, acumulación de residuos en drenajes, limpieza de manteles, almacenamiento de cubiertos y vasos, personal de servicio uniformado, limpieza y aditamentos de baños, accesibilidad y circulación en el área de atención, acumulación de polvo en superficies, manipulación de platos y vasos, limpieza bajo las mesas, presencia de plagas, seguridad para los clientes.

En la tercera categoría se evaluaron los reactivos correspondientes al manejo de basura; manejo de tres tachos, retiro constante de la basura de los pisos, buen estado de los tachos, el área física donde se encuentra los tachos, señalización, la zona de reciclaje, estado de instrumentos de

limpieza, estado de los alimentos dañados almacenados y el cumplimiento de las ordenanzas municipales.

En la cuarta categoría, la vida del alimento, se evaluaron: la limpieza en recepción de los productos, almacenamiento de productos, estado y orden de equipos de refrigeración, sistemas de enfriamiento de productos cocidos, limpieza del área de trabajo antes de procesar alimentos, contaminación cruzada, medios adecuados para almacenar los productos, alimentos refrigerados, uso de guantes, exposición de productos a temperatura ambiental, limpieza de estantes y repisas y temperatura de servicio de alimentos.

Para la quinta categoría, se tuvo en cuenta la imagen del personal del restaurante y cocina y se evaluaron; cuidado de la apariencia, ropa limpia, uso de uniforme, limpieza de manos, cuidado del cabello, cuidado de las uñas, afeitado, uso de calzado cerrado, uso adecuado de la vestimenta de trabajo fuera de este, uso de joyas en las manos y orejas, uso de perfume y maquillaje, cuidado de postura en el salón, atención al cliente eficaz.

Con respecto a la sexta categoría, se consideró el manejo de químicos, con: uso responsable de productos químicos, conocimiento de las propiedades de cada uno, uso del equipo de protección adecuado, almacenamiento fuera del riesgo de contaminación, uso adecuado de químicos para limpieza y desinfección y el uso responsable con el ambiente.

En la séptima categoría, la temperatura, se evaluaron: temperatura de servicio de la comida, ventilación del área de trabajo, funcionamiento de los equipos de mantenimiento térmico, frescura y protección solar de la bodega de productos secos, verificación de temperaturas de seguridad en productos cocidos y almacenados, mantenimiento de la cadena de frío de los productos y uso de sistemas de control de frío y calor.

La octava categoría, correspondiente a los equipos de refrigeración, corresponde a; mantenimiento, orden y limpieza del equipo de refrigeración, tapado de productos, cuidado de los 4 pasos para almacenar los alimentos, derrames de producto, mantenimiento de la temperatura adecuada, fuga de gas, presencia de escarcha, aplicación de un plan de limpieza constante, olor del equipo agradable, etiquetado de los productos.

En la novena categoría, concerniente a la zona de producción, se evaluaron; el área segura, las herramientas para procesar, piezas de maquinaria móviles, acumulación de residuos en ranuras y orificios, superficies porosas, riesgo de contaminación física, presencia de plagas, limpieza profunda al finalizar la producción, residuos en esquinas o piso, desinfección de mesones y tablas de picar, limpieza y desinfección de utensilios al finalizar la labor, ventanas y paredes libres de polvo y manchas, limpieza de contenedores, recepción de productos, plan de limpieza constante del área.

La última categoría trata del manipulador y se evaluaron; mantenimiento del área limpia y desinfectada, higiene personal, lavado de manos constante, uso del termómetro, acato de las temperaturas de seguridad, descongelamiento correcto de los alimentos, cuidado de los

alimentos secos almacenados, ropa de trabajo limpia, cortaduras leves cubiertas, manos y uñas cuidadas, cuidado del alimento en su servicio, cabello cubierto cuando está trabajando, mascarillas para trabajos específicos.

La evaluación

Cada criterio es evaluado con tres (3) puntos y dicha evaluación se colca en la columna C (cumple), P (parcialmente) o, NC (no cumple), según corresponda. Al finalizar todos los 133 criterios de evaluación, la sumatoria total es de 399 puntos, siendo dicho puntaje el 100%, el índice correspondiente a cada uno de los 10 factores se calculará al gran total de 399.

Para identificar inconvenientes en el mantenimiento de la higiene en el espacio físico de la cocina de los establecimientos encuestados, se evalúen 15 criterios, los cuales están centrados en la verificación del estado de las instalaciones, tanto en la apariencia superficial, como en aspectos resultantes del descuido de limpieza o de mantenimiento, así como también en los equipos y utensilios de cocina.

En la evaluación de la higiene en áreas sociales se pretende determinar la seguridad que brinda el establecimiento al cliente en el área de servicio, es decir, en el salón. Cada aspecto evalúa un área en particular; infraestructura, menaje, limpieza y mantenimiento de mobiliario, así como la seguridad para los clientes.

En cuanto al manejo de basura, es importante identificar si en los establecimientos, se usan métodos, herramientas y procedimientos adecuados para disminuir el nivel de contaminación y si se recicla la basura adecuadamente. De la misma manera, se pretende identificar si se cumplen las ordenanzas municipales para el correcto desecho de desperdicios.

Para evaluar los factores que influyen en la vida del alimento, se mide el cumplimiento de 16 factores tocantes a los principios de manejo de productos; recepción y almacenamiento adecuados, orden y asepsia durante el almacenamiento, y control de la cadena a de frío.

La imagen del personal no se evalúa nada más desde el punto de vista estético, sino de acuerdo con las prácticas que, al ser inadecuadas, podrían influir en la insalubridad de los alimentos, o en la mala presentación de estos y, por consiguiente, en la satisfacción del cliente.

El mal manejo de químicos puede provocar, entre otros aspectos, la contaminación de los alimentos, así como el mal uso y desperdicio de estos, por lo que, a más de ser un factor de riesgo para los alimentos, es un elemento clave en el manejo de los costos derivados del uso de los productos químicos.

La temperatura, en combinación con el tiempo, genera un abanico de posibilidades para el desarrollo de los patógenos. Un alimento debe estar enfriado de manera resuelta y el recalentamiento debe darse de la misma manera, así también, el mantenimiento térmico de los alimentos listos para el consumo debe mantener los límites de temperatura y tiempo.

Los equipos de refrigeración no garantizan en sí mismos, la seguridad de los alimentos. Es necesario que los mismos funcionen adecuadamente, que se mantenga un orden, que se logre un mantenimiento oportuno y aplicar un plan de limpieza programado a los mismos.

La zona de producto corresponde al área que rodea los alimentos que se están preparando, esto incluye toda la infraestructura, las superficies de trabajo. Cada uno de estos elementos debe estar en buen estado para reducir riesgos de contaminación, presencia de plagas o crecimiento bacteriano.

Uno de los factores más relevantes en el manejo de los alimentos y su inocuidad, es el manipulador, ya que de él depende que las áreas de trabajo se encuentren limpias y desinfectadas, su propia higiene, la correcta manipulación de alimentos. Todas las prácticas de personal pueden definir el buen o mal estado de los alimentos en el ciclo de producción de estos.

El subsector de alimentos y bebidas en la parroquia de Mindo

En la última década, Mindo ha tenido un crecimiento acelerado, y el desarrollo desorganizado por falta de planificación territorial ha producido una línea de servicios deficientes en varias áreas, por ejemplo, los prestadores de servicios turísticos, entre ellos, establecimientos de alimentación colectiva, establecimientos de alojamiento, y agencias de deportes extremos, así como agencias de viaje.

En la parroquia están registrados negocios debidamente y clasificados de acuerdo con su actividad turística: alojamiento, comidas y bebidas y recreación, diversión, esparcimiento. Están registrados 49 establecimientos de comidas y bebidas, 2 de recreación, diversión y esparcimiento y 24 de alojamiento.

Los establecimientos de alojamiento registrados son: *Casa de piedra, The Dragonfly inn, Mindo green house, Casa cultura, Mindo garden, Mindo pura vida, Abrazo del árbol, El terrabambú, Virgen del cisne c&v, Guayabales del lago, Kumbha mela, Brisas del rio, Mindo dragonfly inn, Samay juku, Mindo lago, Jardín de Mindo, Melyang, El rocío Mindo, Arasari, Saguambi, Cabañas bambusa, La posada de Mindo, Sachatamia lodge, El carmelo de Mindo.*

Los Establecimientos de alimentos y bebidas registrados son: *Yumbos chocolate, El León, La Caseta, El Cañaverl, Crepes art, Inti killa Mindo, Crepes y coffe k.a.m, El Sabor de la chulita, El Cafecito del nómada, Misqui quinde, El Cheffsito, Mindo cascai, Antojitos y algo más, La Reposteria, Ristorante italiano la mecha, Mindo verde, Las Delicias de Mindo, Café burger Mindo, Fast food el maestro, Juguería Lucía, El Acuario de Mindo, Las Terrazas de Dana, La leona de Mindo, Sazón de Marcelo, The Beehive, Paradero las delicias, Il sitio, Taco loco, Biomindo juice bar, Red caña brava bar, Padrino' s pizza, Pizzería Pauli de Mindo, Loro dorado café, Paradero pueblo nuevo, Café Mindo tres américas, Mindo obansi, Rafa de Mindo, Pizzería el tigrillo, Manabita Mindo, El Madroño, Cascadas de Mindo, El Quetzal de Mindo, Café canela Mindo, Pablito, Nómada pizza pasta y parrilladas, Fuera de babilonia, El Cheff de Mindo, Omarcito y El Nómada café bar.*

Los establecimientos de recreación, diversión y esparcimiento son: Mindo queen's house y Balneario de Nambillo.



Figura 1 Ubicación de la Zona de Mindo
Fuente: Google Maps

Resultados

Luego de la aplicación de las fichas de diagnóstico a cada uno de los establecimientos, se procedió a unificar la calificación de cada reactivo, con el fin de tener resultados globales y no aislados por cada establecimiento, con ello se pretende tener una visión integral por estándar y no por cada entidad. Las tablas representan dichos resultados de forma ponderada.

Tabla 1

Higiene en la cocina

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
El área de trabajo se encuentra limpia		3	
Mesones y alacenas están ordenados		3	
Mantiene el lugar sin polvo		3	
La acumulación de grasa es retirada		3	
Olor es agradable	3		
La cocina está en buenas condiciones		3	
Tiene las herramientas de cortar limpias		3	
La rosca de la licuadora está limpia		3	
Vaso de licuadora está en buenas condiciones		3	
Las ollas y sartenes están en buenas condiciones		3	
Se realiza una buena limpieza de la batería		3	
Los fregaderos no derraman en exceso el agua	3		
Mantiene un control de limpieza programada			3
Mantiene el espacio en orden al trabajar	3		
El equipo de cocina está en buenas condiciones		3	
Total	9	33	3

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el promedio de los establecimientos evaluados, el cumplimiento de las variables corresponde al 20%, y un 73% de cumplimiento parcial y 7% de incumplimiento. Esto indica

que en esta área es necesario mejorar la mayoría de las variables e implementar un control de limpieza profunda.

Tabla 2

Higiene en áreas sociales

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Mantiene un orden del área de atención		3	
Mesas y sillas están limpias		3	
Los pisos no tienen grietas y son resistentes		3	
No existe acumulación de residuos en drenajes			3
Los manteles están limpios	3		
Cubiertos y vasos están bien almacenados	3		
El personal de servicio está bien uniformado		3	
Los baños están limpios y con olor agradable		3	
Los baños cuentan con jabón y papel secante		3	
El área de atención es de fácil acceso y circulación	3		
No existe acumulación de polvo en superficies			3
La manipulación de platos y vasos es correcta		3	
No existe suciedad bajo las mesas		3	
No hay presencia de plagas	3		
Es un área segura para los clientes	3		
Total	15	24	6

Fuente: Elaboración propia

En esta variable de evaluación se presenta un 33% de cumplimiento total en aspectos no muy relevantes, y un 53% de cumplimiento parcial en áreas relacionadas al estado de las áreas exteriores pero se muestra un significativo incumplimiento del 13% de los aspectos, lo cual refleja la necesidad de cuidar de la acumulación de residuos en drenajes, así como disminuir o eliminar la acumulación de polvo en superficies, ya que en ambas situaciones esto es un problema tanto para la imagen del establecimiento, como para la contaminación.

Tabla 3

Manejo de basura

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Tiene los tres tachos			3
La basura de los pisos es retirada constantemente		3	
Mantiene los tachos en buen estado		3	
El área física donde se encuentran los tachos está limpia		3	
Está señalizada la zona			3
Reciclan			3
Las escobas, palas están en buen estado		3	
No mantiene alimentos dañados almacenados	3		
Cumple con las ordenanzas municipales		3	
Total	3	15	9

Fuente: Elaboración propia

Los elementos que presentan un cumplimiento parcial en este aspecto se resumen en el área donde se ubican los basureros. Su limpieza, estado, así como, el estado de limpieza de las herramientas y el cumplimiento de ordenanzas municipales son necesarias fomentar para el mejoramiento de estas variables, como también realizar programas de reciclaje, puesto que no se cumple esta sección en la mayoría de los establecimientos.

Tabla 4

Vida del alimento

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
La recepción de los productos es sana		3	
Se almacenan de forma correcta y en orden, secos		3	
Los equipos de refrigeración están en buen estado	3		
Mantiene limpia y ordenada la refrigeradora		3	
Se almacenan de forma correcta, los productos perecederos		3	
Se descongela de forma adecuada		3	
Enfría los alimentos rápidamente		3	
No re congela alimentos descongelados			3
El área de trabajo está limpia antes de procesar		3	
Evita la contaminación cruzada		3	
Utiliza medios adecuados para almacenar los productos	3		
Se encuentran cubiertos los alimentos en el refrigerador	3		
Utiliza guantes para manipular productos perecederos		3	
No expone productos a temperatura ambiente			3
Los estantes y repisas están limpias		3	
Se sirve alimentos a temperatura correcta		3	
Total	9	33	6

Fuente: Elaboración propia

En esta sección se manifiesta una clara falencia en el re-congelamiento de los alimentos, y esto surge de una clara debilidad en el transporte de alimentos, y la necesidad de mantener los productos frescos sin congelación antes de congelarlos en los establecimientos y otro factor, que es la exposición de productos frescos al ambiente. En ambos casos el tiempo de exposición de productos fuera de su temperatura de seguridad es lo más crucial a mejorar.

Las variables que comprenden el 69% un cumplimiento parcial manifiesta un insuficiente y constante cumplimiento en el manejo de temperaturas, y en la mayoría de los casos, e proceso es inestable, por generar intermitencia en el cumplimiento de las directrices técnicas.

Tabla 5

Imagen del personal del restaurante

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Cuidan de su apariencia	3		
Tienen ropa limpia	3		
Están uniformados		3	
Mantiene sus manos limpias		3	

Tiene el cuidado del cabello		3	
Tiene el cuidado de las uñas		3	
Los caballeros están afeitados		3	
Trabajan con zapato cerrado		3	
El personal de servicio mantiene su rostro fresco		3	
El personal de cocina mantiene su rostro fresco	3		
Se quitan la vestimenta de trabajo fuera de este		3	
Trabajan sin joyas en las manos y orejas			3
El perfume y maquillaje no son muy fuertes		3	
Cuidan de no hacer ruido en el salón		3	
Atienden eficazmente al cliente		3	
Total	9	33	3

Fuente: Elaboración propia

En esta sección se muestra mayor cumplimiento (20%) de prácticas que evidencian una imagen adecuada del personal, no obstante, el cuidado de prácticas de personal que influyen directamente en la inocuidad de alimentos se cumple medianamente. El uso de joyas es una práctica que se presenta en todos los establecimientos, aspecto que recae sobre el riesgo de contaminación física.

Tabla 6

Manejo de químicos

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Utilizan productos químicos responsablemente			3
Conocen las propiedades de cada uno		3	
Trabajan con el equipo de protección adecuado			3
Están almacenados fuera del riesgo de contaminación			3
Utilizan el producto adecuadamente para limpiar		3	
Utilizan el producto adecuadamente para desinfectar			3
Respetan el medio ambiente al drenar estos productos			3
Total	0	6	15

Fuente: Elaboración propia

El manejo de químicos es el ámbito más crítico, ya que se muestra carencia de cumplimiento total en todas las variables de evaluación y el cumplimiento parcial se centra en el mero conocimiento de los productos que se usan y en el uso de productos para limpieza. El 71% de las variables tienen un incumplimiento total, o que evidencia el desconocimiento y mal uso de los productos químicos.

Tabla 7

Temperatura

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Se sirve la comida caliente, caliente		3	
Se sirve la comida fría, fría	3		

El área de trabajo está ventilada			3
Los fríos funcionan de manera correcta	3		
La bodega de secos se mantiene fresca		3	
Las bebidas no están expuestas al sol		3	
Los productos congelados están congelados	3		
Evita colocar productos calientes en el frío	3		
Verifica que la parte interna del producto está cocida		3	
Mantiene la cadena de frío de los productos			3
Mantiene los productos calientes	3		
Utiliza equipos de mantenimiento térmico adecuadamente	3		
Recibe productos a temperaturas adecuadas			3
Manipula correctamente productos perecederos	3		
Utiliza hielo para mantener productos fríos			3
Total	21	12	12

Fuente: Elaboración propia

El 74 % corresponde a un cumplimiento total o parcial de los elementos evaluados, sin embargo, un 27% corresponde a la escasa ventilación en las áreas de trabajo, lo que afecta en la acumulación de calor y humedad, lo cual afecta en otra variable de forma directa (el mantenimiento de la cadena de frío). Finalmente, como se evidenció en aspectos anteriores, la recepción de los productos fríos es inadecuada, mismo que debería tratarse en productos potencialmente peligrosos, con el uso de hielo, aspecto que también tiene cumplimiento nulo.

Tabla 8

La refrigeradora

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Mantiene limpio y cuidado el equipo	3		
Está ordenado		3	
Tiene los productos tapados		3	
Cuida de los 4 pasos para almacenar los alimentos			3
No presentan derrames		3	
Mantiene la temperatura adecuada		3	
No tiene fuga de gas	3		
El congelador no presenta escarcha		3	
Aplica un plan de limpieza constante			3
El olor del equipo es agradable		3	
Los productos están etiquetados		3	
Total	6	21	6

Fuente: Elaboración propia

En este factor se presenta un incumplimiento en dos aspectos principales: almacenamiento sistémico - ordenado y un plan de limpieza constante. Dicha carencia genera inconsistencias en la limpieza en general y aumenta el riesgo de contaminación biológica. Por otro lado, el orden y cuidado de los equipos de refrigeración califica con un 64% de cumplimiento y solo el cuidado del estado del equipo se cumple por completo.

Tabla 9

Zona de producción

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Es un área segura		3	
Tiene herramientas para procesar limpias	3		
En el caso de maquinaria, las piezas están limpias		3	
No existen ranuras ni orificios (acumulación residuos)			3
No tiene superficies porosas			3
No existen riesgos de contaminación física		3	
No hay presencia de plagas		3	
Realiza limpieza profunda al finalizar la producción			3
Verifica que no queden residuos en esquinas o piso		3	
Desinfecta mesones y tablas de picar			3
Limpia y desinfecta utensilios al finalizar la labor		3	
Mantiene ventanas y paredes libres de polvo y manchas		3	
Contenedores están limpios antes de almacenar productos.	3		
Recibe productos adecuadamente		3	
Mantiene un plan de limpieza constante del área			3
Total	6	24	15

Fuente: Elaboración propia

La evaluación de la zona de producción presenta solo dos variables en las que se cumple por completo, mientras que más de la mitad de las variables (53%) califican como cumplimiento parcial; de éstos, la presencia de plagas y el riesgo de contaminación física, son los más críticos, pues de ellos depende el buen estado de los alimentos en otros puntos del proceso de producción.

Tabla 10

El manipulador

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Mantiene el área limpia y desinfectada		3	
Mantiene su higiene personal		3	
Se lava las manos constantemente			3
Utiliza el termómetro para dadas de temperaturas			3
Realiza trabajos respetando las temperaturas		3	
Utiliza guantes cuando manipula productos cocidos		3	
Descongela correctamente los alimentos		3	
Cuida de los alimentos secos almacenados		3	
Mantiene su ropa de trabajo limpia		3	
Cubre adecuadamente las cortaduras leves		3	
Mantiene sus manos y uñas cuidadas		3	
Cuida del alimento en su servicio		3	
Mantiene su cabello cubierto cuando está trabajando		3	
Cuentan con mascarillas para trabajos específicos			3
Trabajan con zapato cerrado		3	
Total	0	36	9

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al manipulador de alimentos, es importante recalcar que ninguna de las variables se ha calificado como cumplimiento total, el uso del termómetro es totalmente nulo, así como el uso de mascarilla.

El 80% de todas las variables evaluadas tiene un cumplimiento parcial. A pesar de ello, la intermitencia del cumplimiento en estas variables manifiesta un riesgo alto, ya que el 40% de todas las evaluaciones es deficiente.

Tabla 11

Resumen global de los 10 criterios de evaluación

Parámetro	Cumple	Parcial	No cumple
Higiene en cocina	9	33	3
Higiene en áreas sociales	15	24	6
Manejo de basura	3	15	9
Vida del alimento	9	33	6
Imagen del personal del restaurante	9	33	3
Manejo de químicos	0	6	15
Temperatura	21	12	12
La refrigeradora	6	21	6
Zona de producción	6	24	15
El manipulador	0	36	9
Total	78	237	84

Fuente: Elaboración propia

De manera global, el cumplimiento total de variables llega solamente al 20%, lo cual significa la necesidad de intervención en las operaciones para poder aumentar dicho índice. En cuanto al cumplimiento parcial, es necesario mover tal resultado a valores de cumplimiento y así garantizar una mejora significativa.

Una de cada 5 variables a evaluar tiene un incumplimiento marcado, lo cual refleja que es importante implementar sistemas, recursos y capacitaciones para mejorar las operaciones en dichas variables evaluadas.

Conclusiones

Para la realización de la presente investigación, se realizó un estudio de campo con una encuesta mediante una matriz de evaluación compuesta por 133 reactivos, distribuidos en 10 categorías, que, según los distintos criterios de evaluación de las operaciones culinarias descritos en el Manual para Manipuladores de Alimentos Publicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y la Organización Panamericana de la Salud, Washington, D.C., 2016, arrojó resultados claros, mostrando cuál de las áreas evaluadas, presentan mayores dificultades operativas.

De los 49 establecimientos de alimentos y bebidas inscritos formalmente en la Junta Parroquial de Mindo que fueron evaluados con una encuesta de selección no probabilística por conveniencia, se pudo obtener toda la información, que luego se conglomeró para poder

identificar resultados globales y definir la problemática en las operaciones de dichos establecimientos gastronómicos.

Al identificar que el cumplimiento total de variables llega solamente al 20%, acentuado en la higiene de las áreas sociales, y el control de temperatura de los productos cocidos, el 59% de las áreas evaluadas solo cumple medianamente los procesos de manera efectiva. Colectivamente existen prácticas inadecuadas de manipulación de alimentos, higiene en la cocina e imagen del personal de servicio. Una de cada 5 variables evaluadas tiene un incumplimiento marcado en el manejo de los productos químicos para limpieza y desinfección, lo cual, refleja que es importante implementar sistemas, recursos y capacitaciones para mejorar las operaciones en dichas variables.

Se concluye que el 80% de todos los parámetros requiere al menos de un plan integral de capacitación en el área operativa de los establecimientos de la zona céntrica de la parroquia de Mindo.

Los establecimientos de alimentación colectiva, al igual que otros establecimientos de servicios turísticos, presentan una deficiencia marcada en las operaciones, acompañados de empleo informal y una acentuada limitación en personal con formación académica en el área, aumentando así la problemática observada en la presente investigación. Esta realidad es aún más alarmante si se toma en cuenta que las empresas no requieren dicha formación para sus empleados y la normativa ecuatoriana también carece de esta exigencia, teniendo una débil injerencia sobre el control sanitario en sitios de expendio de comidas. Comparado con la realidad de un referente en calidad turística, se puede mencionar que en España la legislación específica de la actividad empresarial de la hostelería o restauración no está constituida por normas jurídicas tributarias o fiscales, laborales, mercantiles, sino por normas administrativas. (Gonsálbez, 2015, pág. 136)

Es un hecho notable que el personal no capacitado ignorará muchas prácticas inadecuadas y además las seguirá repitiendo una y otra vez porque no existe una regulación adecuada ni un programa de capacitación por parte de las empresas o el GAD parroquial. De este modo, siempre existirá la posibilidad de presentar falencias operativas que recaigan en insatisfacción del cliente, enfermedades de transmisión alimenticia y de forma transversal a la experiencia del visitante en el destino.

El reto para cada gobierno local, en este caso para el GAD de Mindo, es incurrir en procesos de capacitación para incrementar las competencias de los manipuladores de alimentos e incrementar el control en los mismos, pues esto contribuirá de gran manera a la perfección en las operaciones, al servicio de alimentos, satisfacción de los consumidores y finalmente al mejoramiento de la reputación del destino. Esta investigación deja la puerta abierta a nuevos investigadores para realizar procesos de evaluación a los establecimientos de alimentación colectiva y a otros tipos de establecimientos y/o áreas del sector turístico, para así profundizar en los resultados e identificar otras variables que incidan en las deficiencias operativas.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, J. (Abril de 2017). *El rescate de una historia culinaria - Gastronomía Típica Bolívar Ecuador*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/04/bolivar.html>
- Altamira, R. (2007). El turismo como motor de crecimiento. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 677-710.
- Barcial, R., & Barrado, D. (2015). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos. *Cuadernos de turismo*, 27-43.
- Cabanilla, E. (2015). El aporte del turismo comunitario al fortalecimiento de los principios de soberanía alimentaria en el Ecuador. *Siembra* , 076 - 085.
- Chalabe, A. (2010). *Bdigital* . Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/4367/>
- Gonsálbez, H. (2015). ¿Merecen ser turísticos todas las empresas y establecimientos de restauración de Andalucía? *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 136.
- González, M. (2010). *En qué dirección va la seguridad alimentaria*. Obtenido de https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1135-57272003000300001&script=sci_arttext&tlng=es
- Gutiérrez, S. (2009). El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio. *Cuadernos de turismo* , 129-147.
- Henche, B. (Eneto - Junio de 2005). *Cuadernos de turismo* . Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/18481>
- M., K., & Abdussalam, M. (1999). La inocuidad de los alimentos en el siglo XXI. *Bulletin of the World Health Organization*, 347-351.
- Mantero, J. (2004). Desarrollo local y actividad turística. *Aportes y transferencias*.
- maps, G. (). . Obtenido de <https://www.mercurehotelquito.com/wp-content/uploads/2016/07/mapsquito.png>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador . (1 de FEBRERO de 2016). *Normativa técnica sanitaria para alimentos procesados*. Obtenido de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/ARCSA-DE-067-2015-GGG_Alimentos-Procesados_incluye-RESOL-019-y-010-2.pdf
- Miroglio, M. (2013). *Impulsando el Turismo Sustentable* . Obtenido de <https://manuelmiroglio.com/turismo-sustentable/>
- Robles, C. (Enerp - Junio de 2009). *Cuadernos de turismo* . Obtenido de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/70191>

Robles, C. (2009). La Apuesta por la calidad como elemento diferenciador en los destinos turísticos. *Cuadernos de Turismo*, 89-110.

Unigarro, C. (2015). *Cuadernos de antropología PUCE*. Obtenido de <http://www.cuadernosdeantropologia-puce.edu.ec/index.php/antropologia/article/view/38>

Unigarro, C. (2015). Sistemas alimentarios y patrimonio alimentario. Transculturaciones en el caso ecuatoriano. *Antropología Cuadernos de Investigación*, 21 - 34.