



**La inocuidad gastronómica  
y sus efectos en la atención  
al turista del cantón San  
Vicente**

Keily Jefferson Zambrano Arteaga  
Lilia Moncerrate Villacis Zambrano  
Kely Jennifer Zambrano Arteaga  
María Yessenia Domínguez Loor



# **La inocuidad gastronómica y sus efectos en la atención al turista del cantón San Vicente**

# **La inocuidad gastronómica y sus efectos en la atención al turista del cantón San Vicente**

**Keily Jefferson Zambrano Arteaga  
Lilia Moncerrate Villacis Zambrano  
Kely Jennifer Zambrano Arteaga  
María Yessenia Domínguez Loor**

Título original: La inocuidad gastronómica  
y sus efectos en la atención  
al turista del cantón San  
Vicente

© Keily Jefferson Zambrano Arteaga  
© Lilia Moncerrate Villacis Zambrano  
© Kely Jennifer Zambrano Arteaga  
©María Yessenia Domínguez Loor

2020,  
Publicado por acuerdo con los autores.  
© 2020, Editorial Grupo Compás  
Guayaquil-Ecuador

Editado por:  
Adolfo Cacho Revilla

Grupo Compás apoya la protección del copyright, cada uno de sus textos han sido sometido a un proceso de evaluación por pares externos con base en la normativa del editorial.

El copyright estimula la creatividad, defiende la diversidad en el ámbito de las ideas y el conocimiento, promueve la libre expresión y favorece una cultura viva. Quedan rigurosamente prohibidas, bajo las sanciones en las leyes, la producción o almacenamiento total o parcial de la presente publicación, incluyendo el diseño de la portada, así como la transmisión de la misma por cualquiera de sus medios, tanto si es electrónico, como químico, mecánico, óptico, de grabación o bien de fotocopia, sin la autorización de los titulares del copyright.

Editado en Guayaquil - Ecuador

ISBN: 978-9942-33-335-3

Cita.

Zambrano K. Villacis. L, Zambrano. K, Domínguez. M. (2020) La inocuidad gastronómica y sus efectos en la atención al turista del cantón San Vicente, Editorial Compás, Guayaquil Ecuador, 118 pag

## INTRODUCCIÓN

El presente libro presenta toda una investigación que se realizó referente a la inocuidad gastronómica y sus efectos en la atención al turista del cantón San Vicente. Tiene como objetivo determinar si los restaurantes de Briceño cumplen con la inocuidad alimentaria adecuada en los restaurantes del balneario Isla Briceño. Los métodos utilizados fueron, Delphi, Kendall, inductivo, analítico, descriptivo y estadístico. Se aplicó el instrumento de encuesta a los turistas y/o propietarios de los restaurantes y una matriz para evaluar los restaurantes en Briceño, para determinar cómo operan los restaurantes en relación con la inocuidad alimentaria del mismo y sus efectos en la atención al turista. Compartir los resultados de los establecimientos poseían una inocuidad que tipo de aceptación analizando varios factores para acreditar según la matriz aplicada para evaluar los restaurantes, la misma que se fundamenta en relación a los lineamientos del reglamento turístico de alimentos y bebidas, según acuerdo ministerial 53 registro oficial edición especial 575 de 05-oct.-2018, Vigente en el Ecuador teniendo en cuenta las ISO 22000, la norma internacional de sistemas de gestión de seguridad alimentaria que especifica los requisitos que se deben cumplir. Asimismo, el efecto en la atención al turista en relación a los resultados obtenidos que condujeron al planteamiento de una propuesta

relacionada a la temática de estudio para el balneario Isla Briceño.

El escenario fue la comunidad que está asentada cerca de la desembocadura del río Briceño, de quien obedece su nombre, aunque hay lugareños que también sostienen que su nombre se debe a que en esta zona en tiempos pasados residió una familia de apellido Briceño.

De esta manera se pudo constatar el problema de la inocuidad gastronómica simultáneamente con la atención al turista en los restaurantes del balneario Briceño del cantón San Vicente el proceso de elaboración de una estrategia para un adecuado manejo de la inocuidad alimentaria y sus efectos en los turistas del balneario Briceño.

Se desarrolló un proceso de análisis y diagnóstico en el contexto donde se encontraban los restaurantes para verificar la falta de capacitación estratégica para el debido manejo de los alimentos con la atención prestada al turista del Balneario Briceño. La misma que sirvió diagnosticar la situación actual de la preparación de los alimentos conjuntamente con la atención prestada al turista del balneario Briceño y reponer acciones para mejoras de la situación actual en relación a la inocuidad, y la en los restaurantes de Briceño, para mejorar la situación existente en los establecimientos tomado como objetos de estudios.

El libro está dividido en 6 capítulos y un glosario que va a permitir tener una visión amplia de la realidad del lugar.

En el primer capítulo se evidencia la ubicación de la realidad del lugar donde se ha realizado la investigación.

En el segundo capítulo, se describe el sustento teórico de los procesos de inocuidad alimentaria.

En el tercer capítulo se puntualiza la actitud de la atención al cliente.

En el cuarto capítulo se habla de la gastronomía manabita y del cantón San Vicente- Briceño.

En el quinto capítulo se verifican resultados de la práctica de inocuidad gastronómica.

Y en sexto capítulo define perspectivas para una nueva practica de inocuidad gastronómica.

## **CAPITULO I**

### **UBICACIÓN DE LA REALIDAD DEL LUGAR**

Ama tu realidad y conocerás que grande es tu patria grande cuando  
enalteces tu patria pequeña (Liviza)

## **1.1. Realidad del cantón sorprendente, San Vicente- Briceño**

La investigación realizada se dirige a los restaurantes del balneario Briceño, el cual pertenece al cantón San Vicente, provincia de Manabí, Ecuador el mismo que se encuentra ubicado, en la parte centro noroeste de la provincia de Manabí, conformando uno de los veintidós cantones pertenecientes a esta demarcación geográfica en las siguientes coordenadas: latitud 565983, longitud 9934464 en la Zona UTM 17 Sur, bajo el Datum WGS 84. Tiene una extensión de 709,43 Km<sup>2</sup> de superficie (386,45 Km<sup>2</sup> parroquia Canoa; 322,98 Km<sup>2</sup> cabecera cantonal y periferia), cuenta con 22.025 habitantes (10.761 hombre; 11.264 mujeres), tiene una densidad poblacional de 31,04 habitantes/Km<sup>2</sup>. Cuenta con alrededor de unas 6,729 viviendas, tanto en la zona urbana, periferia y rural del cantón.

Los límites son: al norte con el Océano Pacífico y el cantón Jama, al sur con el estuario del río Chone y la isla Corazón, al este con los Cantones Sucre y Chone y al oeste con el Océano Pacífico.

El balneario Isla Briceño, está ubicado en el perfil costanero del Cantón San Vicente, cuenta con aproximadamente 240 habitantes, dentro de la división territorial del cantón San Vicente es una de las 43 comunidades, en el ámbito económico productivo su gente tiene como base a la agricultura, pesca artesanal, el comercio y en la última década las actividades turísticas son también una importante fuente de ingresos económicos.

La investigación se efectuó con el objetivo de realizar un diagnóstico de la inocuidad gastronómica sobre la preparación de los alimentos para determinar si la elaboración de los alimentos se realiza de la manera correcta, cumpliendo con las normas sanitarias como establece la autoridad encargada, caso contrario se pretende ejecutar acciones que aporten a la inocuidad de los servicios gastronómico con estándares de calidad aprobados en la elaboración de alimentos, donde se evidencien que los restaurantes cumplirán con los procesos de elaboración de alimentos con los necesario esquemas de calidad debidos. La investigación será realizada a través de la revisión bibliográfica, validada con los Métodos teóricos, científico para su debida fundamentación, con datos cuantitativos y cualitativos y Delphi, se utilizará el instrumento de la encuesta virtuales debido a la situación actual del Covid-19 para conocer la problemática existente en la comunidad de Briceño de la cual se extraerá una muestra de cien personas las mismas que serán tabuladas y procesada mediante el programa SPSS 25.que permitirá validar los datos y obtener la fiabilidad y la validez para la investigación. También se realizó una propuesta a partir de los datos procesados para complementar la investigación.

Los habitantes de esta localidad anteriormente se dedicaron mayormente a la agricultura y a la pesca artesanal, en la década del 90 y con el auge de la cría de camarón en cautiverio, la comunidad se dedicó a la captura de larva salvaje de camarón, para lo que utilizaron mayas conocidas como rizos. Después del

fenómeno del niño de 1998- 99, debido a las fuertes descargas de agua del río Briceño, el COE local declaró a este territorio como Zona de Alto Riesgo y la gran mayoría de familias del lugar fueron reubicadas en lo que hoy es la comunidad de Nuevo Briceño, la institución que realizó ésta gestión fue la Armada del Ecuador.

Las familias que se negaron a desalojar este territorio y que aún se mantienen en él, ya con el pasar de los años han ido despertando el interés por la práctica de prestación de servicios turísticos, ya que este balneario es un hermoso paraje natural, en donde se pueden desarrollar actividades de recreación de sol y playa, surf, pesca deportiva y la oferta gastronómica, pues en Isla Briceño, desde hace cinco años se ha venido desarrollando EL FESTIVAL DEL LANGOSTINO, que ha sido una iniciativa impulsada por el señor Jorge Risco Mera – dirigente comunitario que con su visión de buscar nuevas oportunidades de ingresos para la localidad ha promovido su organización y ejecución.

Aunque en el año 1998, se obtuvo el acuerdo que concedía vida jurídica a toda la comunidad de Briceño, actualmente debido a la desidia y falta de acuerdos, la comunidad no cuenta con una organización que lidere las actividades para un mejor desarrollo de la población y el territorio. Por muchos años, no se contó con el servicio de abastecimiento de agua potable, actualmente hay dotación dos veces cada semana por parte de la EMARSEP y una por la vía de tanqueros o carros cisternas, actividad que la ejecuta el GAD Municipal de San Vicente.

Desde el año 2002, se iniciaron las actividades turísticas a través de la oferta de restauración, inicialmente en los días declarados como feriados nacionales, luego sólo los fines de semanas y después de la apertura del Puente los Caras, esto es desde el 29 de octubre del 2010, se atienden todos los días, aunque no en todos los establecimientos.

El balneario Isla Briceño en el cantón San Vicente, en la última década ha incursionado en la instalación de establecimientos para la preparación y venta de servicios de restauración, lo cual permite al turista tener una oportunidad más de atracción y permanencia en la zona.

Tiene una extensión de 709,43 Km<sup>2</sup> de superficie (386,45 Km<sup>2</sup> parroquia Canoa; 322,98 Km<sup>2</sup> cabecera cantonal y periferia), cuenta con 22.025 habitantes (10.761 hombre; 11.264 mujeres), tiene una densidad poblacional de 31,04 habitantes/Km<sup>2</sup>. Cuenta con alrededor de unas 6,729 viviendas, tanto en la zona urbana, periferia y rural del cantón.

Los límites son: al norte con el Océano Pacífico y el cantón Jama, al sur con el estuario del río Chone y la isla Corazón, al este con los Cantones Sucre y Chone y al oeste con el Océano Pacífico.

Hay que resaltar que de límites no definidos en las siguientes zonas: al Oeste Simón Bolívar, que actualmente está bajo jurisdicción del cantón Sucre; al sur en el sector de Horconcito; en el norte por el sector de Puerto Cabuyal – Pasa Borracho - La Badea con el cantón Jama.

Tiene una sola parroquia (Canoa) y la cabecera cantonal San Vicente. Cuenta con alrededor de 60 comunidades y

recintos, principalmente los siguientes:

**Canoa:** Agua Fría, Ambache, Barlomi Chico, Boca de Camarones, Cabuyal, Camarones, Cascano, Chita, El Achioté, El Pital, El Sufrimiento, La Badea, La Humedad, La Ilusión, La Mila, La Unión,

Montabuy, Murachi, Muyuyal, Nuevo Briceño, Palo Amarillo, Puerto Cabuyal, Remojo, Río Canoa, Río Muchacho, San Pablo, Tabucillo, Tatiquigua, Valle de Hacha y Zapallo. **San Vicente:** Barlomi Grande, Cabuya, El Bálsamo, El Cerezal, El Junco, El Quemadito, El Tillal, El Zapote, Guacharacal, **Isla Briceño**, La Deidad, La Envidia, La Esperanza, La Estancia, La Fortuna, La Mocora, Los Horconcitos, Portovelo, Puerto Portovelo, Río Mariano, Rosa Blanca, Salinas, San Felipe, San Miguel de Briceño, San Miguel de Los Chilas, San Ramón, Santa Rita y Simón Bolívar. (GAD, 2010)

La infraestructura de los locales de servicios de restauración en el balneario Isla Briceño, ha sido construida con materiales propios del sector. Por otro lado, los servidores de restauración son personas que han incursionado en el oficio ante la necesidad de una fuente de trabajo e ingresos. **(Zambrano Moran, 2015)**

El balneario de Briceño, ubicado entre San Vicente y Canoa, al norte de Manabí, ofrece extensas y tranquilas playas para disfrutar de un refrescante baño en las aguas marinas, realizar caminatas y degustar de la sabrosa gastronomía.

Esta pequeña comunidad, donde se destacan casas rústicas construidas con madera, pertenece al cantón San

Vicente. Se levantó con el esfuerzo de sus pobladores tras el terremoto de 2016 y ahora es el punto de encuentro para eventos de renombre nacional e incluso internacional, como son los festivales de la langosta y el langostino, que se realizan en Semana Santa y en agosto de cada año, informa Jorge Risco, presidente de la comunidad y promotor turístico.

Estos crustáceos son el ingrediente principal de la gastronomía que se oferta en el sitio, teniendo en cuenta que sus pescadores son los que las sacan del mar que baña a la comunidad. (La Hora, 2018)

Como expresa el periódico la Hora el balneario Briceño se encuentra entre San Vicente y canoa al norte de la provincia de Manabí, es una comunidad rural con característica idónea para desarrollar el turismo. Esta comunidad que sufrió también el terremoto del 16A del 2016, ha sabido levantar para continuar con sus actividades turísticas, a pesar de ello ahora en la actualidad específicamente a partir del 16 marzo de 2020 tiempo en que se desarrolla actual pandemia del Covid-19.

Las actividades turística de esta comunidad se han visto golpeadas al igual que en el resto del país y el mundo, teniendo en cuenta los sucesos de la actualidad se planteó este estudio para contribuir sea de manera directa o indirecta a la comunidad con la finalidad de mejorar y reactivar la economía mediante el analice de los datos obtenidos, para aportar conclusiones y recomendaciones a partir del estudio realizado aportando así directamente

a los restaurante de Briceño que son el motor principal en actividad turística de esta comunidad.

A Briceño se llega luego de salir de San Vicente, por el norte, hasta llegar a un redondel con una vía que conduce a la playa. Apenas bastan cinco minutos en auto o 15 minutos de caminata para arribar al sitio. Los turistas provenientes de la capital normalmente utilizan la ruta descrita en la imagen de la figura #1 debido a que son los potenciales clientes para esta comunidad, la afluencia de los turista de la Sierra se puede evidenciar mayormente en julio y agosto durante el año debido a que los mismo tienen vacaciones y ese tiempo lo utilizan para visitar las playas de la provincia de Manabí, disfrutar de la gastronomía que ofrece la parte costera del Ecuador como lo es el caso del balneario Briceño.

**Figura #1**



El presidente de la comunidad asegura que la playa de Briceño es la más adecuada para que las personas consigan un verdadero descanso y tomen un refrescante baño sin peligro alguno, porque es una playa amplia y tranquila, donde además se practican deportes acuáticos como el surf. Además, la amabilidad de sus habitantes y cómo atienden a cada turista en los restaurantes y bares que se extienden al filo de la playa, es su tarjeta de presentación. En cuanto a la gastronomía, la langosta y el langostino puede saborearse en esta época, pues no están en veda, pero también ofertan el cangrejo azul, el camarón, las conchas, los pescados, los ceviches y más. Es una zona donde la variedad culinaria le ha dado un toque especial, señala Risco (Hora, 2018)

Como expresa el periódico la hora es muy adecuada para que los turistas vengan a descansar, debido a que es un lugar tranquilo relajante, para vacacionar, en la actualidad se puede tomar el servicio de hospedaje, puesto que existen hostales que prestan el servicio, para que los turistas disfruten de la mejor manera posible con la amabilidad que prestan sus habitantes

Según Beltrán y González (1996) "El método teórico se basa en el análisis del modelo general de la actividad humana aplicada a la actividad profesional. El análisis de la estructura, función y desarrollo de la actividad profesional constituye el enfoque teórico apropiado a este método".

Desde el punto de vista de Lopera (2004) “El método analítico ha sido la de un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general (lo compuesto) a lo específico (lo simple), es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas”.

El análisis permite validar si los resultados del diseño satisfacen los requerimientos. (2015)

Como expresa Aguerri (2002) “El método empírico resulta una herramienta recomendable para detectar DIF ya que sólo requiere de la aplicación de programas de computación estadísticos generales y cálculos sencillos”.

El método inductivo es la afirmación de que las hipótesis científicas son generalizaciones de una experiencia teoría del método científico para confirmarse mediante la contratación. (2004)

La síntesis, por otro lado, se refiere a la composición de un todo por reunión de sus partes o elementos. Esta construcción se puede realizar uniendo las partes, fusionándolas u organizándolas de diversas maneras, (Lancaster & Pinto, 2001).

El método hipotético-deductivo supone que el contexto de descubrimiento no se atiene a reglas y procedimientos controlados, y sostiene que las hipótesis se admiten o rechazan según sea el resultado. (2004)

En el presente proyecto se realizará con las siguientes técnicas e instrumentos:

Según Martín (2011) indica que “La investigación mediante encuesta requiere una fase de programación y planteamiento de la misma y luego un desarrollo o aplicación de dicha programación siguiendo una serie de pasos”.

Esta práctica radica básicamente en la recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario a personas como un objeto del estudio a realizar. Con esta encuesta lo que se procura es conocer los diferentes puntos de vista de los individuos participante que visitan los restaurantes de Briceño.

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. (Díaz, 2013)

Este instrumento es una técnica de interrogación en el que se va desarrollando una conversación planificada con la persona a entrevistar. La diferencia entre la encuesta y la entrevista es que las preguntas que se realizan son contestadas directamente por la persona con la que se va a trabajar. En fin, la entrevista se basa básicamente con la presencia directa del investigador que interroga personalmente a la otra persona.

Según Foucault (2008) señala que “La población es pertinente como objetivo y los individuos, las series de individuos, los grupos de individuos, la multiplicidad de individuos, por su parte, no van a serlo como objetivo. Lo

serán sencillamente como instrumento, relevo o condición para obtener algo en el plano de la población”.

Los grupos objetivos considerados para esta investigación son los propietarios de los restaurantes de Briceño, con los turistas que visitan el mismo. Esta población se encuentra censada en el balneario Briceño con un total de 80 personas entre la que están incluidos los propietarios se realizó la encuesta a las partes involucradas con la finalidad de analizar la fiabilidad por parte de los propietarios de los establecimientos, la cuales fueron relacionadas con los turistas encuestados, mediante los datos obtenidos se realizó una correlación de las partes para analizar la fiabilidad de los datos obtenidos de las misma.

Según López (2004) indica que “Muestra. Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población”.

López expresa que la muestra es un subconjunto, o parte de un universo específico que se llevara a cabo para realizar la investigación. La muestra que se investigara es probabilística debido a que existen datos con una muestra de propietarios de restaurante y turistas del mismo como población. El método Delphi es una técnica de recogida de información que permite obtener la opinión de un grupo de expertos a través de la consulta reiterada. Esta técnica, de carácter cualitativo, es recomendable

cuando no se dispone de información suficiente para la toma de decisiones o es necesario, para nuestra investigación, recoger opiniones consensuadas y representativas de un colectivo de individuos. En este artículo se describen las características principales de la técnica y se detalla el proceso de consultas reiteradas en la aplicación de la técnica. (Reguant, 2016) El método Delphi se ha desarrollado en diversas áreas de la investigación científica, lo que avala de alguna manera su vigencia social y metodológica. A este desarrollo metodológico no han sido ajenas las Ciencias de la Educación. En efecto, son diversas las investigaciones que han incorporado diseños y desarrollos Delphi, si bien, en ocasiones se ha denominado método Delphi a otras iniciativas que no cumplían los elementos claves de esta metodología. Esta realidad pone de manifiesto la necesidad de clarificar los parámetros fundamentales de este método. (López-Gómez, 2018)

El método Delphi se ha utilizado en diversas áreas de la investigación científica, debido a que es una técnica que permite la recolección de información mediante la opinión de un determinado grupo de experto a través de la consulta repetida, es una técnica de carácter cualitativo, se recomienda utilizar la misma cuando no se dispone de información suficiente en la toma de decisiones, esta metodología utilizada no ha sido ajena a otras ciencias, debido a que es muy utilizada para desarrollos de investigación. El método Delphi es una técnica de recogida de información que permite obtener la opinión de un grupo de expertos a través de la consulta

reiterada. Esta técnica, de carácter cualitativo, es recomendable cuando no se dispone de información suficiente para la toma de decisiones o es necesario, para nuestra investigación, recoger opiniones consensuadas y representativas de un colectivo de individuos. (Reguant-Álvarez & Mercedes, 2016)

Como expresan los autores, el método Delphi es una técnica de recogida de información que permite obtener la información de varios expertos a través de la consulta frecuente, es una técnica de carácter cualitativa, que se recomienda cuando no se dispone información suficiente para la toma de decisiones, por ello es necesario para la investigación de este tipo, debido a que esta técnica nos permite recoger las opiniones representativa de un determinado grupo.

## **CAPÍTULO II**

### **Sustento teórico de los procesos de inocuidad alimentaria**

Cuida de la vida y ella te hará feliz toda la vida. (Liviza)

## **2.1. Inocuidad**

La inocuidad alimentaria en todo el mundo, está recibiendo mayor atención debido al aumento de la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAs), la preocupación sobre los conocidos peligros emergentes y la globalización del comercio. (Amaya, 2011)

El autor hace referencia en la inocuidad alimentaria que mayormente esta recibe más atención debido en la incidencia de las enfermedades por transmisión alimentaria, estos peligros son emergente porque se desarrollan a partir de la globalización del comercio donde la mayoría de las veces no se manipulan o no se tienen estándares que regulen la manipulación de alimentos destinados para consumo humano.

La inocuidad de los alimentos y la nutrición están inextricablemente unidas, en particular en lugares donde el suministro de alimentos es incierto. Cuando los alimentos escasean, la higiene, la inocuidad y la nutrición a menudo se desatienden; la población adopta dietas menos nutritivas y consume más alimentos insalubres, en que los peligros químicos, microbiológicos, zoonóticos y otros plantean riesgos para la salud. (OMS, 2020)

Según la OMS hace énfasis en que la inocuidad de alimentos está íntimamente relacionada debido a que si no posee el alimento una nutrición adecuada el mismo podría afectar al organismo, esto a la vez se entiende también que el producto consumido no es inocuo.

## **2.2. Inocuidad gastronómica**

La restauración en el turismo se ha convertido en un producto de alto consumo y junto a ello la necesidad de una adecuada gestión de inocuidad, puesto que más importante que la ambientación, el servicio e incluso los precios, es sin lugar a dudas la calidad del producto. La gestión de la inocuidad ha sido implementada en diversos escenarios, mediante la aplicación del sistema APPCC, pero las investigaciones sobre el tema con un enfoque en la gestión por procesos han sido muy escasas. (Pulido, 2017)

Según autores la restauración dentro del turismo es un producto del alto consumo y con ello conlleva una necesidad que sea adecuada para el manejo de una buena gestión de la inocuidad, debido a que este es un factor fundamental en la salud de los seres humano.

Todos los países necesitan contar con programas de control de alimentos para garantizar que los suministros nacionales sean inocuos, de buena calidad y estén disponibles en cantidades adecuadas y precios asequibles, para asegurar que todos los grupos de la población puedan gozar de un estado de salud y nutrición aceptable. (Martínez Abascal, 2019)

Según el autor expresa que todos los países deben tener programa de control de alimentos que sean inocuos y tener garantizado el suministro del mismo, al alcance de la población, así mediante ello poder gozar de una buena alimentación en base las decisiones y programa ejecutados en el área alimenticia.

Falta de inocuidad de los alimentos tiene consecuencias graves para las economías de los países en vías de desarrollo: provocan riesgo a la salud de los consumidores, costos médicos y pérdida de productividad; es causal de retención, rechazo y destrucción de alimentos en los puertos a donde son exportados, provocan pérdidas comerciales y tienen efectos negativos sobre el turismo. (Riveros, 2004)

El manejo adecuado de la inocuidad en los países en vía de desarrollo es muy importante debido a que si no se lo maneja con las normas establecidas provocarían riesgo en la salud de los consumidores, para así evitar pérdida de vida humana y también así evitar una crisis económica, por ello es de vital importancia un buen manejo de los alimentos

### **2.3. La alimentación**

La alimentación es un acto voluntario, el cual lleva acabo de manera consciente, es una decisión libre del ser humano, sin embargo, se encuentra condicionada por muchos factores, siendo algunos sociales, culturales, biológicos, genéticos, otros se encuentran en la parte del inconsciente humano. Cada sociedad y cada persona tienen su propia tipología de alimentación. (Aranceta, 2020)

Se considera que el mejor medicamento para el cuerpo es el alimento, ya que la salud del individuo se logra y se mantiene gracias a éste. Cuando el equilibrio del cuerpo se modifica por insuficiencia o exceso de algún nutriente este está expuesto a sufrir algunas enfermedades.

(Contreras, 2020)

Estos autores expresan que la alimentación es un acto importante de salud para el ser humano, en donde intervienen factores fundamentales para la supervivencia del ser humano debido a estos es de vital importancia que los alimentos estén preparados de manera adecuada para que aporte energía saludable al cuerpo y así evitar enfermedades por transmisión alimentaria.

La alimentación humana a lo largo de la historia ha sido influenciada por el folklore, por las creencias religiosas, por cuestiones económicas políticas, y por las costumbres y las modas, actualmente favorecidas estas últimas por los medios impresos y electrónicos. A veces, algunos comportamientos dietéticos carecen de fundamento científico, por lo que pueden tener una repercusión desfavorable en la salud humana. (Murillo-Godínez, 2017) Como expresa el autor la alimentación de la humanidad se ha visto influenciada por varios factores a través del tiempo, unos con fundamentos científicos y otros que no poseen fundamentación científica.

#### **2.4. La preparación de alimentos**

La preparación de alimentos para el consumo humano en un sentido más amplio debe ser un acto consciente de cada individuo como persona, actualmente comemos sin hacer conciencia , pero también las personas recién se están preocupando por su salud en base a su alimentación, es importante estar consciente en el momento de ingerir los alimentos que sean adecuado y que estos tengan garantía de normas sanitarias para que nos de seguridad al momento de ser consumido con la finalidad de evitar posibles enfermedades futuras. (Hernández H. , 2004)

La preparación de alimentos, es un proceso que abarca desde el cultivo hasta la selección de proveedor y almacenamiento adecuado de los alimentos para que sean consumidos en el momento que así lo deseen los comensales, debido a estos es de vital importancia que la selección, almacenamiento y preparación de los mismo se los realicé con las debidas normas de seguridad, además de proteger nuestra salud, el procedimiento correcto de los mismo garantizara la calidad en el producto preparado. (Hernández I. , 2004)

Los restaurantes del balneario Briceño se especializan en la preparación de platos a la carta la mayor parte de ellos se especializan en la preparación de alimentos, la investigación bibliográfica, así como la investigación de campo permitirá fundamentar y determinar si los restaurantes del balneario Briceño cumplen con los procesos adecuados en el campo de estudio escogidos.

Debido a que no hay una investigación como referencia en la preparación de alimentos en los restaurantes del balneario Briceño del cantón san Vicente que permita fundamentar bibliográficamente en donde se analice si existe o no una elaboración adecuada de los platos gastronómicos que se realizan en este sitio, se procede a realizar una investigación este balneario la cual servirá como referencia para futuras investigaciones. (zambrano, 2020)

## **2.5 Importancia de la inocuidad en la preparación de alimentos**

La inocuidad de los alimentos es una cuestión fundamental de la salud pública para todos los países y uno de los asuntos de mayor prioridad para los consumidores, productores y gobiernos; así mismo, cada persona tiene el derecho a acceder a alimentos nutricionalmente adecuados e inocuos. Para obtener esta seguridad no basta con incrementar la disponibilidad de alimentos; es necesario que su producción, abastecimiento, comercialización, manipulación y consumo se realice en condiciones suficientes de higiene, para que los productos resultantes sean inocuos y de alta calidad, a fin de garantizar la salud de los consumidores. (Ivelio & Tapia, 2007)

La inocuidad de los alimentos engloba acciones encaminadas a garantizar la máxima seguridad posible de los alimentos. Las políticas y actividades que persiguen dicho fin deberán de abarcar toda la cadena alimenticia, desde la producción al consumo (OMS, 2006)

Según la fundamentación teórica de los autores planteada se debe tener un estricto control y manejo adecuado del alimento para garantizar la salud de los consumidores desde la producción hasta el momento en el que se consumen los alimentos.

Muchas autoridades de salud pública no reconocen plenamente la importancia mundial de la inocuidad de los alimentos, pese al aumento constante de la prevalencia de las enfermedades de transmisión alimentaria. (Kaferstein, 1999)

Como menciona Kaferstein, muchas veces las autoridades no hacen conciencia plenamente sobre la importancia de la inocuidad en los alimentos en base al aumento de las enfermedades de trasmisión alimentarias, en la actualidad es un tema que aún se trabaja pese a los avanza que la ciencia y la tecnología han permitido obtener, para aplicarlo en situaciones necesarias.

## **2.6 Servicios de alimentos**

La gestión del proceso de fabricación y manipulación de alimentos es esencial para asegurar la calidad y seguridad alimentaria. El manipulador de alimentos se considera la piedra angular de la calidad de los productos que ofrece un establecimiento. (Correia Paulino, 2012)

Este estudio analizo la importancia de la preparación de comida y la manipulación de los alimentos en los restaurantes del balneario Briceño perteneciente al cantón San Vicente, para determinar si la elaboración de los alimentos se realiza de la manera correcta, cumpliendo con las normas sanitarias como establece la autoridad encargada, caso contrario se pretende ejecutar acciones con estándares de calidad aprobados en la elaboración de alimentos , dónde se evidencien que los restaurantes cumplan con los procesos de elaboración de los alimentos con los esquemas de calidad debidos

El sector de alimentos y bebidas enfatiza en todo establecimiento que oferta productos y servicios gastronómicos con el fin de cubrir las necesidades gastronómicas y culinarias del mercado según las diversas tendencias que se van destacando con el pasar del tiempo, por lo tanto, forman parte de las actividades turísticas de una zona geográfica (Duque, 2016)

Como manifiesta Duque en el sector de alimento y bebidas es donde se ofertan producto y servicio de índole gastronómico con la finalidad de cubrir cierta demanda según el área donde se desarrolla la actividad, en la investigación realizada se toma como objeto de estudios a los restaurantes del balneario Briceño la isla, donde se realizó un diagnóstico que permitió analizar, validar. Y fundamentar la misma mediante los métodos teóricos, científicos, empíricos.

## **2.7. Seguridad alimentaria**

La seguridad alimentaria es una preocupación latente para los países, sobre todo para los más pobres, y alcanzarla mediante la soberanía alimentaria se hace cada vez más difícil bajo el Nuevo Orden Económico Mundial. "A medida que la globalización económica guiada por las grandes corporaciones multinacionales, y las políticas desmedidas de libre comercio devastan las comunidades rurales en todo el mundo, las organizaciones campesinas se están uniendo en un clamor conjunto por la soberanía alimentaria. (Rosset, 2004)

Como el autor expresa la seguridad alimentaria es una cuestión preocupante haciendo más énfasis en los países más pobres por lo que se debe tomar en cuenta, la problemática existente, puesto que la misma afecta a los países de bajos recursos, vía de desarrollo debido a las políticas desmedidas que desbastan la comunidad de los pueblos rurales y afectan a las organizaciones campesinas.

El concepto de Seguridad Alimentaria surge en la década del 70, basado en la producción y disponibilidad alimentaria a nivel global y nacional. En los años 80, se añadió la idea del acceso, tanto económico como físico. Y en la década del 90, se llegó al concepto actual que incorpora la inocuidad y las preferencias culturales, y se reafirma la Seguridad Alimentaria como un derecho humano. (FAO, 2011)

Como indica FAO, la seguridad alimentaria es un concepto en el cual ya se viene trabajando desde hace décadas, la cual se relaciona íntimamente con la definición de la inocuidad debido a que las mismas son necesarias en el estudio realizado para la fundamentación bibliográfica, la cual es permiten validar la metodología teórica científica relacionada con la investigación.

La Seguridad Alimentaria Nutricional es un estado en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente, de acceso físico, económico y social a los alimentos que necesitan, en cantidad y calidad, para su adecuado consumo y utilización biológica, garantizándoles un estado de bienestar general que coadyuve al logro de su desarrollo. (INCAP, 2011)

### **CAPITULO III**

## **ACTITUD DE ATENCION AL CLIENTE**

Solo el que es capaz de visualizar sus actitudes, es capaz de verificar aptitudes del otro. (Liviza)

### 3.1. Actitud

La actitud, del latín **actitudo**, es un comportamiento que se expresa de cierta forma, en función de las circunstancias, y que revelaría el estado anímico de una persona. Otra definición la explica como una disposición mental que direcciona la respuesta de un individuo ante ciertos sucesos, lo que la encasilla en un tipo de motivación social más que de la mente, siendo resultado de un proceso cognitivo, de comportamiento y afectual. La actitud se relaciona con la percepción del mundo que las personas tienen, de forma que responden ante estos estímulos según una conducta que tengan aprendida. Por ejemplo, si alguien muy sensible ve a otra persona que necesita ayuda, lo más probable es que adopte una actitud solidaria y le intente ayudar. Por el contrario, alguien con una actitud fría y sin escrúpulos, pasará delante de esa persona sin molestarse a preguntar como está. (Cadillo, 2019)

La actitud del punto de vista del autor se basa en un comportamiento que se manifiesta en función de circunstancia exteriores, que revela el estado de ánimo de la persona en relación a los estímulo recibido, y el mismo que conduce a una respuesta ante hechos ajeno al individuo.

Desde el punto de vista del autor, expresa que la actitud es un comportamiento que se expresa en relación a la circunstancia que provoquen ese estímulo, el mismo que revela en la persona un estado de ánimo, adicional a ello menciona que otra definición de actitud, se basa en la

disposición mental con la que un individuo reacciona ante ciertos sucesos según el contexto. En resumen, la actitud se relaciona con la percepción del mundo que tiene el ser humano según su conducta.

Las actitudes son sólo un “indicador” de la conducta, pero NO la conducta. Es por ello, que las mediciones de actitudes deben interpretarse como “síntomas “o como indicios y no como hechos. Por ejemplo, si se detecta que la actitud de un grupo hacia la contaminación es desfavorable, esto no significa que las personas están adoptando acciones para evitar la contaminación, pero si es un buen indicador que pueden ir las adoptando paulatinamente. (Aigner, 2020)

De acuerdo con el punto de vista del autor, Las actitudes de un individuo son sólo un “indicador” de la conducta, pero no es la conducta. Debido a ello el autor expresa que las mediciones de actitudes deben interpretarse como “síntomas “o como indicios y no como hechos.

De acuerdo con Allport (1935). Citado en, (Eduardo, 2011), expresa que la actitud se define como estado mental y neural de disposición para responder, organizado por la experiencia, directiva o dinámica, sobre la conducta respecto a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona.

Desde la perspectiva de los autores menciona que la actitud se puede definir como un estado mental del ser humano, puesto que posee el mismo una disposición para responder ante los estímulos en relación a la

conducta y según el contexto de la situación que este enfrente.

De acuerdo Allport, citado en el sitio web (Psicología-Online, 2018), define a la actitud como un estado de disposición mental, organizado que ejerce una influencia directa en el comportamiento de una persona en su día a día. Entendemos pues, que es una característica que puede variar según el contexto y que, además, no se puede observar de manera directa.

De acuerdo con lo que expresa el sitio web, la actitud es una disposición mental la cual puede hacer surgir una influencia directa en el comportamiento del ser humano a raíz de las circunstancias que el mismo enfrente.

La actitud se desarrolla a partir de los propios sentimientos y pensamientos internos, y es inherente al comportamiento de cada uno. De esta manera, las actitudes pueden ser un resultado de la experiencia, tanto personal como de la se ha observado en los otros, y pueden estar influenciadas por las normas y los roles sociales. (Rodríguez, 2018)

Según el autor menciona que la actitud, surge con los sentimientos y pensamiento de la persona, lo que refleja la conducta de la persona, según las normas y roles sociales donde habite la persona, por lo que se considera que la actitud se puede desarrollar a partir de los sentimientos y pensamientos.

### **3.2. Atención**

El servicio al cliente actualmente es de gran importancia debido a la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios y la trascendencia que dicho servicio tiene como elemento importante en la diferenciación de los negocios, así el servicio al cliente se convierte en pilar fundamental de subsistencia de las instituciones en el mercado. (Salazar Yépez & Cabrera vallejo, 2016, pág. 2)

De acuerdo con Yépez y Cabrera manifiestan que la atención al cliente es básicamente la forma en como le atendemos al cliente el trato brindado al mismo, puesto que si la atención es buena y adecuada podremos fidelizar al cliente en base a la buena gestión de la atención.

En la atención a los clientes de las empresas es muy importante que las personas que atienden este servicio dominen la retórica y la oratoria, es decir, que hablen o escriban de forma eficaz para conseguir convencer o persuadir por medio de la palabra. también habrá de tenerse en cuenta tanto la velocidad al hablar como los silencios que se deben producir. (Carvajal, Ormeño, & Ángeles Valverde, 2015, pág. 12)

Como expresa Ormeño y Ángeles la importancia de la atención al cliente se ha convertido en una ventaja muy importante y competitiva a la hora de vender un producto o servicio, con la finalidad obtener una mejor rentabilidad, debido a que si se presta una buena atención al cliente esto se traducirá en la fidelización de este, para lo cual es

de vital importancia realizar una atención oportuna según las condiciones en que se desarrolle la actividad.

El servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo. Servicio al cliente es el diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa siempre en pro de las necesidades y gusto del cliente ya que este es quien hace que la empresa gane posicionamiento. (Arminda, 2016, pág. 5)

De acuerdo con Arminda considera que el servicio al cliente se encarga de que el cliente obtenga su pedido o servicio a tiempo, de la mejor manera y se le instruye para que haga del producto o servicio un buen uso, cumpliendo con las exigencias del cliente.

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. (Arenal, 2019, pág. 7)

Como indica el autor la atención al cliente es la forma en que se le brinda el servicio al cliente, generando confianza entre la empresa y el cliente, la atención al cliente es una herramienta poderosa para la buena relación con el cliente.

Los clientes compran nuestros productos y servicios porque con estos pueden alcanzar sus propios objetivos. Por lo general, no están interesados en entablar una relación con el departamento de atención al cliente. Esto sólo es necesario cuando algo sale mal. Si los clientes están felices con lo que compraron, no tendrán que pedir servicios adicionales. (Burgassí, 2012, pág. 30)

La importancia del servicio al cliente es atraer al cliente y que este mismo vuelva porque de ello depende el consumo y la ganancia de la empresa, en cuanto a un restaurante se debe a la calidad de satisfacción que experimenta un cliente relacionado con la atención recibida, la eficiencia del servicio recibido y la manera en que el servicio fue entregado.

EL servicio al cliente actualmente es de gran importancia debido a la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios y la trascendencia que dicho servicio tiene como elemento importante en la diferenciación de los negocios, así el servicio al cliente se convierte en pilar fundamental de subsistencia de las instituciones en el mercado. (Salazar Yépez & Cabrera-Vallejo, 2016, pág. 2)

De acuerdo con Yépez y Cabrera el servicio al cliente pretende desarrollar una relación con el cliente, basada en la calidad del servicio, buscando siempre superar las expectativas.

### **3.3. Cliente**

“Se define cliente como alguien que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador y quien consume el consumidor” (Castillon Ayllon & Cochachi Mucha, 2014, pág. 56).

Como expresan los autores Castillon y Cochachi describen al cliente como la persona que adquiere un producto o servicio a cambio de dinero.

Según el libro "Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?" citado en Paz, (2018) menciona lo siguiente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas las personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer".

Desde el punto de vista de los autores consideran que el cliente es la persona, empresa u organización que obtiene o realiza una compra de manera personal de diversos productos o servicios para obtener una satisfacción de una necesidad, entonces el cliente es el objetivo general por lo cual se producen productos y servicios. Dentro de la empresa un cliente es aquella persona que realiza un intercambio, es decir el cliente obtiene algo que lo beneficia y a cambio de esto el cliente realiza un determinado pago.

El buen trato hacia los clientes es la clave del éxito para seguir posicionados en el mercado. Tener estabilidad

permite que nuestro negocio cultive la motivación para los empleados, ayudandonos a tener menor rotacion del personal, esto es muy importante ya que no crea desmotivacion entre los mismo. (Gálvez Moreno & Vargas Hernández , 2018, pág. 3)

Como lo expresa Galvez y Vargas que la manera en que el cliente es atendido define que la marca se reconoscaun mas, según estos autores la disminucion de rotacion del personal motiva al trabajador.

#### **3.4. Atención al cliente en restaurante**

La gestión de la atención al cliente consiste simplemente en eso: en 'gestionar' la forma de atender al cliente. Desde siempre, el negocio se ha identificado con la competición. Se trata de competir por los mercados, por los territorios, por los lugares en los que se desarrolla la venta al menor y, sobre todo, por los clientes. (Brown, 1992)

Desde el punto de vista de Brown la gestión al cliente es básicamente la forma en como le atendemos al cliente el trato brindado al mismo, puesto que si la atención es buena y adecuada podremos fidelizar al cliente en base a la buena gestión de la atención.

Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. En términos un poco menos técnicos, nosotros interpretamos esta definición para referirnos a que satisfacción es la evaluación que realiza el cliente

respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio. La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales de los clientes, lo mismo que sus atribuciones y sus percepciones de equidad. (Zeithaml, B., 2001)

Desde la perspectiva del autor expresa que en si satisfacción es respuesta al cliente para dar saciedad al cliente, para ello intervienen varios factores, como por ejemplo si ese producto o servicio satisface su necesidad, otro factor a tomar en cuenta es la emoción del cliente de cómo le hacemos sentir al momento de atenderle.

### **3.5. Importancia de la calidad de servicio al cliente en restaurante**

Según el punto de vista de Torres indica que la importancia de la atención al cliente se ha convertido en una ventaja muy importante y competitiva a la hora de vender un producto o servicio, con la finalidad obtener una mejor rentabilidad, debido a que si se presta una buena atención al cliente esto se traducirá en la fidelización del mismo, para lo cual es de vital importancia realizar una atención oportuna según las condiciones en que se desarrolle la actividad.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. En segundo lugar, se ubica la mirada a la calidad del servicio al cliente y su relación con una adecuada captación y capacitación del capital humano, enmarcado en la gestión de recursos humanos en relación a estos dos subsistemas. Y finalmente, se aborda un análisis sobre el talento humano como factor clave para atraer y retener individuos altamente motivados, preparados académicamente y con experiencia en el mercado para lograr una excelente calidad en el servicio. (Godoy, 2011)

Como expresa el observatorio laboral Revista Venezolana por el autor Godoy, que el éxito de una empresa depende de la demanda de los cliente, teniendo en cuenta la calidad de servicio que brinde, adicional a ello y no menos importante la capacitacion al personal debidamente necesaria, y que tengan experiencia para asi mediante elllo conseguir los objetivos propuestos

### **3.6. Restaurante: ¿qué es? ¿De qué depende? ¿Cuál es su propósito?**

La palabra restaurante fue utilizada por primera vez a mediados de los años 1700s, esta describía lugares públicos que ofrecían a las personas la opción de comer sopa y pan sin tener que prepararlos por su propia cuenta.

Un restaurante es considerado como aquel "establecimiento público donde, a cambio de un precio, se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local. (turismo, 2007)

Un restaurante es un establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para ser consumidas ahí mismo, en el que se cobra por el servicio prestado. (Herrera, 2004)

Según los autores manifiesta que un restaurante es un lugar donde se sirven alimentos a cambio de un valor monetario, puesto que la finalidad del establecimiento es obtener rentabilidad optimizando su recurso teniendo en cuenta la calidad en su servicio y las acciones que engloba dentro de ella.

Un restaurante es un establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparadas para su consumo ahí mismo. En estos lugares se cobra por el servicio prestado. El término deriva de la palabra restaurare de origen latín, que quiere decir restaurar o recuperar. La finalidad tanto de un restaurante como de los bares, es ofrecer productos y servicios a un público y existen un gran número de variables de este tipo de establecimiento, así como de los tipos de servicios que se prestan en los mismos. (Duron & Dahmer, 2006, 1993)

Desde el punto de vista de los autores concuerdan en gran parte con los demás autores citados, cabe recalcar que los mismos mencionan también que la palabra restaurante proviene del latín la cual se puede traducir como restaurar o recuperar, también expresan que la finalidad de estos establecimientos es ofrecer un producto o servicio

Los restaurantes con servicio a la mesa, se basa en que los clientes toman asiento y su comida les es servida a la mesa. En algunos casos, alguien del personal del establecimiento

acompañara al cliente a su mesa o podrán los clientes también tomar asiento en las mesas de su elección. Los clientes tendrán acceso a algún tipo de menú, ya sea impreso, puesto en una pizarra o descrito por la persona encargada del servicio, misma persona que tomara la orden de alimentos y bebidas y la llevara a la cocina para su preparación y esa misma persona u otra, posteriormente llevara los alimentos y bebidas a la mesa del cliente. (Mostaedi, 1999)

La mayoría de los restaurante d servicio a la mesa, al final se entrega la cuenta por el total a pagar, el cliente, el cual en ocasiones podrá decidir si la pagarlo en efectivo, con tarjeta o con alguna otra forma de pago aceptada por el establecimiento. (Dittmer, 2002)

Lo que estos autores expresan básicamente que, al momento de tomar un servicio gastronómico, siendo el caso el servicio de mesa donde se sirven los alimentos, una persona toma la orden, la misma u otra puede llevar los alimentos a servirse, mientras que el otro autor menciona que en la mayoría de los restaurantes al final se entrega la cuenta ser cancelada por el cliente, y que este en ocasiones puede decidir con que pagar sea efectivo o tarjeta, u otra forma que el establecimiento acepte.

### **3.7. Especialidad de un restaurante**

La especialidad de un restaurante está influenciada por varios factores para el desarrollo de su actividad, tales como, la ubicación estratégica para ofrecer el producto

o servicio, también la demanda del producto o servicio en cierta zona que es requerido, un restaurante de especialidad básicamente es un establecimiento especializado sobre un tema en específico para desarrollar la actividad que se quiere desempeñar, para lo cual se debe realizar un estudio de mercado para analizar si es rentable o no la ejecución del proyecto como lo son los establecimiento gastronómico de especialidad. (Zambrano, Resstaurante de especialidad , 2020)

Lo que el autor menciona desde su conocimiento empírico que la especialidad de un restaurante es determinada por varios factores, y que además de ello debe existir un estudio de mercado en donde se pueda evidenciar la rentabilidad o no del proyecto a realizar como son los establecimientos gastronómicos de especialidad.

Los restaurantes del balneario Briceño del cantón San Vicente, provincia de Manabí, Ecuador se especializan en la preparación de mariscos, debido a su ubicación estratégica la cual se encuentra en un sitio turístico como lo es el balneario Briceño, donde se observa que tiene gran acogida por el turista, la investigación permitirá analizar su proceso en su forma de operación en cuanto a la preparación de alimento y la atención prestada por el mismo, para lo cual la investigación teórica científica sirve como base para dar sustento y validez a la misma, utilizando como herramientas principales la encuesta, entrevista virtuales para la obtención de datos, para su posterior análisis del mismo y argumentar en base a los datos obtenidos.

Los restaurantes de Briceño deben tener hacer más énfasis en el desarrollo de las actividades gastronómica, debido, a que mal momento de desarrollar su actividad, la mayoría de las veces se basa en su conocimiento empírico de trabajo, donde la capacitación profesional en el área gastronómica por parte de la autoridad competente es mínima, lo que se debe al manejo inoportuno por parte de la autoridad como lo es el caso del Gad San Vicente.

### **3.8. Alimentación, cocina y gastronomía en restaurante**

La relación histórica de los seres humanos y el fuego comenzó hace menos de un millón de años y ha sido uno de los grandes condicionantes de la evolución de la especie. Sólo los seres humanos cocinan, porque sólo los seres humanos dominan el fuego: el incendio destruye, la cocina transforma. La transformación culinaria es un proceso muy complejo que modifica el alimento y le aporta nuevas características y propiedades, amplía la gama de alimentos digeribles y tiene un importante papel higienizador. Cocinar supone elaborar alimentos aptos para el consumo a través de múltiples y complejas manipulaciones que se pueden catalogar como tecnología culinaria.

Las diversas culturas tienen unas cocinas tradicionales que han sido acondicionadas de forma ecológica por el entorno y que se basan en el consumo de determinados alimentos, cocinados y conservados de diversas maneras. Una buena cocina requiere a la vez un "control de calidad

organoléptica, nutricional y sanitaria". El término "Gastronomía" hace referencia al estudio de la relación del ser humano con su alimentación y su entorno físico y social. La gastronomía de la sociedad actual se enriquece y amplía con una gran gama de productos elaborados por la industria, que debería estar enfocada a facilitar una alimentación buena y saludable. (Rosselló Borredá, 2012)

### **3.9. Turismo gastronómico- restaurantes**

El turismo gastronómico es una modalidad emergente de turismo muy demandada en la primera década del siglo XXI en la que el turista busca degustar los productos alimenticios típicos de la zona geográfica que visita, conocer el proceso productivo y disfrutar del patrimonio cultural y culinario de esos lugares. (Morales-Fernández, 2015)

Como expresa el autor el turismo gastronómico es una modalidad emergente muy demandada, donde el turista busca degustar producto típico de una zona determinada zona geográfica, en el balneario Briceño los restaurantes utilizan la gastronomía, como punto clave para fidelizar cliente.

En relación con el crecimiento exponencial de la investigación del turismo gastronómico, varios artículos de revisión han examinado la relación de la gastronomía y el turismo desde distintas perspectivas temáticas y disciplinarias. (De Jong, 2018)

Como indica el autor el turismo gastronómico se han examinado varios artículos relacionados con la

gastronomía y el turismo, desde distinta perspectiva y temáticas, para su estudio, en el desarrollo de este trabajo se utilizó la temática relacionada a la especialidad de marisco y su proceso de preparación.

El turismo gastronómico es una tipología turística cuya práctica se extiende a lo largo de todo el año, y que se da en contextos geográficos de cualquier índole. A su vez, las rutas turísticas, tanto naturales como culturales, representan un producto turístico que contribuye también a la desestacionalización de la actividad turística, con un gran potencial para el desarrollo regional. (Molleví Bortoló, 2017)

Desde el punto de vista del autor el turismo gastronómico es una tipología turística, la cual se extiende durante todo el año, la misma que se da en contexto geográfico sean de cualquier índole, también expresa que las rutas turísticas, naturales como culturales representan un producto turístico, que contribuye con un gran potencial para el desarrollo regional.

## **CAPITULO IV**

### **LA GASTRONOMIA MANABITA DESDE EL CANTON SAN VICENTE**

#### **- BRICEÑO**

Lo nuestro nos hace grande, más aún si lo valoramos y nos apropiamos de ello. (Liviza)

## **4.1. Gastronomía**

La gastronomía es el arte de cocinar es parte notable de la identidad de los pueblos, La sazón de la comida de los litorales y de los valles en donde se habita se destaca por la fina mezcla de aromas y sabores combinados con sensibilidad e imaginación. La cocina tradicional se engalana con toda clase de utensilios, elaborados especialmente para cernir, rayar, escurrir, moler, picar, adobar o servir. Bateas, pilones, rallos y susungas danzan entre las manos de las mujeres y hombre dedicado al arte gastronómico.

La gastronomía típica se está afirmando cada vez más como un patrimonio fundamental para el desarrollo turístico. Conocer y degustar la cocina local considera una experiencia cultural y sensorial. En la gastronomía se identifica un vehículo de la identidad y la autenticidad de un territorio. Extremadura puede contar con una gastronomía variada, con productos de calidad elaborados con técnicas tradicionales (Di Clemente & Guzmán, 2014)

Desde el punto de vista del autor expresa que la gastronomía típica se está afirmando cada vez más como un patrimonio fundamental para el desarrollo turístico. Conocer y degustar la cocina local considera una experiencia cultural y sensorial, lo que expresa el autor es de suma importancia debido a que permite desarrollar el turismo por medio de la gastronomía.

La valorización de las relaciones que unen la gastronomía y la cultura ha dado vida a un proceso de

patrimonialización de los alimentos que se afirman como elementos tangibles de la cultura local y ofrecen nuevas posibilidades de diversificación para los destinos turísticos (Guzmán, 2015)

La gastronomía es un compendio general basado en el arte de preparar los alimentos mediante diferentes técnicas que han sido adoptadas a lo largo del tiempo en una región determinada sea el mismo un pueblo o ciudad en donde este se idéntica su forma única y exclusiva en la elaboración de los alimentos, las misma que guardan en si tradiciones y cultura de su origen. (Zambrano, Gastronomía general, 2020)

La cocina no es química. Es un arte. Requiere instinto y gusto, que no son medibles con exactitud. (Boulestin, 1943) Según el punto de vista el autor la cocina se considera un arte más que una química de mesclar sabores e ingrediente.

Una receta no importa lo bien formulada o pensada que esté sino hay imaginación, creatividad y talento. (Escoffier, 1935)

Desde la perspectiva del autor menciona que sin importar que una receta este bien formulada, más que ello lo importante es la creatividad e imaginación.

La historia de la relación entre el hombre y los alimentos es extensa, al igual que la forma en la que el término gastronomía es conceptualizado. En su forma más simple, la gastronomía se deriva de la palabra griega gastros, que significa estómago (incluye el aparato digestivo y la boca)

y de la palabra nomos que se refiere al conocimiento o regulación. (zahari, 2009)

Desde el punto de vista del autor, expresa que la historia de la relación entre el hombre y los alimentos es extensa, al igual que la forma en la que el término gastronomía es conceptualizado.

Los autores mencionan que la gastronomía es la identidad de un pueblo donde se relaciona la comida con el lugar y como este contribuye a generar esa identidad a través del tiempo en un determinado lugar, con paso de los años han existido diferentes puntos de vista sobre la gastronomía teniendo una base fundamental sobre ella que es la alimentación e allí según a donde se direccionen los diferentes puntos de vista según condiciones en cada circunstancia

La gastronomía es un factor cada vez más importante dentro del abanico de recursos turísticos de cualquier destino. El turismo gastronómico tiene un interés para todos los actores: gestores de turismo, intermediarios, productores y visitantes (Fusté-Forné, 2018)

#### **4.2. tipos de gastronomía**

La gastronomía en resumen es la preparación de un plato los cuales pueden clasificarse según las circunstancias y factores que se presenten según la situación debido a ello también se convierte en un producto final que a su vez puede ser tradicional o no tradicional.

De acuerdo (Varela, 2018), expresa que la gastronomía es la unión entre la cultura y los alimentos. De hecho, la gastronomía abarca todo aquel comportamiento y las

relaciones del ser humano con el entorno a través de la comida, por lo que entra en juego la tradición, las costumbres, las raíces, la evolución... de una sociedad entorno a la comida. En ocasiones creemos que sólo existe un tipo de gastronomía, la nuestra, la que solemos comer y la que aprendemos a cocinar... Pero nada más lejos de la realidad. En el mundo existe una amplia variedad de gastronomías, las cuáles no sólo dependen del país, sino de otros factores como el tipo de alimentación, las fechas, la orientación espiritual elegida, los descubrimientos culinarios... Y todos estos a su vez, estarán influidos por la región en la que se desarrolle la gastronomía, así como las tradiciones y la cultura de cada zona.

La globalización nos ha permitido descubrir y compartir la mayoría de clases de gastronomía que existen en el mundo, aun así, todavía nos quedan muchas por conocer y comprender.

### **Clases de gastronomía según el régimen alimenticio**

Continuando con (Varela, 2018), define el tipo de alimentación que elegimos también acaba influyendo en la gastronomía que preparamos y consumimos, ya que al final las recetas que preparamos estarán adaptadas a la clase de alimentación que llevamos:

- **Gastronomía vegetariana:** los platos preparados se guían por las normas de este tipo de alimentación que descarta el consumo de carne.

- **Gastronomía vegana:** en este caso las recetas carecerán de cualquier alimento o producto que proceda de algún animal.
- **Gastronomía macrobiótica:** los principios macrobióticos guían las recetas y las formas de cocinar en esta gastronomía
- **Gastronomía naturista:** cada receta y cada método está influenciado por la filosofía naturista.
- **Gastronomía paleo:** si la elección ha sido la dieta paleo, esta se verá reflejada a la hora de cocinar.

### **Modelos de gastronomía según la época**

Las fechas señaladas también marcan la gastronomía, ya que tienen un impacto cultural e histórico en las sociedades, por lo que también afecta a la forma de cocinar, las recetas y la forma de interactuar con los alimentos. (Varela, 2018),

- **Gastronomía de Navidad:** durante el periodo Navideño nuestra forma de comer cambia, adaptándonos a las tradiciones de estos días señalados y creando menús navideños para la ocasión.
- **Gastronomía de Semana Santa:** lo mismo sucede durante la cuaresma y la Semana Santa, donde podemos llegar a no comer carne durante determinados días.
- **Gastronomía medieval:** hay una serie de costumbres gastronómicas que se remontan a la Edad Media y que vuelven a hacer acto de presencia en las festividades relacionadas con el medievo.

### ➤ **Ejemplos de gastronomía según la religión**

Adicional a ello expresa (Varela, 2018), también que la corriente espiritual elegida también afecta a la gastronomía, ya **que** lleva implícita una serie de costumbres o normas a la hora de comer o tratar determinados alimentos:

- **Gastronomía cristiana:** no permite el consumo de carne durante la cuaresma
- **Gastronomía musulmana:** los animales hay que matarlos de determinada manera antes de consumirlos y hay alimentos prohibidos como el cerdo o el alcohol.
- **Gastronomía judía:** también establece ciertos rituales para la muerte de los animales y excluye otros como determinados animales terrestres, aves y peces o mariscos.
- **Gastronomía budista:** el budismo rechaza la violencia por lo que su gastronomía también, acercando su postura a la gastronomía vegetariana en la que se descarta el consumo de animales.

### ➤ **Nuevas tendencias en gastronomía**

Las últimas corrientes culinarias que consiguen hacerse un hueco en los hábitos de la sociedad también son consideradas como un tipo de gastronomía:

- **Slow Food:** una defensa de los productos orgánicos, las recetas ecológicas y la cocina local
- **Ecogastronomía:** tiene en cuenta el impacto medioambiental de los alimentos cocinados
- **Gastronomía molecular:** los cocineros han conseguido aplicar procesos científicos a la forma de preparar algunos ingredientes y crear nuevos platos.

- **Fast Food:** esta forma de cocinar y comer se basa en la rapidez de preparación y de consumo en puestos callejeros.
- **Mood Food:** la energía, la vitalidad y la felicidad son el objetivo de esta nueva forma de preparar los alimentos y comerlos.

### **Tipos de gastronomía internacional**

Si a todos los tipos de gastronomía anteriores, les sumamos que cada región del mundo tiene unas costumbres a la hora de comer y cocinar, la ecuación se complica. La historia, el clima, la disposición de unos alimentos, el cultivo... influyen en la gastronomía. Como resultado podemos encontrar 3 grandes grupos, de mayor envergadura a menor (Varela, 2018),

- La **gastronomía por continente**
- La **gastronomía por país**
- La **gastronomía por localidad.**

### **4.3. la gastronomía manabita**

Desde el punto de vista del, (El diario, 2013), manifiesta que hablar de la gastronomía manabita es abrir un abanico de opciones, desde El Carmen hasta Paján, el seco de gallina criolla, el viche, el corviche, la tonga, las tortillas de yuca y maíz, el ceviche con maní, el greñoso y los tradicionales dulces son solo algunas de las delicias que pueden disfrutar propios y extraños. Según comentan las amas de casa manabitas uno de los principales secretos para que la comida de la provincia sea considerada una de las mejores del país es que se la cocina en horno de leña.

Sonia Ruíz Conforme, del sitio Sosote del Cantón Rocafuerte, comenta lleva más de 30 años deleitando a quienes transitan por la vía con sus platos, y es que lo tradicional de este sector es la morcilla y la longaniza acompañadas con plátano asado, maduro y una ensalada con productos frescos, algunos cosechados en el sector. Ruíz explica que mucha gente se identifica con comida manabita porque es 'comida de casa'. "Personalmente me gusta que mis clientes se vayan satisfechos, yo a más de los ingredientes tradicionales a mis comidas les pongo amor, nada mejor que preparan un plato con toda la dedicación del mundo" expresa Ruíz.

PRODUCTOS. El plátano es uno de los productos más utilizados en la gastronomía manabita, los bolones, de queso, maní y chicharrón son los más opcionados a la hora de servirse un desayuno.

En Manabí también existe una gran producción láctea, lo que determina un importante consumo de queso, leche, cuajada y el famoso suero blanco acompañado de plátano o maduro asado.

La tortilla de yuca es muy apetecida en el campo. Según comenta Mapy González, ama de casa, nada mejor que una tortilla de yuca de chicharrón acompañada de una taza de café caliente en la mañana.

INTERNACIONALIZACIÓN. La comida manabita es una de las potencialidades de la provincia según comenta Ignacio Mendoza, director del departamento de Fomento Productivo del Gobierno Provincial de Manabí, sin embargo, él explica que para que la gastronomía pueda ser conocida a nivel mundial se necesita unificar las

riquezas de la provincia. "La gastronomía manabita es buena, y se puede potenciar si unimos también a las artesanías, las playas, y los demás productos que ofrece Manabí" expresa Mendoza.

Asimismo, explica que lo más importante es que unifique esfuerzos. "Nuestra provincia es rica en todo y lo mejor que podemos hacer para ganar un nombre a nivel mundial es unirnos como manabitas y trabajar siempre juntos.

#### **4.5. Clases de gastronomía manabita**

Según **Fuente especificada no válida**. Los platos típicos de Manabí son un emporio en cuanto a menú u ofertas de especialidades culinarias, si tuviéramos que establecer cuáles son los principales ingredientes que se utilizaron en su cocina, sin duda son el plátano y el maní, son los más utilizados y con ellos se preparan los más diversos, deliciosos y apetecibles bocados.

A continuación, los platos típicos de Manabí

**Seco de gallina criolla:** Es un plato fuerte, consiste en un estofado de carne de gallina cocinada lentamente en los jugos de una bebida fermentada

**Hallaca:** son pasteles a base de harina de maíz, pollo, huevo y verduras, envueltas en una hoja de plátano y cocidas al vapor.

**Corviche:** Es una preparación de bajo costo que debe tener sus raíces en las poblaciones campesinas y de esclavos durante la Colonia.

**Bollos de plátano:** deliciosos bollos preparados con verde ecuatoriano.

**Cazuela de pescado:** El plátano es el ingrediente universal de la cocina ecuatoriana, verde y maduro. Es la base de un sin fin de platos, así como a manera de acompañamiento también

**Cuajada:** Deliciosa con miel y fruta

**Arroz con leche:** es un postre típico de la gastronomía ecuatoriana cocinado lentamente con leche y azúcar. Se sirve frío o caliente.

En los platos típicos de Manabí el ingrediente más usado es el plátano. La cocina de Manabí es la más reconocida de Ecuador. Esta resulta de una combinación ancestral de conocimientos indígenas y métodos españoles.

Según **Fuente especificada no válida**. En los **platos típicos de Manabí** el ingrediente más usado es el plátano. La cocina de Manabí es la más reconocida de Ecuador. Esta resulta de una combinación ancestral de conocimientos indígenas y métodos españoles.

### **Los platos típicos principales de Manabí**

#### **1- Viche de pescado, cangrejo o camarón**

Es una sopa espesa que combina una gran variedad de vegetales frescos, plátanos y caldo a base de cacahuete. Se cocina con zanahorias, habas y distintas hierbas.

Existen diferentes versiones: puede hacerse con camarones, con pescados, con ambos y hasta con una

langosta pequeña. Suele incluir ajo, especias, cilantro, cebollas y leche.

## **2- Tonga**

Es un plato que incluye arroz, bananas cocidas y pollo en salsa de cacahuete. Sobresale por su originalidad al ser servido sobre una hoja de banano.

Sus orígenes se remontan a la era de los trabajadores del caucho y a los primeros pobladores. Los granjeros que trabajan buscando caucho llevaban sus almuerzos envueltos en hojas de banano.

La preparación ha sobrevivido al tiempo y sigue siendo popular en los hogares y restaurantes de Manabí. No es extraño ver a los oficinistas llevar su almuerzo envuelto en hojas de banano.

## **3- Cazuela manaba**

Este plato típico de la cocina costeña se realiza al horno con plátano verde, refrito, pescado o camarón y cacahuete. Se acompaña con el clásico arroz blanco caliente, limón y ají, y se cocina en pailas de barro.

Otra versión de la cazuela es el sango de plátano con maíz y pescado. Es similar a la cazuela, pero es más húmedo y se cocina muy lentamente.

## **4- Encebollado**

Es una sopa deliciosa, considerada un desayuno y el primer remedio para la resaca. Es un caldo popular los domingos por la mañana.

Se prepara combinando especias, cebollas, pimientos y yuca, alrededor del pescado, típicamente atún blanco.

Es muy popular y se vende en las calles, ya que en su origen se preparaba para darle de comer a la gente del puerto, y se guisaba en la cocina de las embarcaciones.

Su preparación es un ritual en los lugares en donde se vende, y comienza de madrugada.

### **5- Seco de gallina criolla y de pescado**

Se cocina en una cacerola la gallina junto con cebolla rallada, aceite, tomates, perejil, cilantro, comino, sal y pimienta.

La variedad de pescado se prepara de igual forma, pero en lugar de gallina se utiliza pescado cortado en trozos grandes y yuca o papas.

El maní y el plátano son los productos más usados en la cocina, en base a ambos los manabitas se inspiran preparando un abanico de platillos como empanadas de verde, corviches, hayacas y más. La sal prieta (especie de salsa de mantequilla de maní, harina de maíz y condimentos), los patacones y los productos lácteos también son esenciales para la gastronomía manabita. La colada de plátano y la chucula de maduro son dos de los postres más típicos de la provincia costera.**Fuente especificada no válida.**

#### **4.6 Gastronomía más usada en el cantón San Vicente**

En el mes de mayo se celebra el Festival del Guariche, en abril el Festival del Langostino y lo han declarado como plato emblemático al “ceviche interoceánico” que se elabora con 14 productos del mar, como: pepino de mar, pulpo, churo, concha, cangrejo, ostión, almejas, camarón, calamar, mapara, jaiba, pescados como picudo, corvina. (Espinoza, 2019, pág. 121)

De acuerdo con Espinoza, expresa que en mayo se celebra el Festival del Guariche y en abril el Festival del Langostino y han declarado como plato emblemático al “ceviche interoceánico” que se elabora con 14 productos

Sus platos emblemáticos son elaborados a base de mariscos en su mayoría, tales como: ceviches, encebollados, arroz marinero, pescado o camarones apanados acompañados con arroz y ensalada, además en San Vicente se puede encontrar el ceviche transoceánico o Interoceánico, que en el único lugar que se puede encontrar es en el restaurant el petiso, cabe mencionar que el plato es originario y emblemático de este cantón. (Arturo, 2017, pág. 55)

Desde el punto de vista del autor, los platos emblemáticos son elaborados a base de mariscos en su mayoría, tales como: ceviches, encebollados, arroz marinero, pescado o camarones apanados acompañados con arroz y ensalada

De acuerdo a Raffael (2016) cito en Mejía,( 2016)La gastronomía del Cantón San Vicente es uno de los mejores representantes dentro y fuera del país, en el Cantón se puede mencionar al Petiso que prepara platos propios de la Provincia en base a mariscos, su dueño Byron Vera Zambrano menciona que lo importante de esta actividad culinaria es dar al cliente platos que puedan deleitar su paladar sin olvidar la raíces propias del Cantón, y es que la mayoría de los restaurantes del Cantón San Vicente han sido creados en base a las enseñanzas transmitidas de generación en generación. Desde el punto de vista de los autores mencionan que La gastronomía del Cantón San Vicente es uno de los mejores representantes dentro y fuera del país, adicional a ello menciona que la mayoría de la gastronomía de los restaurantes del Cantón San Vicente han sido creados en base a las enseñanzas transmitidas de generación en generación.

## **CAPITULO V**

### **RESULTADOS DE LA PRACTICA LA INOCUIDAD ALIMENTARIA**

La práctica te hace grande y el compartir te hace sabio (Liviza)

## **5.1. Satisfacción del cliente**

La información adquirida a través del diagnóstico realizada a los turistas que acuden a los establecimientos gastronómicos de Briceño conjuntamente con los propietarios de los restaurantes del balneario Briceño, ayudo a conocer los aspectos positivos y verificar lo que se tiene que cambiar para potenciar la atención a los clientes.

Se realizaron 10 preguntas, estructurada de forma estratégica, las cuales fueron dirigidas a los turistas que visitan los establecimientos gastronómicos, como también a los dueños de dichos establecimientos siendo los turistas la semejanza más confiable para obtener respuestas positivas, para una mayor interpretación ,además se realizó un análisis de fiabilidad, teniendo 0.789 que equivale a 78.9% de confiabilidad por lo que el instrumento aplicado es aceptable debido a que está cerca del valor mínimo que es 8, por ello se considera aceptable para las personas encuestadas.

De un total de 78 encuestados el 62.8% que representa a 49 personas que pertenecen al género femenino, mientras que el 37.2% que representa a 29 encuestados mencionan que pertenecen al género masculino. El mayor número que de encuestados es de género femenino y por lo consiguiente el género masculino, esto quiere decir la mayor parte que respondieron la encuesta son mujeres.

### **Rango de edad**

De un total de 78 encuestados el 12.8% que representa a 10 personas que son menores de 18 años mientras que el 74.4% que representa a 58 encuestados indicaron que son mayores de 18 a 40 años, mientras que el 12,8% que representan a 10 personas son mayores de 40 años.

De un total de 78 encuestados el 84,6 % que representa a 66 encuestados indicaron que, si es necesario un buen manejo en la preparación de los alimentos en los restaurantes de Briceño, en cuanto el 3,8% que pertenece a 3 personas señalaron que no consideran importante un buen manejo de la inocuidad en los restaurantes de Briceño, mientras que 11,5% perteneciente a 9 individuos expresa que algunas veces es importante un manejo adecuado de la inocuidad en la preparación de los alimentos

De un total de 78 encuestados el 42.6% pertenece a 36 individuos mencionaron que el personal que brinda atención en los restaurantes de Briceño si está capacitado para satisfacer sus necesidades, mientras que el 11.5% corresponde a 19 personas indican que el personal no está capacitado para satisfacer todas sus necesidades, en cuanto 42.3% que respecta a 33 encuestados consideran que el personal algunas veces está capacitado para satisfacer todas sus necesidades.

De acuerdo al criterio emitido por los encuestados a mayor parte de ellos consideran que el personal si esta capacitados para atender sus necesidades en los restaurantes de Briceño.

De un total de 78 encuestados el 37.2% correspondiente a 29 personas respondieron que los restaurantes si cuentan con instalaciones modernas y atractiva, mientras que el 24.4% perteneciente a 19 individuos mencionan que los restaurantes de Briceño no poseen instalaciones modernas y atractivas para brindar una calidad del servicio, en cuanto a un 38,5 referente de 30 sujetos indican que algunas veces los restaurantes cuentan con instalaciones modernas y atractivas para brindar una calidad de servicio.

De un total de 78 encuestados el 93.6% correspondiente a 73 individuos respondieron que, si consideran importante un manejo adecuado de la inocuidad de los alimentos en los restaurantes de Briceño, mientras que un 6.4% referente a 5 encuestados mencionan que no consideran importante el manejo adecuado de la inocuidad de los alimentos en los restaurantes.

En relación con los datos obtenidos se puede concluir que la mayoría de los encuestados consideran y afirman que si consideran importante el manejo adecuado de la inocuidad alimentaria en los restaurantes del balneario Briceño.

De un total de 78 encuestados el 56.3% que corresponde a 44 personas respondieron que si están satisfecho sobre la atención recibida en el servicio que le prestan los restaurantes, mientras que un 2.6% que hace referencia a 2 manifestante mencionan que no están satisfecho con la atención recibida en el servicio que prestan los restaurantes, en cuanto al 41% que equivale a 32

individuos nos mencionan que algunas veces están satisfecho con la atención recibida en el servicio prestados por parte de los establecimientos gastronómicos de Briceño.

Tabla 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	44	56,4	56,4	56,4
	NO	2	2,6	2,6	59,0
	ALGUNAS VECES	32	41,0	41,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Turistas y propietarios de restaurante

En referencia a la satisfacción sobre la atención recibida en el servicio prestado por parte de los restaurantes de Briceño la mayoría de los encuestados afirman que si están satisfecho con la atención recibida en el servicio por parte de los establecimientos gastronómicos de Briceño.

## 5.2. Satisfacción del propietario

De un total de 78 encuestados el 91% correspondiente a 71 manifestaciones indicaron que si están satisfecho con los platos que le ofrecen los restaurantes, mientras que el 7,7% perteneciente a 6 encuestados indican que no están satisfecho con los platos que le ofrecen los restaurantes de Briceño, en cuanto el 11.1% que refiere a 6 personas nos menciona que frecuentemente se relacionan los contenidos y un 1.3% de 1 persona indico que algunas veces están satisfecho con los platos que le ofrecen los establecimientos gastronómicos.

De acuerdo a los datos que se han obtenido se puede decir que las personas encuestada si están satisfecha con los platos que le ofrecen los restaurantes.

De un total de 78 encuestados el 60.3% correspondiente a 47 personas manifestaron que La preparación de los platos si cumplen con las normas sanitaria debida en base a la inocuidad del mismo en los restaurantes de Briceño, mientras que el 3.8% equivalente a 3 individuos mencionaron que no cumple con las normas sanitarias en base a la inocuidad de los platos, finalmente un 35.9% con 28 sujetos cada uno indicaron que algunas veces que la preparación de los platos cumplen con las normas sanitaria debida en base a la inocuidad del mismo en los restaurantes.

De acuerdo a los datos recogidos se obtuvo respuesta favorable sobre la preparación de los platos en base a la inocuidad de los restaurantes de Briceño.

De un total de 78 encuestados el 88.5% perteneciente a 69 individuos indicaron que, si consideran los aspectos al momento de elegir un restaurante, mientras que el 1.3% que refiere a 1 persona expreso que no considera importante tales aspectos al momento de elegir un restaurante, en cuanto al 10.3% que representa a 8 manifestantes indican que algunas veces toman en consideración los aspectos mencionados. (Tabla 10, Grafico 10)

Se obtuvo resultados favorables que indican que los encuestados si consideran los aspectos, como precio, inocuidad adecuada del producto, atención al cliente,

variedades de platos, al momento de elegir un restaurante.

De un total de 78 encuestados el 59% representa a 46 personas indicaron que la calidad de servicio que brinda los restaurantes del balneario Briceño si es apta para turistas que visitan el lugar, mientras que el 5.1% equivalente a 4 manifestantes dijeron que no es apta la calidad del servicio que brindan los restaurantes a turistas que visitan el balneario Briceño, adicional a ello el 35,9% equivalente a 28 persona dijo que la calidad de los servicios algunas veces es apta para los turistas que visitan el lugar.

Con los datos que se recogieron se obtuvieron resultados positivos debido a que la calidad de servicio que brinda los restaurantes del balneario Briceño si es apta para turistas que visitan el lugar.

Tabla 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	46	59,0	59,0	59,0
	NO	4	5,1	5,1	64,1
	ALGUNAS VECES	28	35,9	35,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Turistas y propietarios de restaurante

### 5.3. Evaluación de los restaurantes

Se realizó diagnóstico de evaluación a los restaurantes de Briceño, donde se levantó información del estado en el que operan los mismos, para ello se utilizó una matriz, la cual posee una escala de calificación de 1 a 5 en donde 1 se considera malo y 5 excelente.

La matriz se realizó con docente de la Uleam, en base a los lineamientos del REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, según acuerdo Ministerial 53 Registro Oficial Edición Especial 575 de 05-oct.-2018, Vigente en el Ecuador teniendo en cuenta las ISO 22000, la norma internacional de sistemas de gestión de seguridad alimentaria que especifica los requisitos que se deben cumplir en la totalidad de la cadena de suministros de alimentos, para asegurar que lleguen en perfecto estado al consumidor.

Se tomó como objeto de estudios a 9 restaurante siendo estos el más representativo para el levantamiento de la información, como se evidencia en la



Parametros a evaluar	RESTAURANTES DE BRICEÑO							
	El Marinero	Playa mar	Voluntad de Dios	La caída del sol	La Gabarra Lodging	El cangrejo Azul	Briceño Bar	The people
Propietario	Leonardo zambrano	Marilyn Guzman	Maria Reina	Susana Zambrano	Orquidea Cueva	Jorge Risco	Evanan zambrano	Elias zambrano
Numeros de sillas	100	70	110	160	64	120	140	150
Numeros de mesas	25	15	24	20	16	25	25	22
Areas m2 del local	160m2	196m2	200m2	150m2	150	375m2	375m2	200m2
Areas m2 de la cocina	40m2	20,25m2	50m2	50m2	20m2	30m2	30m2	70m2
Uso adecuado en las vestimenta diderente areas 1 a 5	1	3	1	5	5	5	4	4
Uso y manejo adecuado de tecnicas en la elaboración	3	3	3	4	5	5	4	4

de alimentos 1 a 5								
Tratamiento del agua potable	3	5	3	4	5	5	5	5
Tecnología de área de cocina 1 a 5	3	3	3	5	5	5	5	5
Manejo de técnicas de asepsia de 1 a 5	4	4	4	4	5	4	5	5
Manejo de anti aepsia de 1 a 5	4	4	4	4	5	4	5	5
<b>Totales</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

**Fuente:** Restaurantes de Briceño  
**Elaborado por:** Keily Zambrano

De los 9 restaurantes tomados como objeto de estudio para el levantamiento de la información, los 4 mejores puntuados en base a su proceso operativo de la inocuidad alimentaria, fueron, La gabarra Lodging, con una puntuación 30, mientras que los restaurantes Cangrejo azul, Briceño bar, y The people, ambos obtuvieron una puntuación de 28.

#### 5.4 Estudio a nivel de impacto de los restaurantes de Briceño

Se realizó un estudio a nivel de impacto, de los restaurantes de Briceño los datos obtenidos fueron interpretados por expertos de la Uleam, para su posterior análisis frente a la competencia en relación a la inocuidad alimentaria de los restaurantes, para su interpretación como se evidencia

**Tabla 4**

Parametros a evaluar	NIVEL DE IMPACTO	RESTAURANTES DE BRICEÑO									
		El Mari nero		La Gab arra Lodg ing		El cang rejo Azul		Brice ño Bar		The peo ple	
Propiet ario		Leona rdo Zambr ano	<b>EVALUA CION DEL MARINE RO</b>	Orquí dea Cueva	<b>EVALUA CION LA GABARRA</b>	Jorge Risco	<b>EVALUA CION CANGREJO AZUL</b>	E vana n Zamb rano	<b>EVALUC ACION BRICEÑO O BAR</b>	Elías Zamb rano	<b>EVALUA CION THE PEOPLE</b>
Uso adecuado en las vestimenta diferentes áreas 1 a 5	0,3	1	0,3	5	1,5	5	1,5	4	1,2	4	1,2
Uso y manejo adecuado de	0,22	3	0,66	5	1,1	5	1,1	4	0,88	4	0,88

técnicas en la elaboración de alimentos 1 a 5											
Tratamiento del agua potable	0,11	3	0,33	5	0,55	5	0,55	5	0,55	5	0,55
Tecnología de área de cocina 1 a 5	0,2	3	0,6	5	1	5	1	5	1	5	1
Manejo de técnicas de asepsia de 1 a 5	0,09	4	0,36	5	0,45	4	0,36	5	0,45	5	0,45
Manejo de anti asepsia de 1 a 5	0,08	4	0,32	5	0,4	4	0,32	5	0,4	5	0,4
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>2,57</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>4,83</b>	<b>28</b>	<b>4,48</b>	<b>28</b>	<b>4,48</b>

**Fuente:** Restaurantes de Briceño  
**Elaborado por:** Keily Zambrano.

Los datos obtenidos en el estudio realizado a nivel de impacto sobre los restaurantes de Briceño, tomando como referencia el restaurante el Marinero frente a la competencia, muestran que la Gabarra Lodging obtuvo mejor puntaje con una calificación de 5 que equivale, adicional a ello se encuentra en restaurante cangrejo azul con un puntaje de 4,83, el mismo que equivale a muy bueno, mientras que los restaurantes de Briceño bar, y The people, ambos obtuvieron un puntaje de 4,48, equivalente a bueno, cabe recalcar que la puntuación de los últimos posee una correlación entre ambos debido a que los

propietarios son hermanos, y también por la cercanía de los mismos entre sí.

### **5.5. Análisis cruzado de la información.**

Con la información de la encuesta aplicada a los turistas que visitan los establecimientos gastronómicos de Briceño, conjuntamente con los propietarios, de los restaurantes de Briceño se evidenció que en base a los datos obtenidos y analizado, por expertos de la Uleam se evidenció que los turistas y propietarios dijeron que los restaurantes de Briceño poseen una buena inocuidad alimentaria, que es buena en la mayoría de los restaurantes, cabe recalcar que no todos cumplen con el proceso, adecuado de la inocuidad de los alimentos.

Para ello se realizó una matriz con docente de la Uleam para analizar la información de los establecimientos, la misma que demostró que de los 9 tomados como objeto de estudios para el levantamiento de la información sobre los restaurantes siendo estos los más representativos 4 de ellos cumplen con las normas adecuada del proceso operativo, en base a la inocuidad alimentaria con la calificación de 4, y 5 que representa un puntaje de muy buena y excelente.

En cuanto a los restaurantes que no califican para un buen manejo de la inocuidad alimentaria, se realizó una propuesta, formulada estratégicamente en base a las necesidades y deficiencia que presentan los restaurantes que no califican en el campo de la inocuidad alimentaria.

Los servicios de restauración y sus efectos en la Afluencia Turística del Balneario Isla Briceño del Cantón San Vicente. El trabajo de investigación “Los servicios de restauración y sus efectos en la Afluencia Turística del Balneario Isla Briceño del Cantón San Vicente” se planteó como objetivos; el determinar el tipo de oferta gastronómica que tiene el balneario Isla Briceño; la identificación del tipo de infraestructura de los servidores turísticos de restauración del balneario Isla Briceño y el establecer el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el balneario Isla Briceño, con respecto a los servicios de restauración (Zambrano Moran, C. F., 2015)

Como explica el autor Moran en su trabajo de tesis los servicios de restauración turística en el balneario Isla Briceño puede ser mejorados, y aún con la escasa organización existente se ha podido mantener. Además, el nivel de aceptación que tienen por parte de los turistas es aceptable para los prestadores de servicios turísticos, en trabajo citado en su investigación se planteó como objetivo determinar el tipo de oferta gastronómica que tiene los restaurantes de Briceño, y la identificación del tipo de infraestructura de los servidores turísticos de restauración del balneario Isla Briceño y el establecer el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el balneario Isla Briceño. El trabajo realizado aporta la fundamentación teórica y en relación con el análisis del resultado debido a que tienen similitud.

Si manejamos un restaurante, un aspecto fundamental del éxito será conseguir una clientela fiel. Un cliente leal, repite su visita al restaurante asiduamente, recomienda el

negocio a otras personas, y puede tolerar una falla ocasional en la atención sin desertar, todo esto gracias a la relación generada. Por lo tanto, una variable indispensable a trabajar por parte de la gerencia de un restaurante, consistirá en analizar como brindarle mayor valor al cliente para que éste, frente a la fuerte oferta del mercado, siga eligiendo volver a nuestro negocio. (Cabrera, 2019)

Como indica Cabrera que un aspecto fundamental para manejar un restaurante y tener éxito en el mismo, es fidelizar al cliente, el trabajo planteado analiza las temáticas relacionada debido a que tienen similitud y aporta al desarrollo de la investigación, por ello según los resultados obtenidos es necesario ofrecer un servicio de calidad en relación con la inocuidad gastronómica para una buena atención al cliente, debido a que la misma permitirá fidelizar a los cliente que visiten los restaurantes de Briceño.

Un restaurante logra calidad en su servicio cuando cubre las necesidades y expectativas de sus clientes. Los consumidores son la razón de ser de los restaurantes y quienes determinan qué tan bueno es el servicio ofrecido por un establecimiento en particular. La finalidad del presente plan de tesis es realizar un estudio acerca de la situación actual de los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, respecto a la influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción de sus consumidores, clientes. (Meneses, 2017)

Como menciona Meneses en su trabajo de tesis final un establecimiento gastronómico logra calidad en su servicio cuando cubre las necesidades y expectativas de sus clientes. Los turistas son la razón de ser de los restaurantes y quienes comprueban qué tan bueno es el servicio ofrecido por un establecimiento en particular, el trabajo de Meneses aporta al desarrollo de la investigación debido a que tiene relación con la calidad del servicio, la misma que se aplica según sea el contexto de la investigación, como lo es en el caso de la inocuidad alimentaria, para brindar una atención de calidad al cliente.

El restaurante es el local por excelencia destinado a la compra, preparación y venta de comida y bebida al público. Esto le hacen tener unas condiciones mínimas en términos de habitabilidad e higiénico-sanitarios principalmente. Sin embargo, no solo son estas las únicas características que debe de reunir un restaurante, también existen características de dimensiones, iluminación e insonorización entre otras que se tendrán en cuenta tanto en el proyecto como en la realización del establecimiento. (Flores Alegría, 2018)

**CAPITULO VI**  
**PERSPECTIVAS PARA UNA NUEVA PRACTICA DE INOCUIDAD**  
**GASTRONOMICA**

La ciencia y la práctica son sabias para la nueva sociedad del  
conocimiento (liviza)

## **6.1. actividades para favorecer la calidad en procesos de inocuidad**

Diseño de actividades que favorezcan a los estándares de calidad en relación con el proceso operativo de inocuidad alimentaria para una buena atención al cliente a través de las autoridades competente dónde se evidencien que los restaurantes cumplan con los procesos inicuos en elaboración de los alimentos.

El balneario Isla Briceño en el cantón San Vicente, en la última década ha incursionado en la instalación de establecimientos para la preparación y venta de servicios de restauración. La infraestructura de los locales de servicios de restauración en el balneario Isla Briceño, ha sido construida con materiales propios del sector. Por otro lado, los servidores de restauración son personas que han incursionado en el oficio ante la necesidad de una fuente de trabajo e ingresos. En momento actual en el balneario Briceño los servicios gastronómicos no con una cuentan con una gran afluencia de visitante debido a la situación actual del mundo sobre la pandemia denominada Covid-19, cabe recalcar que a pesar de ello Briceño se ha convertido en un destino acogedor para aquellos que buscan disfrutar del mar y vacacionar, en este contexto los prestadores de servicios gastronómicos han desarrollados sus actividades en base al turismo que se genera al llegar los turistas al balneario.

Las condiciones en las que operan los prestadores de servicios gastronómicos desde la perspectiva de los datos

obtenidos y del análisis empírico del lugar donde habitan las personas lugar donde se desarrolla la investigación, manifiesta que el servicio es bueno, pero no del todo porque deja, mucho que desear en comparación con otros lugares turísticos.

Las falencias encontradas en los establecimientos gastronómico se deben mayormente a la falta de la capacitación sobre el desarrollo de sus actividades operativas en general y más específicamente en la preparación adecuada del manejo de los alimentos debidamente inocuo, en cuanto a la infraestructura de los locales en algunos restaurantes no es moderna y ni atractiva.

Los restaurantes de Briceño, son un complemento fundamental para el desarrollo del turismo en la localidad, es necesario recalcar que los mismos deben cumplir con las normas sanitarias en la alimentación con los debidos estándares de inocuidad en la preparación de los alimentos como están establecidos, caso contrario se pretende ejecutar acciones con estándares de calidad aprobados en la elaboración de alimentos , dónde se evidencien que los restaurantes cumplan con los procesos de elaboración de los alimentos con los esquemas de calidad debidos.

El estudio determino mediante la investigación fundamentada en la revisión bibliográfica, con los instrumentos utilizados los mismo que respondieron a la problemática existente para dar solución al mismo en base

a una propuesta a partir de los datos obtenidos, e interpretados con docente de la Uleam.

Se consideró este tema de investigación por la importancia que tiene el mismo para para contribuir al desarrollo del turismo teniendo en cuenta la calidad del servicio en general para ser competitivo frente a otros destinos turísticos. Esta investigación aportará en mejorar la calidad la preparación de los alimentos en base a la inocuidad y los esquemas establecidos para cumplir con los mismos.

Diseño de actividades a través de talleres en relación a la inocuidad en el sector gastronómico para contribuir con una buena atención al turista del Balneario Briceño del Cantón San Vicente.

- Capacitar a los prestados de servicios a través de las autoridades competentes en base a la inocuidad alimentaria.
- Manejar procedimientos que estén acorde para la atención adecuada al turista en el servició prestado.
- Trabajar en una formación continua de los siguientes temas, inocuidad alimentaria, calidad del servicio, atención, al cliente a través talleres para mantener actualizados los concomimientos de los prestadores de servicios.

A partir de los datos obtenidos y previamente analizados, se debe realizar una capacitación a prestadores de servicio en el campo de la inocuidad alimentaria, y la atención en general al momento de prestar el servicio al turistas de Briceño, por ello se recomienda que la capacitación las realice las autoridades competente como es el caso para el balneario Briceño el cual está al cargo del Gad San Vicente el mismo deberá tomar cartas en el asunto para realizar la capacitación, donde otorgue un certificado previo que demuestre haber aprobado la capacitación.

Por ello la formación en tema de inocuidad alimentaria aportara al desarrollo adecuado en la preparación de los alimentos, lo que se traduce en una mejor calidad del servició para el turista, generándole así, un efecto positivo al momento de tomar el servicio.

La capacitación realizada aportará al desarrollo del turismo de la comunidad de Briceño, al mismo tiempo esta formación se plasmará como parte de una de las propuestas de la investigación generada por el desarrollador de la investigación según los lineamientos de la Uleam.

**Manejar procedimientos que estén acorde para la atención adecuada al turista en el servicio prestado.**

A raíz de la capacitación realizada por parte de las autoridades competentes se espera que los prestadores de servicios sean más conscientes al momento de manejar procedimientos acordes para la atención al turista mediante el servicio prestados.

Por ello la propuesta de la investigación realizada tiene como objetivo específico que exista un óptimo manejo adecuado en el proceso operativo en cuanto a la atención prestada para el turista, la misma permitirá que hacer un buen uso adecuado, en base a la prestación del servicio.

**6.2. Trabajar en una formación continua de los siguientes temas, inocuidad alimentaria, calidad del servicio, atención, al cliente a través talleres para mantener actualizados los compromisos de los prestadores de servicios.**

La tercera y última propuesta de la investigación tiene como objetivo hacer una capacitación periódicamente en relación al tema desarrollado en la investigación debido a que el conocimiento con el pasar del tiempo muchas veces que obsoleto es decir desactualizado con el tiempo, y esto sucede porque con el pasar del tiempo surgen nuevos procedimientos, técnicas, y conceptos que están a la vanguardia de la competencia.

A raíz de ello la propuesta de trabajar talleres de capacitación cada año como mínimo, para actualizar los conocimientos previos obtenidos en los años anteriores, esta actualización de conocimiento contribuirá a un mejor manejo del procedimiento en cuanto a la atención del cliente y el, manejo del mismo, también sobre los procesos adecuados sobre el desarrollo correcto de la inocuidad alimentaria. Las autoridades encargadas del lugar deberán hacer más énfasis en la capacitación anual, sobre los prestadores de servicio, debido a que el pequeño empresario es el que contribuye a fomentar la economía del sector en base al turismo y para ello se necesita un servicio de calidad en cuanto a la atención prestada, como también en la preparación de los alimentos, y el uso adecuado del mismo al momento de ejercer sus actividades. Y es allí donde entra el papel de Gad como autoridad pertinente en el campo que abarca el estudio desarrollado sobre la investigación, para el balneario de Briceño.

Temas para la formación continua para los propietarios de restaurantes.

<b>Talleres</b>	<b>Temas</b>	<b>Ponentes con perfil</b>
<b>1</b>	Conocimientos básicos en alimentación, nutrición y Seguridad Alimentaria, selección e higiene de los alimentos.	Personal del Gad san Vicente en materia de turismo, relacionada con la inocuidad alimentaria y la calidad del servicio en atención al cliente.
<b>2</b>	técnicas de manipulación de alimentos.	
<b>3</b>	Normas de bioseguridad alimentaria en tiempo de Covi-19.	
<b>4</b>	Como atender al cliente, herramienta en la comunicación.	
<b>5</b>	Establecimiento de solución para satisfacer al cliente.	

En base a los resultados de la investigación realizada, se llega a la conclusión de que los restaurantes, la mayoría de ellos no cumplen con el proceso adecuado para operar de manera correcta en la prestación de sus servicios gastronómico, del balneario Briceño perteneciente al Cantón San Vicente de la provincia de Manabí del Ecuador.

La investigación realizada reflejo un diagnóstico de la situación actual de los restaurantes existentes operan en base a sus servicios prestados por parte de los establecimientos gastronómico en el balneario Briceño, el estudio señalo que las condiciones en el que los restaurantes trabajan al momento de desarrollar sus actividades, no son tan buenas como debe ser en relación con el proceso operativo de inocuidad alimentaria y la atención al cliente por lo que se considera que es aceptable el servicio prestado por partes de los establecimientos gastronómicos.

Los restaurantes poseen un potencial para hacer aprovechado de la mejor manera en base a la capacitación impartida por las autoridades competente, al realizar la misma se le da un valor agregado al servicio prestado por parte de los dueños de los establecimientos gastronómicos en el balneario Briceño, ello se debe a que de una manera consigue aprobar una certificación que le permita operar con mayores estándares de calidad.

Es importante que las autoridades realicen la capacitación, en base a la temática de estudio desarrollada, debido a que la misma contribuirá a mejorar los servicios gastronómicos del sector, se hace énfasis en la misma por que esta tiene una fundamentación teórica y práctica que por partes de los propietarios desconocen, o sus conocimientos están desactualizados sobre la temática desarrollada.

Los prestadores de servicios deberán acudir a las capacitaciones de forma obligatoria, de no hacerlo se les sancionara con una multa económica, la misma que las autoridades competentes decidirán qué valor será, el procedimiento de la misma se deberá a que las autoridades hacen una inversión sobre la capacitación de los mismo, y por tal motivo el no tomar los talleres de capacitación serán sancionados.

En función a los conocimientos obtenidos y por parte de las autoridades pertinente se recomienda hacer mejoras físicas de ser necesario en los establecimientos, con la finalidad de brindar un servicio acorde a lo solicitado por

el turista, de no ser así o hacer caso omiso frente a las mejoras necesaria la autoridad competente tiene facultad de imponer una multa o determinar la clausura del local según lo considere la misma en base las circunstancias existentes.

## GLOSARIO

Solamente quien valora lo que tiene, puede amar lo que conoce  
(Liviza)

### GASTRONOMIA

#### A

**abacanto:** Es un sinónimo de bogavante.

**abrillantar:** Dar brillo con alguna grasa o jalea para que el acabado quede más reluciente y esté más protegido. Por ejemplo, cuando se abrillanta una tarta, no sólo queda más apetecible, también esa película de jalea hace que se estropee menos.

**abocado:** Vino con sabor ligeramente dulzón.

**abreboca:** Bebida o alimento que se sirve sobretodo en cócteles y reuniones sociales antes de la comida principal.

**acanalalar:** Hacer canales, surcos o estrías a un género normalmente crudo. ¡Yo lo hacía con los calabacines!

**acaramelar:** Untar un molde o cubrir un género con azúcar a punto de caramelo.

**aderezar:** Añadir sal, aceite, vinagre, especias o una mezcla de todo ello a un plato.

**adobar:** Colocar un alimento dentro de una mezcla (normalmente de especias y aceite) para darle un sabor o aroma especial, ablandarlo o conservarlo mejor.

**agarrarse:** Cuando una elaboración se agarra es porque el fondo se está quemando y quedando pegado. Los platos con almidones (como un guiso de patata) tienden a agarrarse más fácilmente.

**agridulce:** Mezcla de sabor agrio y dulce. La salsa agridulce es una de las más conocidas en la cultura china.

**ajillo:** Salsa de guiso hecha con muchos ajos fritos a la que se le suele añadir también vino blanco.

**Ajo blanco:** Es una sopa fría típica de Andalucía y Extremadura. Se hace con pan, almendras, ajo, aceite de oliva, agua, sal y a veces vinagre. Se acompaña de trocitos de melón o con uvas.

**aliñar:** Sazonar, condimentar. Ver aderezar.

**almíbar:** Mezcla de azúcar disuelto en agua y cocinado. Hay diferentes puntos del almíbar dependiendo de la cantidad de agua y el tiempo de cocción.

**asar:** Cocinar un alimento mediante calor usando poca grasa, haciendo que quede dorado por fuera y jugoso por dentro. Se hace en hornos, planchas y parrillas, aunque hay asados especiales como “a la teja” o “a la piedra”.

**al dente:** Expresión típica italiana para referirse al grado de cocción de pastas, arroces u hortalizas. Al dente queda ligeramente duro para los que no estamos acostumbrados a tomarlo así.

## **B**

**bañar:** Cubrir algo con un líquido lo suficientemente denso y espeso como para que se quede impregnado. Por ejemplo, un baño de rodajas de naranja en chocolate fundido...

**baño maría:** Recipiente con agua caliente que sirve para cocinar otro recipiente mediante un calor indirecto. Dicho de otra forma, es una cacerola grande de agua hirviendo, dentro se mete otro caso más pequeño con chocolate y así se controla mejor la temperatura y no se reseca. En cocina el baño maría es una bañera en la que se mantienen cazos con salsa a una temperatura estable. Es importante saber que se escribe las dos con minúscula.

**batir:** Agitar con energía con la ayuda de varillas batidoras una mezcla hasta que se quede con cierta textura o consistencia.

**bizcocho:** Masa esponjosa hecha de harina, huevos y azúcar y normalmente cocinada en horno.

**blanquear:** Cocinar un producto en agua hirviendo durante muy poco tiempo. Sirve para quitar impurezas o hacer un ligero precocido.

**bol:** Recipiente grande, sin asas y normalmente con forma semiesférica.

**boquilla:** Accesorio de plástico o metal de las mangas pasteleras para dar una forma o grosor determinado a una mezcla.

**bouquet garni:** Significa «ramillete guarnecido» Es un atado normalmente hecho de laurel, perejil, tomillo, apio, verde de puerro u otras plantas aromáticas. Sirve para dar un ligero sabor y aroma a un caldo y se suele añadir casi al final de la cocción.

**brasear:** Cocinar alimentos después de haberlos asado en el horno con muy poco líquido y el recipiente tapado.

**brunoise:** Corte muy fino en daditos de 1 a 3 milímetros. Tienes la técnica en este video: cortar en brunoise.

bulgur: Es una sémola basta de trigo hervido, secado y triturado, que se usa en muchos países del Oriente Medio, África del Norte y algunos sitios de América

**buñuelo:** Masa frita en abundante aceite caliente. Pueden estar rellenos de frutas u otros alimentos o bien no estarlo.

## C

**cabello de ángel:** Es un dulce hecho de fibras caramelizadas de la pulpa de frutas como el melón o la calabaza. Se usa para hacer pasteles, tartas y bollería.

**cacerola:** Vasija cilíndrica con asas y tapadera. Normalmente se utiliza para guisos.

**cantar la comanda:** Leer en voz alta los platos que han pedido los clientes para que el resto de cocineros lo sepan. Lo suele hacer el jefe de cocina.

**cocer al vapor:** Cocinar algo en un recipiente puesto dentro de otro y con vapor de agua. También existen hornos que cocinan de esta forma sin necesidad del segundo recipiente.

**cocer en blanco:** Cocer en el horno una masa o pasta poniendo legumbres secas encima para que no suba ni se infle.

**comanda:** Ver cantar la comanda.

**comensal:** Persona que come en una mesa.

**condimentar:** Aliñar, sazonar. Ver aderezar.

**confitar:** Cocinar muy lentamente y durante mucho tiempo un alimento (máximo a 100°C), sumergido en aceite, grasa y a veces almíbar. Sirve además como técnica de conservación. Es común en piezas de carne, sobre todo cerdo, ganso o pato.

**Cordon bleu:** Distintivo de alta cocina. Es el instituto más importante del mundo en educación hostelera.

**coulis:** Jugo o puré que se cocina hasta reducirlo y concentrar su sabor y textura. Se usa a modo de salsa tanto para platos de comida como de postre.

**crêpe:** Torta fina u oblea hecha con huevos, harina, leche y mantequilla, cocinada en una sartén.

**crocante:** Crujiente.

**cuajar:** Coagular y hacer más compacta una elaboración.

## D

**decantar:** Eliminar las impurezas de un jugo, aceite, salsa, etc trasvasando de un recipiente a otro. Se suele utilizar sobre todo para vinos, dejando reposarlo para que los sólidos se queden abajo, depositándose en el fondo de la mezcla y trasvasando así a otro recipiente el líquido limpio.

**decocción:** Cocer en hierbas o plantas aromáticas en agua hirviendo para obtener su extracto.

**desalar:** Introducir un género salado en agua (normalmente fría) para que pierda la sal.

**desbarasar:** Es la forma culta en cocina de decir «recogen». Se puede aplica tanto para limpiar y guardar todas las herramientas y utensilios de la cocina como para retirar los platos a los comensales cuando han terminado de comer.

**desespumar:** Quitar la espuma que sale de la cocción de un caldo. Se suele hacer con una espumadera o una herramienta con algún tipo de rejilla. Esa espuma normalmente son las impurezas de los ingredientes cocinados.

**desglasar:** Echar un líquido (normalmente alcohólico como vino, aguardiente, etc) al recipiente donde se haya cocinado previamente. De esta forma se recupera la grasa o el jugo caramelizado.

desgrasar: Quitar la grasa de una elaboración. No confundir con desglasar (ver arriba).

**desleír:** Disolver. Es una palabra culta cada vez más en desuso.

**desmoldar:** Sacar una preparación de un molde.

**dorar:** Untar con huevo batido una masa para que coja color dorado durante su cocción. También se usa para referirse a que un alimento adquiera ese color mediante la fritura, el asado o el horneado.

## E

**emborrachar:** Empapar o impregnar con licor, almíbar o vino un postre.  
Emborrachar: Empapar o impregnar con licor, almíbar o vino un postre.

**empanar:** Pasar un alimento por harina, huevo batido y pan rallado en ese orden. Después se fríe en aceite.

**emplatar:** Poner una elaboración terminada en el plato.

**emulsionar:** Hacer que dos fluidos que normalmente no se pueden mezclar, se mezclen de forma homogénea. Por ejemplo, vinagre y aceite o huevo y aceite. Al hacer una emulsión normalmente la mezcla crece en volumen porque también se le incorpora aire.

**encamisar:** Forrar el interior de un molde para que pueda desmoldarse fácilmente después. A veces consiste en untarlo de mantequilla, aceite o

incluso harina para que la preparación no se agarre ni se pegue al propio molde después de su cocinado.

**encolar:** Añadir gelatina a una elaboración líquida para que tome cuerpo y brillo al enfriarse.

enfondar: Forrar el fondo de un molde.

**engrasar:** Untar con una grasa o mantequilla la parte interna de un recipiente o de un molde.

**estufar:** Poner una masa que tenga levadura cerca del horno o un radiador para que aumente su volumen y crezca.

escudillar: Meter en una escudilla o molde. Una palabra muy en desuso.

## F

**finas hierbas:** Mezcla originaria de la cocina francesa de perejil, estragón, perifollo y cebollino.

**flambear:** Salpicar un plato con licor y prenderle fuego. Este tipo de platos se sirven en llamas.

**flamear:** Chamuscar los restos de plumas o pelo de algunas carnes. No confundir con flambear (arriba).

**fondo:** Es sinónimo de caldo. También se dice «un fondo de aceite» a la cantidad necesaria para cubrir el fondo de un recipiente.

**freír:** Introducir en una grasa caliente un género para cocinarlo. El resultado debe formar una costra dorada.

**fumet:** Caldo elaborado con pescado.

## G

**garam masala:** Mezcla de especias que varía dependiendo de la zona. Suele llevar comino, semillas de cilantro, pimienta, macis, canela, laurel, cardamomo y clavo.

**gelatina:** Alimento semisólido, transparente que se suele obtener de las partes blandas y huesos de algunos animales. Existe también gelatina vegetal conseguida de diferentes formas como el alga agar agar o la chía.

**glasear:** Es una técnica que consiste en recubrir alimentos con una sustancia casi siempre dulce. Es lo que recubre los donuts de azúcar.

**glutamato:** Es una sal que usan en la industria alimentaria que potencia el sabor. En las etiquetas puede estar como E-621. Se extrajo del alga kombu y dio origen al sabor de umami (ver más abajo).

**gourmet:** Expresión francesa para referirse a un entendido en gastronomía o **gastrónomo**. La industria alimentaria ahora utiliza esa palabra para dar más prestigio a productos selectos especiales.

**gratinar:** Tostar la capa superior mediante el horno o un gratinador.

**guarnecer:** Acompañar la elaboración principal con elementos cocinados menos importantes.

**guisar:** Cocinar alimentos mediante el calor directo de grasa, caldo o agua junto a otros condimentos.

## H

**helar:** Congelar con una temperatura igual o menor a 0°. helar: Congelar con una temperatura igual o menor a 0°.

**hervir:** Cocer un alimento sumergiéndolo en un líquido en ebullición. También hervir es hacer que el líquido ebulle.

**hierbas aromáticas:** Condimento aromático de toda gastronomía que aportan sabor y aromas especiales.

## I

**infusionar:** Consiste en añadir agua cerca del punto de ebullición a un ingrediente, normalmente plantas aromáticas, especias, etc. para extraer su aroma, sabor, color y propiedades.

insípido: Que no tiene sabor.

## J

**jalea:** Extracto de frutas que se consigue mediante reducción al fuego.

Jalea: Extracto de frutas que se consigue mediante reducción al fuego.

jarabe: Sinónimo de almíbar y sirope. Es lo que se obtiene de cocer azúcar en agua.

**juliana:** Además de un nombre de señora mayor rural y grandota es un tipo de corte. Consiste en cortar en tiras más o menos gruesas y se suele hacer en hortalizas y verduras. Hay una sopa con este nombre con muchas variantes y una cosa en común, sus ingredientes están cortados en juliana. En este video puedes aprender a cortar en juliana.

## **K**

**kallana:** Recipiente de barro usado para tostar granos.

**ketchup:** Salsa de tomate aromatizada con vinagre, almidón, azúcar y sal. Puedes ver el video aquí: [Cómo hacer ketchup casero](#)

**kirsch:** Aguardiente o licor que se saca de las cerezas.

**kiwi:** Fruta de Nueva Zelanda de sabor ácido. De piel peluda marrón, su interior es verde con semillas negras.

**kokotxa:** Es la parte carnosa de la «barbilla» de algunos pescados. Es muy cotizada, sobre todo la de la merluza y la del bacalao.

## **L.**

**levadura:** Fermento que sirve para aumentar el volumen de una masa y añadirle esponjosidad. Hay de diferentes tipos: levadura fresca, prensada, en polvo, liofilizada, química.

**levadura química:** En realidad no es una levadura viva sino una mezcla de diferentes elementos químicos que impulsan a crecer una masa. También se llama polvo para hornear o Royal.

**levantar:** Volver a poner en ebullición una elaboración. Sirve para eliminar posibles bacterias de salsas y caldos que se hayan preparado antes, además de tenerlas listas para el servicio de cocina.

**ligar:** Espesar una elaboración utilizando un elemento de ligazón.

**liz:** Cuerda fina que sirve para atar alimentos.

## **M**

**macedonia:** Mezcla de frutas cortadas en dados o bolas. A veces también se le añade algún tipo de almíbar. Macedonia: Mezcla de frutas

cortadas en dados o bolas. A veces también se le añade algún tipo de almíbar.

**macerar:** Remojar alimentos en una mezcla líquida para que cojan el sabor y aroma.

**maizena:** Es una marca de harina fina de maíz que se ha extendido tanto que es más común llamarlo así que lo que realmente es. Es un elemento de ligazón que sirve para espesar.

**majado:** Mezcla de ingredientes machacados en un mortero hasta hacer una pasta.

**manteca:** Grasa de algunos productos tanto animales como vegetales.

**marinar:** Es una técnica en la que se pone a remojar en un líquido aromático un alimento durante cierto tiempo para que se ponga más tierno y se impregne del aroma.

**mezclum:** Es una mezcla de hojas jóvenes y diferentes tipos de lechuga que se utiliza normalmente para hacer ensaladas. También se le llama mesclun (del latín *mesculare*). Cada vez es más común ver bolsas de mezclum en supermercados y grandes almacenes.

**montar:** Sinónimo de emplatar. También es incrementar el volumen de un ingrediente graso mediante el batido y la incorporación de aire.

## O

**oliva:** Aceituna.

**olla:** Recipiente redondo con asas y hondo.

**orly:** Pasta hecha de agua, harina, levadura, sal y cerveza que se usa para rebozar alimentos y después freírlos.

## P

**papillote:** Plato cocinado envuelto en papel vegetal o aluminio y horneado.

**pasado:** Género que no está fresco y empieza a descomponerse. Alimento excesivamente cocinado.

**picar:** Sinónimo de cortar.

**puré:** Mezcla triturada de diferentes alimentos quedando con una textura espesa.

## Q

**quesada:** Plato de la zona de Cantabria. Hecho con requesón, huevos, mantequilla, ralladura de limón, azúcar, harina y a veces canela.

**queso:** Elaboración hecha con la coagulación de la leche y separada del suero. Puede ser fresco o madurado, sólido o semisólido. Tiene diferentes fases: coagulación, desairada, moldeado, prensado y curado o maduración.

## R

**rallar:** Desmenuzar en trocitos pequeños un alimento utilizando un rallador.  
**rallar:** Desmenuzar en trocitos pequeños un alimento utilizando un rallador.

**rebozar:** Pasar un alimento por harina y huevo batido para después freírlo.  
**receta:** Lista de ingredientes y elaboración de un plato.

**rectificar:** Poner a punto de sal o de color una elaboración.

**reducir:** En un caldo, guiso o elaboración con líquido evaporarlo para que quede más concentrado, con más sabor o más espeso.

**refrescar:** Poner en hielo o agua fría un alimento justo después de haberlo.

**remojar:** Rehidratar un alimento dentro de un líquido normalmente frío.

**rustir:** Sinónimo de azar o rostir.

## S

**salar:** Además de poner sal, consiste en poner en salmuera un género para poder conservarlo mejor.

**salpimentar:** Añadir sal y pimienta.

**salsa:** Líquido sustancioso, más o menos denso que da sabor a un plato.

**salsear:** Añadir salsa a un plato normalmente al ser servido.

**saltear:** Cocinar a fuego muy fuerte y con muy poco aceite o grasa, haciendo que los ingredientes «salten» en la sartén. De esta forma se

quedan hechos por fuera y muy tiernos por dentro. Puedes aprender la técnica en este video: [Cómo hacer un salteado](#).

**sazonar:** Condimentar, aliñar. Ver aderezar. Sazonar: Condimentar, aliñar. Ver aderezar.

**soasar:** Asar ligeramente o medio asar un alimento.

**sudar:** Cocinar lentamente un alimento con algún tipo de grasa sin líquido para que desprenda el agua. También es destilar o segregar gotas del jugo de una planta, árbol o fruto.

T

**tornear:** Darle cierta forma a una hortaliza redondeando los bordes para embellecerla, generalmente utilizando un cuchillo pequeño o puntilla. Es una técnica de la cocina francesa cada vez más en desuso por el tiempo que se tarda en hacerlo. Algunos profesores de las escuelas de cocina torturan a sus alumnos enseñándoles a tornear (al menos los míos).

**tostar:** Sinónimo de dorar. Hacer que un alimento se tueste.

**trinchar:** Trocear un alimento para servirlo.

**trocear:** Cortar o partir en trozos.

U

**umami:** Significa "sabor delicioso". Antes, en la categoría de sabores, existían dulce, ácido, amargo y salado. Hace no mucho se incorporó el umami como quinto sabor.

**uva:** Fruto de la vid, de forma ovoide y originaria de Asia. Se utiliza como postre, en muchos platos diferentes y para hacer vinos. Es uno de los cultivos más antiguos que se conocen.

V

**velouté:** Es una salsa madre que sirve de base para hacer otras salsas, principalmente en la cocina francesa. Está formada por un caldo claro de ave, ternera o incluso pescado y ligado con un roux.

**volován:** Del francés vol-au-vent. Es una especie de cesto de hojaldre que se rellena tanto de ingredientes dulces como salados. Se sirve individualmente como entrante para aperitivos y cócteles.

## **W**

**whisky:** Aguardiente que se obtiene de la destilación de ciertos cereales como el maíz, la cebada o el centeno. Existe un sinnúmero de variantes como el bourbon, el escocés, el irlandés, el canadiense y el americano.

**Worcestershire:** Se le conoce también como worcester, salsa inglesa o salsa perrins (este último es una marca). Es un fermentado líquido hecho con vinagre, melaza, jarabe de maíz, agua, pimentón, salsa de soja, tamarindo, anchoas, cebollas, chalota, vino, clavo y ajo. Se usa sobre todo en la cocina inglesa.

## **Y**

**yema:** La parte interna y central del huevo de los animales ovíparos. De color amarillento, es la que tiene el mayor porcentaje de grasa y proteína.

**yogur:** Producto lácteo obtenido de la leche coagulada utilizando un fermento láctico. Su origen es asiático.

**yuca:** Se le llama también aipim, mandioca, tapioca, guacamota, casabe o casava. Es una raíz de un árbol originario de América, también llamado yuca. Algunas variedades son bastante tóxicas por lo que hay que cocerlas o cocinarlas antes de su uso. Se usa sobretodo en la cocina latinoamericana para innumerables recetas, además de para hacer harina.

## **Z**

**zapallo:** Es como se conoce a la calabaza en algunos países de América latina.

**zumo:** Jugo de frutas y vegetales extraído mecánicamente.

## **SERVICIO**

**Apelación:** Etapa mediante la cual el cliente expresa no estar de acuerdo con la resolución emitida a su reclamo inicial y solicita que su caso se someta a análisis nuevamente.

**ATM: Automatic Teller Machine:** Es una terminal financiera de autoservicio electrónica, en el que los clientes pueden efectuar transacciones sobre sus cuentas de manera directa. Las operaciones que se pueden realizar son operaciones de caja, como retiros en efectivo, consultas de saldo, pago de servicios, otras transacciones bancarias o de servicios disponibles de cada Banco.

**Call center:** Centro de llamadas telefónico para la atención de consultas y trámites presentados por clientes y usuarios.

**Consulta:** Solicitud de información o aclaración de dudas, relacionada con los productos o servicios financieros.

**Gestión:** Es un trámite relacionado a un producto y/o servicio financiero contratado por el cliente, al cual se le asigna un número único de identificación.

**Notificación:** Etapa en la cual se hace del conocimiento del cliente la respuesta a la gestión o reclamo presentado.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad expresada por el cliente, por su insatisfacción con respecto a un producto o servicio contratado, un proceso determinado o el trato recibido del personal del Banco. La respuesta al cliente puede requerir de un trámite, tiempo para su evaluación, resolución y comunicación.

**Reclamo:** Es la solicitud formal que un cliente presenta por su inconformidad ante un servicio o producto contratado, el cual puede requerir de un trámite, tiempo para su evaluación, resolución y comunicación.

**Resolución:** Es la respuesta brindada al cliente ante una queja, reclamo o sugerencia, así como la ejecución de las acciones que se deriven de esa respuesta.

**Sugerencias:** Son las propuestas, ideas u opiniones que el cliente tiene sobre los productos, servicios.

**CLIENTE:** Persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de producto y/o servicio con cualquiera de los Bancos que suscriben el documento.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Aguerri, M. E., Zanelli, M. L., Galibert, M. S., & Attorresi, H. F. (15 de 03 de 2002). *Redalyc*. Recuperado el 05 de 11 de 2019, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/180/18019204.pdf>

Aigner, M. (2020). *TÉCNICAS DE MEDICIÓN POR MEDIO DE ESCALAS*. Universidad de Antioquia. Recuperado el 2020, de Universidad de Antioquia:

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/download/6552/6002/>

Amaya, A. E. (2011). *Conexion Agropecuaria*. Obtenido de Inocuidad Alimentaria: panorama en Colombia: <https://jdc.edu.co/revistas/index.php/conexagro/article/view/345>

Aranceta. (28 de 1 de 2020). *Alimentacion*. Recuperado el 14 de 05 de 2019, de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/gonzalez\\_r\\_m/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/gonzalez_r_m/capitulo2.pdf)

Arenal, L. C. (2019). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. UF0036. Tutor Formación. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?hl=en&lr=&id=F2-\\_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=ATENCI%C3%93N+AL+CLIENTE&ots=4-ydA5eRy0&sig=W6htMrLdvxtfuKTjpgHomVuwwqDU&redir\\_esc=y#v=onepage&q=ATENCI%C3%93N%20AL%20CLIENTE&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=en&lr=&id=F2-_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=ATENCI%C3%93N+AL+CLIENTE&ots=4-ydA5eRy0&sig=W6htMrLdvxtfuKTjpgHomVuwwqDU&redir_esc=y#v=onepage&q=ATENCI%C3%93N%20AL%20CLIENTE&f=false)

Arminda, G. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*.

Arturo, V. M. (2017). CIRCUITO GASTRONÓMICO PARA LA PRESERVACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIDAD CULTURAL EN LA PROVINCIA DE MANABÍ. (TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN TURISMO). ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/481/1/TT60.pdf>

Beltrán Núñez I, G. P. (07 de 06 de 1996). *Los objetivos de la Química General*. Recuperado el 05 de 11 de 2019, de Los objetivos de la Química General.: <https://core.ac.uk/download/pdf/71014685.pdf>

- Boulestin, X. M. (1943). *muzeumgastronomie.c*. Obtenido de <https://www.muzeumgastronomie.cz/es/node/75>
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos (p. 148).
- Burgassí, M. S. (2012). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE FAST-CASUAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. ( *INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS* ). Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/292/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-9.pdf>
- Cabrera, S. (2019). *Mendely*. Obtenido de *La fidelización del cliente en negocios de restauración*: <https://doi.org/10.18682/cdc.vi45.1841>
- Cadillo, J. R. (27 de Mayo de 2019). *conceptosydefiniciones*. Obtenido de <https://www.conceptosydefiniciones.com/actitud>
- Carvajal, L., Ormeño, J., & Ángeles Valverde, M. (2015). *Atención al cliente*. Editex. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?hl=en&lr=&id=BvDJCQAAQB AJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=ATENCI%C3%93N+AL+CLIENTE&ots=Kgrwr U8D22&sig=LPxU9lhsURFnRULDPpAjQMej59o&redir\\_esc=y#v=onepage&q=ATENCI%C3%93N%20AL%20CLIENTE&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=en&lr=&id=BvDJCQAAQB AJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=ATENCI%C3%93N+AL+CLIENTE&ots=Kgrwr U8D22&sig=LPxU9lhsURFnRULDPpAjQMej59o&redir_esc=y#v=onepage&q=ATENCI%C3%93N%20AL%20CLIENTE&f=false)
- Castillon Ayllon, C., & Cochachi Mucha, J. F. (2014). *LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA MARISQUERÍA PUNTA SAL DEL DISTRITO DE EL TAMBO – HUANCAYO, PERIODO 2013. (LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN)*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3824/Casti>

ll%C3%B3n%20Ayll%C3%B3n%20-  
Cochachi%20Mucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Colegio 24hs. (2004). *Métodos científicos*. Alemania: Colegio 24hs.  
Recuperado el 12 de 11 de 2019, de  
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/uileamecsp/detail.action?docID=3157931>

Contreras. (28 de 1 de 2020). Recuperado el 14 de 05 de 2019, de  
Alimentación:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/gonzalez\\_r\\_m/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/gonzalez_r_m/capitulo2.pdf)

Correia Paulino, G. W. (2012). *estudiosenturismo*. Obtenido de Correia Paulino, G., Wagner Araújo Lucena, D., Camila Fernandes Madruga, L., Dutra Leão de Menezes, P., & PinheGESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.:  
<http://estudiosenturismo.com.ar/PDF/V21/N03/v21n3a12.pdf>

De Jong, A. P. (2018). *Mendely*. Obtenido de De Jong, A., Palladino, M., Puig, R. G., Romeo, G., Fava, N., Cafiero, C., ... *Gastronomy Tourism: An Interdisciplinary Literature Review of Research Areas, Disciplines, and Dynamics*. *Journal of Gastronomy and Tourism*, 3:  
<https://doi.org/10.3727/216929718x15281329212243>

Di Clemente, E. M., & Guzmán, L. (2014). *La gastronomía como patrimonio cultural y motor del desarrollo turístico. Un análisis DAFO para Extremadura*. Obtenido de  
<https://www.mendeley.com/catalogue/9df80169-8586-3c99-b897-261f2c3d8dd2/>

Díaz, L. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. *Scielo*, 2-7.  
Recuperado el 03 de 01 de 2020, de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)

Diego, L. E. (2004). *l método analítico como método natural*. Madrid, España: Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. Recuperado el 03 de 11 de 2019, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=3190702>

Dittmer. (2002). *catarina.udlap*. Obtenido de Definición de restaurante: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/corro\\_a\\_gf/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/corro_a_gf/capitulo2.pdf)

Duque, D. A. (2016). Obtenido de Comportamiento del sector de alimentos y bebidas y los elementos del marketing mix en la ciudad de Quito. : <https://search.proquest.com/openview/793c88555f7c3804e1f23e0e0388ed21/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2027535>

Duron, & Dahmer. (2006,1993). *catarina.udlap*. Obtenido de Definición de restaurante: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/corro\\_a\\_gf/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/corro_a_gf/capitulo2.pdf)

Eduardo, E. G. (14 de Julio de 2011). Obtenido de EXPLORACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ACTITUD HACIA LA ESTADÍSTICA EN ALUMNOS DE PSICOLOGÍA: <https://www.redalyc.org/pdf/686/68623931003.pdf>

*El diario*. (12 de Junio de 2013). Obtenido de Manabi, una provincia rica en cultura: <https://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/268885-manabi-una-provincia-rica-en-gastronomia/>

Escoffier, G. A. (1935). *muzeumgastronomie*. Obtenido de <https://www.muzeumgastronomie.cz/es/node/75>

- Espinoza, L. R. (2019). Manabí y su comida milenaria. 121.
- FAO. (2011). *Seguridad Alimentaria y Nutricional. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-at772s.pdf>
- Flores Alegría, A. (2018). . *Servicio en restaurante*. RA-MA. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uleam/105635?page=38>.
- Foucault, M. (2008). *Seguridad, Territorio, Población*. Paris, Francia: Ediciones AKAL. Recuperado el 03 de 11 de 2019, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xcZdZhCHx9oC&oi=fnd&pg=PA5&dq=+poblacion+&ots=1K7n7mc4s7&sig=0OW1qWO-woVjn5NUpb20yKW7WAU#v=onepage&q=poblaci%C3%B3n&f=false>
- Fusté-Forné. (2018). *Mendely*. Obtenido de *La Gastronomía en el Marketing Turístico*: <https://www.mendeley.com/catalogue/d1f84f84-8906-3f4e-9f19-075b016db774/>
- GAD. (2010). *San Vicente Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón San Vicente*. San Vicente. Obtenido de GAD San Vicente. (2010). *Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón San Vicente*.
- Gálvez Moreno, E., & Vargas Hernández , J. (2018). EL IMPACTO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LAS EMPRESAS. *Revista Economía y Administración, Vol.9(2)*.
- Godoy, J. N. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Venezolana, Observatorio Laboral Revista* , 23-35. Obtenido de Mendely: [https://www.mendeley.com/catalogue/bace5ea9-07b9-383a-a246-046b89136182/?utm\\_source=desktop&utm\\_medium=1.19.4&utm\\_c](https://www.mendeley.com/catalogue/bace5ea9-07b9-383a-a246-046b89136182/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_c)

ampaign=open\_catalog&userDocumentId=%7B92e7a7be-5245-406f-b7bf-5e2a34fb9719%7D

Guzmán, H. J. (2015). *Mendely*. Obtenido de El turismo gastronomico como experiencia cultural. El caso practico de la ciudad de Caceres: <https://www.mendeley.com/catalogue/5fbebcdca-65de-3b91-8959-dab3e371f280/>

Hernández, H. (2004). *Scielo*. Obtenido de Alimetacion Saludable: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192004000100012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192004000100012)

Hernández, I. (2004). *Scielo*. Obtenido de Alimentacion Saludable: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192004000100012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192004000100012)

Herrera. (2004). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18514/1/CARLOS%20GUSTAVO%20VERGARA%20OLVERA.pdf>

Hora, L. (3 de octubre de 2018). *Periodico la hora*. Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1102190534/en-la-playa-de-briceno-se-respira-tranquilidad>

INCAP. (2011). *Instituto de Nutrición para Centroamérica y Panamá*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-at772s.pdf>

Ivelio, A., & Tapia, M. (22 de 05 de 2007). *INOCUIDAD Y CALIDAD: REQUISITOS INDISPENSABLES*. Recuperado el 14 de 05 de 2019, de *ARQUEOLOGÍA DE LOS QUILOMBOS*: <https://www.redalyc.org/pdf/1992/199216580008.pdf>

Kaferstein, F. &. (1999). *apps.who.in*. Obtenido de *Kafla inocuidad de los alimentos en el siglo XXI*:

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/57530/RA\\_1999\\_1\\_111-115\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/57530/RA_1999_1_111-115_spa.pdf)

La Hora. (3 de octubre de 2018). En la playa de Briceño se respira tranquilidad .

Lancaster, F. W., & Pinto, M. (2001). *Procesamiento de la información científica*. Madrid: Arco Libros. Recuperado el 1 de Agosto de 2018, de [https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/analisisSintesis?quicktabs\\_15=7#quicktabs-15](https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/analisisSintesis?quicktabs_15=7#quicktabs-15)

López, P. L. (15 de 05 de 2004). Scielo. Recuperado el 03 de 11 de 2019, de Scielo: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762004000100012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762004000100012&script=sci_arttext)

López-Gómez, E. (2018). *El método Delphi en la investigación actual en educación: una revisión teórica y metodológica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70653466002.pdf>

Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica (2a. ed.)*. España: CIS - Centro de Investigaciones Sociológicas. Recuperado el 04 de 11 de 2019, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/ulearnecsp/detail.action?docID=3223000>

Martínez Abascal, O. L. (2019). Obtenido de Martínez AbaContribución a la inocuidad alimentaria en pequeños negocios de la ciudad de Santa Clara : <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/11488>

Meneses, M. P. (2017). *repositorio.uladech*. Obtenido de Mendely, Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017.: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5347>

Molleví Bortoló, G. &. (2017). Mendely. Obtenido de El turismo gastronómico, rutas turísticas y productos locales: el caso del vino y el queso en Cataluña. : [https://www.mendeley.com/catalogue/3f4073e9-4124-3c8c-b230-f0ed0caa2668/?utm\\_source=desktop&utm\\_medium=1.19.4&utm\\_campaign=open\\_catalog&userDocumentId=%7Bf7892d8a-3487-43cb-8907-50aaadfd584e%7D](https://www.mendeley.com/catalogue/3f4073e9-4124-3c8c-b230-f0ed0caa2668/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7Bf7892d8a-3487-43cb-8907-50aaadfd584e%7D)

Morales-Fernández, E. (2015). De La, M. Denominaciones de origen protegidas (dop) y turismo gastronómico: una relación simbiótica en Andalucía. De La, M., & Morales-Fernández, E. (2015). *Denominaciones de origen protegidas (dop) y turismo* REVISTA DE INVESTIGACIONES TURÍSTICAS-, 6. Obtenido de De La, M., & Morales-Fernández, E. (2015). Denominaciones de origen protegidas (dop) y turismo gastronómico: una relación simbiótica en Andalucía. GRAN TOUR, REVISTA DE INVESTIGACIONES TURÍSTICAS, (6).

Mostaedi. (1999). *catarina.udlap*. Obtenido de Definicion de restaurante: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/corro\\_a\\_gf/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/corro_a_gf/capitulo2.pdf)

Murillo-Godínez, G. &.-E. (2017). *scielo*. Obtenido de Medicina interna de México: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-48662017000300392&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-48662017000300392&script=sci_abstract&tlng=en)

Nieto, H. (2011). *slideshare*. Obtenido de Validez y confiabilidad: <https://es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/validez-y-confiabilidad-70453164>

OMS. (2006). *Organizacion mundial de la salud*. Recuperado el 14 de 05 de 2019, de Inocuidad de los alimentos: [https://www.who.int/topics/food\\_safety/es/](https://www.who.int/topics/food_safety/es/)

OMS. (2020). *Nutrición y seguridad alimentaria*. Recuperado el 2020, de Inocuidad de los alimentos: [https://www.who.int/foodsafety/areas\\_work/nutrition/es/](https://www.who.int/foodsafety/areas_work/nutrition/es/)

Psicología-Online. (17 de Julio de 2018). *Definición de actitud - Psicología Social*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/definicion-de-actitud-psicologia-social-1394.html>

Pulido, Y. A. (2017). Pulido, Y. A. G., León, A. Aplicación del diccionario de actividades al proceso de gestión de la inocuidad en servicios gastronómicos. *Pulido, Y. A. G., León, A. A. M., Espinosa, R. M. J., & Jiménez, R. A. F. (2017). Aplicación del diccionario de actividades al proceso de* *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo.*, Pulido, Y. A. G., León, A. A. M., Espinosa, R. M. J., & Jiménez, R. A. F. (2017). Aplicación del diccionario de actividades al proceso de gestión 11(3), 387-412.

Reguant, M. (01 de 07 de 2016). El metodo Delphi. *REIRE. Revista d'Innovación y Recerca en Educació*n, 0-2. Recuperado el 10 de 01 de 2020, de [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=m%2C3%A9todo+delphi&btnG=&oq=metodo+delp](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=m%2C3%A9todo+delphi&btnG=&oq=metodo+delp)

Reguant-Álvarez, M., & Mercedes, T.-F. (2016). El metodo Delphi. *Revista de innovació*n i Recerca en Educació, 9.

Riveros, H. &. (2004). *sidalc.net*. Obtenido de Inocuidad, calidad y sellos alimentarios (No. IICA Q03 18). IICA, Quito (Ecuador).: <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IisScript=iicacr.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=031468>

- Rodríguez, E. M. (22 de Enero de 2018). *La mente es maravillosa*. Obtenido de Los 9 componentes de una buena actitud: <https://lamenteesmaravillosa.com/como-mejorar-la-actitud/>
- Roselló Borredá, M. J. (2012). *Mendely*. Obtenido de Alimentación, cocina y gastronomía. Manual Practico de Nutricion y Salud. Conceptos Generales: [https://www.kelloggs.es/content/dam/europe/kelloggs\\_es/images/nutrition/PDF/Manual\\_Nutricion\\_Kelloggs\\_Capitulo\\_11.pdf](https://www.kelloggs.es/content/dam/europe/kelloggs_es/images/nutrition/PDF/Manual_Nutricion_Kelloggs_Capitulo_11.pdf)
- Rosset. (2004). *esearchgate.ne*. Obtenido de Soberanía y seguridad alimentaria en Cuba: políticas públicas necesarias: [https://www.researchgate.net/profile/Abel\\_Gamboa\\_Costa/publication/323267407\\_Soberania\\_y\\_seguridad\\_alimentaria\\_en\\_Cuba\\_politicas\\_publicas\\_necesarias\\_para\\_reducir\\_la\\_dependencia\\_alimentaria/links/5a8ef2b60f7e9ba429696cb2/Soberania-y-seguridad-alimentaria-e](https://www.researchgate.net/profile/Abel_Gamboa_Costa/publication/323267407_Soberania_y_seguridad_alimentaria_en_Cuba_politicas_publicas_necesarias_para_reducir_la_dependencia_alimentaria/links/5a8ef2b60f7e9ba429696cb2/Soberania-y-seguridad-alimentaria-e)
- Salazar Yépez, W., & Cabrera vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al. *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Salazar Yépez, W., & Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Revista Industrial Data 19(2): 13-20 (2016)*. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Torres, C. G. (2015). *Análisis y síntesis de mecanismos con aplicaciones*. Mexico: Patria. Recuperado el 12 de 11 de 2019, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uileamecsp/detail.action?docID=4569651>
- Torres, V. C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. . Obtenido de Mendely: <https://www.mendeley.com/catalogue/0b01a572-ff73->

3db3-826a-

7c27bc6d88f0/?utm\_source=desktop&utm\_medium=1.19.4&utm\_campaign=open\_catalog&userDocumentId=%7Bb5cd6aff-9f9f-41bd-b0ce-36857848c173%7D

turismo, E. (2007). *catarina*. Recuperado el 14 de 05 de 2019, de catarina: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/dominguez\\_b\\_a/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/dominguez_b_a/capitulo2.pdf)

zahari. (2009). *scielo.org.mx*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362017000100009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000100009)

Zambrano Moran, C. F. (2015). *repositorio unesum*. Obtenido de Los servicios de restauración y sus efectos en la afluencia turística del balneario isla briceño del cantón San Siente: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/657>

Zambrano Moran, C. F. (2015). *UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI*. Obtenido de Los servicios de restauración y sus efectos en la afluencia turística del balneario isla briceño del cantón San Siente: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/657/1/UNESUM-ECU-ECOT-2015-48.pdf>

Zambrano, K. (20 de 16 de 2020). Gastronomía general. (K. zambrano, Entrevistador)

zambrano, K. (30 de enero de 2020). Preparación de alimentos en los restaurantes del balneario briceño. Recuperado el 14 de 05 de 2019, de [https://www.ull.es/view/master/arqueologia/Justificacion\\_del\\_titulo/es](https://www.ull.es/view/master/arqueologia/Justificacion_del_titulo/es)

Zambrano, K. (22 de 06 de 2020). Restaurante de especialidad . (K. Zambrano, Entrevistador)

Zeithaml, B. (2001). *repositorio.uta.edu.ec/*. Obtenido de Modelo de Gestión de Calidad y su incidencia en la Satisfacción del Cliente de la empresa MEGAPROFER S.A. de la ciudad de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1468/1/229%20Ing.pdf>

**ANEXOS**  
**LUGARES HERMOSOS DE LA TIERRA MANABITA**









## ***Descubre tu próxima lectura***

Si quieres formar parte de nuestra comunidad, regístrate en <https://www.grupocompas.org/suscribirse> y recibirás recomendaciones y capacitación



   @grupocompas.ec  
compasacademico@icloud.com

compAs  
Grupo de capacitación e investigación pedagógica



@grupocompas.ec  
compasacademico@icloud.com

ISBN: 978-9942-33-335-3



@grupocompas.ec  
compasacademico@icloud.com

**compas**  
Grupo de capacitación e investigación pedagógica