

## Análisis de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) de los restaurantes del Mercado de Comidas Típicas, del cantón Archidona, provincia de Napo.



Analysis of the Good Manufacturing Practices (GMP) of the restaurants of the Typical Food Market, in the Archidona canton, Napo province.

Luis Eduardo Álvarez Cortez.<sup>1</sup>, Víctor Hugo del Corral Villaroel<sup>2</sup>, David Agapito Zambrano Vera.<sup>3</sup> & Tania Cristina Cevallos Punguil<sup>4</sup>

Recibido: 11-02-2020 / Revisado: 18-03-2020 / Aceptado: 04-04-2020 / Publicado: 08-05-2020

### Abstract.

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i2.1.1240>

This research analyzes the fulfillment of the Good Manufacturing Practices Standard (BPM) in the typical food restaurants of the municipal tourist market of the Archidona canton, Napo province, being of an applied-descriptive type, using the quantitative and qualitative method, taking as Reference to the Substitute Technical Standard for Good Manufacturing Practices (GMP) for Processed Foods (Art. 1-41), which appears in Official Registry No. 555 of 2015, also used the Observation technique and as a collection instrument of data in relation to the BPM, Observation Sheets prepared based on the BPM Standard were used, considering 4 factors, which through the Check list verified compliance or not of this standard. The results determine that, in the 14 typical food establishments, there is low compliance in the application of Good Manufacturing Practices (GMP), especially in relation to the operational processes of preparation, handling and marketing of food, this affects directly to the quality of the services provided to tourists and the general public who visit the typical food market of the canton Archidona.

<sup>1</sup> Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la Vida, Carrera de Turismo, Puyo, Ecuador, lalvarez@uea.edu.ec

<sup>2</sup> Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la Vida, Carrera de Turismo, Puyo, Ecuador, vdelcorral@uea.edu.ec

<sup>3</sup> Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la Vida, Carrera de Turismo, Puyo, Ecuador, dzambrano@uea.edu.ec

<sup>4</sup> Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la Vida, Carrera de Turismo, Puyo, Ecuador, tc.cevallosp@uea.edu.ec

**Key Words:** Good Manufacturing Practices, Hygiene and Health, gastronomic tourism, quality, service.

**Resumen.**

Esta investigación analiza el cumplimiento de la Norma de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en los restaurantes de comida típica del Mercado turístico municipal del cantón Archidona, provincia de Napo, siendo de tipo aplicada-descriptiva, utilizando el método cuantitativo y cualitativo, tomando como referencia la Norma Técnica Sustitutiva de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para Alimentos Procesados (Art.1- 41), que consta en el Registro Oficial N. 555 del año 2015, también se empleó la técnica de la Observación y como instrumento de recolección de datos en relación a las BPM se utilizó Fichas de Observación elaboradas en base a la Norma de BPM, considerando 4 factores, que a través del Check list se comprobó el cumplimiento o no de esta norma. Los resultados determinan que, en los 14 establecimientos de comida típica, existe un bajo cumplimiento, en la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), sobre todo en relación a los procesos operativos de preparación, manipulación y comercialización de alimentos, esto afecta directamente a la calidad de los servicios entregados a los turistas y público en general que visitan el mercado de comidas típicas del cantón Archidona.

**Palabras Claves:** Buenas Prácticas de Manufactura, Higiene y Salubridad, Turismo Gastronómico, Calidad, Servicio.

**Introducción**

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), son los principios básicos que direccionan la práctica de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para el consumo humano (Min. Sal, 1997) y garantizan que los procesos de elaboración, producción y consumo de alimentos se desarrollen bajo condiciones de higiene y salubridad, permitiendo a los usuarios (locales, visitantes y turistas) consumir alimentos sanos, nutritivos y saludables. En la actualidad, es importante que los procesos de preparación de alimentos y bebidas en los destinos de gran afluencia turística, se lo realice aplicando normas relacionadas con la higiene y salubridad en los procesos de preparación, manipulación y comercialización de alimentos.

Esto, garantizará la inocuidad alimentaria y la calidad de los servicios entregados en los diferentes destinos turísticos, disminuyendo los riesgos de contaminación y el apareamiento de enfermedades estomacales en los turistas. Los mercados municipales son lugares destinados al expendio de todo tipo de productos y servicios (alimentos), incluido los alimentos procesados y no procesados, estos deben garantizar a los consumidores su inocuidad para el consumo. Es importante, además, que las instalaciones, la distribución de los ambientes y ubicación de los equipos en los locales

de comida, sean funcionales, agradables, limpias, ordenadas y que provean de una buena imagen a los usuarios.

El Ecuador es un país que se caracteriza por su excelente gastronomía, la zona oriental del cantón Archidona provincia de Napo aprovecha de sus productos naturales producidos por la naturaleza, los ríos y animales domésticos criados en granjas para el consumo humano. Factor determinante para que la ilustre municipalidad del cantón Archidona constituya en un referente de comidas típicas, lugar donde las comunidades indígenas y mestizas ofertan una gran variedad de platos de la zona, entre ellos: Maitos de pollo criollo, Tilapia roja y blanca (frita o al vapor), pinchos de chontacuro, caldo de carachama, yuca, plátano, refresco de guayusa. (Espinoza, 2018).

El mercado municipal de comidas típicas en la actualidad es visitado por turistas locales nacionales y extranjeros, lugar en donde mediante la observación se pudo diagnosticar en que la manipulación sobre los procedimientos de preparación de la comida típica es negativa, lo que vincula que la preparación de alimentos distribuidos y comercializados al público turista y general, no conlleva de una Buena Práctica de Manufactura (BPM).

La ausencia sobre el control que ejerce la autoridad en la aplicación de las normas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en el mercado turístico de comidas típicas, no garantiza el buen desenvolvimiento en la preparación de alimentos, lo que conlleva a que estos pueden ocasionar problemas en la salud de algunos consumidores. Los propietarios y trabajadores de los locales de comida típica al no proveer de procesos higiénicos en la preparación de alimentos, deviene sin duda a no ser saludables peor aún nutritivos.

También se pudo observar la baja calidad higiénica de utensilios que son utilizada en los procesos alimentarios (preparación de comida típica), afectando de manera directa la calidad y procesamiento de alimentos y servicios (productos al público) disminuyendo de manera lacerante la imagen de la comida ancestral y creado un ambiente desagradable en el proceso alimentario.

Actividades o productos finales no muy higiénicos que han provocado la disminución de comensales entre ellos turistas locales y nacionales, acción que ha perjudicado los ingresos económicos de los emprendedores y propietarios de comida típica. Antecedente que ha permitido determinar el objetivo del estudio:

- Análisis de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) de “Comidas Típicas” en el mercado turístico del cantón Archidona.

Para el presente análisis de diagnóstico se tomó los resultados del trabajo relacionado sobre la Evaluación de las Buenas prácticas de manufactura (BPM) en el mercado turístico de comidas típicas del cantón Archidona.

Estos se relacionan con la presentación de: Instalaciones físicas, Higiene Personal, Utensilios de cocina, Desperdicios sólidos y líquidos; información tomada de la misma

Norma. Lo que Esto permitió conocer resultados más acertados en relación a la manipulación y desarrollo de alimentos.

## **Desarrollo.**

### **Gestión de Buenas Prácticas Alimentarias.**

El emprendimiento alimentario es una responsabilidad que dimensiona y recae en todos los y las personas que intervienen de manera directa e indirecta en la producción de la cadena alimentaria, el producto final siempre dependerá de una buena gestión para mantener consumidores satisfechos. Enfoque que permitirá a que los alimentos lleguen al consumidor en buenas condiciones higiénicas y de consumo.

La gestión alimentaria logrará un cambio si el establecimiento cumple con un marco normativo, legal y moderno, así como con el diseño del sistema nacional de control sobre la inocuidad de los alimentos y la existencia de un aseguramiento para la prevención de la inocuidad en la diversidad de la cadena alimentaria. Pero también, difiere de la responsabilidad y esfuerzo orientado por las autoridades.

Existen países en donde el sistema nacional de inocuidad de los alimentos recibe una respuesta positiva, frente a la seguridad e higiene sobre la producción de alimentos, la responsabilidad, maquinaria y punto de inspección debe ser orientado como primordial en el contexto. América Latina tiene problemas en el seguimiento a las normas por la ausencia de información, por existir estudios con fundamentación pertinente. (Sánchez, 2018)

### **Manipulación de Alimentos.**

La actividades de producción de alimentos, conlleva a una verdadera manipulación de productos que contrastan con la presentación de higiene y salubridad en la cadena alimentaria. La contaminación y la deficiencia de los alimentos se producen por la consecuencia de no responder técnicamente a los procesos de elaboración, manipulación y almacenamiento de alimentos para suministrar al consumidor.

Por lo que las malas prácticas de manufactura, están asociadas con la aplicación de procedimientos sobre las Instalaciones, Higiene Personal y Utensilios de cocina que son utilizados de manera directa. Lo que encausa una contaminación cruzada por el empleo de utensilios sin la higiene adecuada para su manipulación, violentando las Buenas Prácticas de Higiene en el progreso de los alimentos. (Blanco-Rios, 2019)

### **Turismo gastronómico.**

Las motivaciones a los turistas está marcada en el propio interés de experimentar la diversidad cultural y a la vivencia de historias para contar a su amigos, familiares entre otros grupos de interés. Motivaciones que se enlazan con la gastronomía, la visita de una diversidad de turistas está motivada por la caracterización de la oferta y la demanda alimentaria, impactando de manera positiva, los platos singulares de la región, lo que

deleita el paladar y configuran la diversidad de los productos, convirtiéndose en productos turísticos, lo que permite el impulso del turismo gastronómico. Para Kivela & Crotis en relación al turismo gastronómico, determinan que es una actividad compleja que se basa en las raíces de la cultura.

Así como destacan que la gastronomía no se debe considerar como un arte del cocinar y del buen comer. Según Schluter (2009) define al turismo gastronómico como una correspondencia de la actividad turística en la cual participan personas, cuya elección del destino a visitar se encuentra muy influenciada por una manifestación culinaria.

Mientras que para Millán & Agudo (2010) consideran al turismo gastronómico a las personas que visitan un lugar atraídas por la gastronomía o por sus productos agroalimentarios. (Ricardo D. Hernández, 2018)

### **Calidad**

La calidad es muy importante en los servicios gastronómicos, lo que permite el incremento de la satisfacción de los clientes. Según Deming (1989) citado por Aceves Rivera, (2014), la Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Según (Morales, 2014), en la revista Volar referencia el modelo de Ishikawa (1986): "Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Este criterio es importante para mejorar los procesos de manufactura y comercialización de los productos y servicios relacionados con la alimentación. La palabra calidad tiene múltiples significados, los más representativos.

1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos.

Para Castro (2019), la calidad se define como adecuación al uso. Esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes.

Según Deming, citado por Aceves Rivera, (2014), la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos.

### **Servicio**

Para (Navarro & Fischer , 1994) el servicio es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas”. Según (Kotler P. , 2001) el servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Consideran que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. (Gomez E. , 2009). La describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Según (Ruiz, 2001) la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

### **Población y Muestra.**

#### **Fórmula Estadística para cálculo de la muestra**

$$n = \frac{Z^2(p*q)}{e^2 + \frac{Z^2(p*q)}{N}}$$

**n**= Tamaño de la muestra

**z**= Nivel de confianza deseado

**p**= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

**q**= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

**e**= nivel de error dispuesto a cometer

**N**= Tamaño de la población

Los resultados mantienen un rango de confianza del 95%, así como su margen de error induce en el 5%, con una muestra aplicada a 286 personas de una población aproximada de 3,500 turistas nacionales e internacionales, que consumen los platos típicos en el Mercado, este dato proporcionado por el GAD cantonal de Archidona, permitió conocer

que este espacio de gastronomía en temporada alta es muy concurrido, lo que aprovechó el equipo de investigación para levantar las encuestas y realizar las entrevistas. Aplicando un muestreo probabilístico aleatorio.

**Tabla 1. Ficha de Utensilios de Cocina.**

Nº	LOCALES DE COMIDAS TÍPICAS	Refrigeradores		Congeladores		Tabla de picar		Ollas limpias		Cocina limpia		Utensilios libres de corrosión		Mesas en buen estado		Sillas en buen estado		Vajilla resistentes y duraderos a la limpieza		Mantelería		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	SACHA MSHKI (Miel de abeja)		X	X		X		X		X		X		X		X		X			X	
2	CHUNTA WASI (Casa de chonta)	X		X		X		X		X		X		X		X		X			X	
3	LLAKI PANKA (Hoja de Bijao)		X	X		X		X		X		X		X		X		X			X	
4	SACHA MIKUNA WASI (La casa de la comida del monte)	X			X	X		X		X		X		X		X		X			X	
5	RUNA MIKUNA WASI (Comida nativa)	X		X		X			X	X		XX		X		X		X			X	
6	ALLY MIKUY (Comida de la familia)	X		X		X			X		X		X		X		X			X		X
7	ALLY MIKUY WASI (Casa de la buena comida)		X	X		X			X		X		X		X		X			X		X
8	SHIPATI WASI (Casa de la tagua)	X			X	X		X		X		X		X		X		X			X	
9	WAYSAS WASI (Casa de la guayusa)	X			X	X		X		X		X		X		X		X			X	
10	AÑANKU WASI (Casa de la hormiga)	X			X	X		X		X		X		X		X		X			X	
11	MISHKY MIKUY WASI (la casa del buen sabor)		X	X		X		X		X		X		X		X		X			X	
12	HATUN MAYTU WASI (La casa del maito grande)		X	X		X		X		X		X		X		X		X			X	
13	YANUNA WKU WASI (Casa de la cocina)	X			X	X			X		X		X		X		X			X		X
14	UCHU MANKA WASI (La casa de la olla de ají)	X			X	X			X		X		X		X		X			X		X
<b>TOTAL</b>		9	5	8	6	14	0	9	5	10	4	14	0	14	0	14	0	14	0	14	0	14

**Fuente:** Normas Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

**Tabla 2. Ficha de Imagen e Higiene personal.**

N°	LOCALES DE COMIDAS TÍPICAS	Guantes		Examen Médico		Delantal		Mallas cubre Cabello		Zapatos cerrados		Se lava las manos regularmente		Traje típico		Buena imagen personal	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	SACHA MSHKI (Miel de abeja)		X	X		X			X		X	X		X		X	
2	CHUNTA WASI (Casa de chonta)		X	X		X			X		X	X		X		X	
3	LLAKI PANKA (Hoja de Bijao)		X	X		X			X		X	X		X		X	
4	SACHA MIKUNA WASI (La casa de la comida del monte)		X	X		X			X		X		X	X		X	
5	RUNA MIKUNA WASI (Comida nativa)		X	X			X		X		X		X	X		X	
6	ALLY MIKUY (Comida de la familia)		X	X		X		X			X	X		X		X	
7	ALLY MIKUY WASI (Casa de la buena comida)		X	X		X		X			X	x		X		X	
8	SHIPATI WASI (Casa de la tagua)			X		X		X			X	X		X			X
9	WAYSAS WASI (Casa de la guayusa)		X	X		X		X			X	X		X			X
10	AÑANKU WASI (Casa de la hormiga)		X	X			X		X		X	X		X		X	
11	MISHKY MIKUY WASI (la casa del buen sabor)		X	X			X		X		X		X		X	X	
12	HATUN MAYTU WASI (La casa del maito grande)		X	X		X			X		X		X		X	X	
13	YANUNA WKU WASI (Casa de la cocina)		X	X		X			X		X	X		X		X	
14	UCHU MANKA WASI (La casa de la olla de ají)		X	X		X			X		X		X	X			X
<b>TOTAL</b>		0	14	14	0	11	3	4	10	0	14	9	5	12	2	11	3

**Fuente:** Normas Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)



**Tabla 3. Ficha de Impacto de Residuos Sólidos y Líquidos.**

LOCALES DE COMIDAS TÍPICAS		Contenedores cerrados		Fundas de basura		Recipientes con tapas		Presencia de animales callejeros		Área ventilada		Control de plagas	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	SACHA MSHKI (Miel de abeja)	X		X		X		X		X		X	
2	CHUNTA WASI (Casa de chonta)	X		X		X		X		X		X	
3	LLAKI PANKA (Hoja de Bijao)	X		X		X		X		X		X	
4	SACHA MIKUNA WASI (La casa de la comida del monte)	X		X		X		X		X		X	
5	RUNA MIKUNA WASI (Comida nativa)	X		X		X		X		X			X
6	ALLY MIKUY (Comida de la familia)	X		X		X		X		X			X
7	ALLY MIKUY WASI (Casa de la buena comida)	X		X		X		X		X			X
8	SHIPATI WASI (Casa de la tagua)	X		X		X		X		X		X	
9	WAYSAS WASI (Casa de la guayusa)	X		X		X		X		X		X	
10	AÑANKU WASI (Casa de la hormiga)	X		X		X		X		X			X
11	MISHKY MIKUY WASI (la casa del buen sabor)	X		X		X		X		X		X	
12	HATUN MAYTU WASI (La casa del maito grande)	X		X			X	X		X			X
13	YANUNA WKU WASI (Casa de la cocina)	X			X	X		X		X			X
14	UCHU MANKA WASI (La casa de la olla de aji)	X		X		X		X		X		X	
<b>TOTAL</b>		14	0	13	1	13	1	14	0	14	0	8	6

**Fuente:** Normas Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

**Tabla 4. Ficha de Infraestructura Física y áreas disponibles**

LOCALES DE COMIDAS TÍPICAS	Construcción sólida		Depósito de residuos		Señalética		PISO DE CEREMAMICA		PISOS LIMPIOS		Cocina visible		Superficie de paredes en buen estado		Estructura metálica en buen estado		Cocina EN BUEN ESTADO		Ventilación		Fregaderos de platos		Extractor de Humo		Desagüe		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Natural	Artificial	SI	NO	SI	No	SI	No	
SACHA MSHKI (Miel de abeja)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
CHUNTA WASI (Casa de chonta)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
LLAKI PANKA (Hoja de Bijao)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
SACHA MIKUNA WASI (La casa de la comida del monte)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
RUNA MIKUNA WASI (Comida nativa)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
ALLY MIKUY (Comida de la familia)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
ALLY MIKUY WASI (Casa de la buena comida)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
SHIPATI WASI (Casa de la tagua)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
WAYSAS WASI (Casa de la guayusa)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
AÑANKU WASI (Casa de la hormiga)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
MISHKY MIKUY WASI (la casa del buen sabor)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
HATUN MAYTU WASI (La casa del maito grande)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
YANUNA WKU WASI (Casa de la cocina)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
UCHU MANKA WASI (La casa de la olla de ají)	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
<b>TOTAL</b>	14	0	14	0	14	0	14	0	8	6	14	0	14	0	14	0	14	0	14	0	14	0	0	0	14	14	0

**Fuente:** Normas Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

### Resultados 1.- Utensilios de Cocina.

Los resultados determinaron limitantes en los procedimientos a la hora de disponer utensilios en relación a la Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) INEN 9001 de los 14 locales investigados.

**Tabla 5. Resultados sobre utilización de Intensillos.**

Utensilios	Si	No
Refrigeradoras	9	5
Congeladores	8	6
Tablas de Picar	14	0
Ollas limpias y libres de corrosión	9	5
Utensilios libres de corrosión	14	0
Sillas y mesas	14	0
Mantelería	0	14

**Fuente:** Fichas de investigación de Campo.

**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis.-** En los resultados arrojados en relación a los utensilios de los locales de comidas típicas, el 69, 38% de los locales cumplen con su equipamiento, mientras que el 30.62% incumplen con la norma de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) INEN 9001, que relaciona con los requisitos de equipos y utensilios obligando a: que los equipos deben estar diseñados y construidos para asegurar la higiene general, la durabilidad de los productos, limpieza, libres de corrosión y en buen estado.

Que las materias primas de origen animal que deban ser refrigeradas y almacenadas entre 0 °C y 4 °C, hasta un máximo de 7 °C en congeladores, que garantice durabilidad del producto. Con este mandato se observa que más del 30.62% de los locales incumplen con esta norma.

### Resultados 2.- Imagen e Higiene Personal

Los limitantes y fortalezas se relacionan con la imagen e higiene personal del grupo de personas y empleados que procesan, manipulan y comercializan las comidas típicas en los 14 locales del mercado municipal en el cantón Archidona.

El análisis de los resultados determinan los siguientes resultados:

**Tabla 6.** Resultados Imagen e Higiene personal.

<b>Imagen e Higiene Personal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Guantes	0	14
Certificado Médico	14	0
Delantales	11	3
Mallas para cubrir el cabello	4	10
Calzado cerrado	0	14
Lavado de manos para manipular alimentos	9	5
Uso de trajes típicos	12	2
Imagen Personal	11	3

**Fuente:** Fichas de investigación de Campo.

**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis.** - Los resultados arrojados en relación a la imagen e higiene personal de las personas que manipulan los alimentos en los locales de comida típica del cantón Archidona son: el 54,46% de los locales cumplen con una buena imagen e higiene personal, mientras que el 45,54 % incumplen con la norma de buena presentación e imagen personal.

Estos resultados se compararon con la norma Buenas Prácticas Alimentarias INEN 9001 relacionado con los

Requisitos sanitarios y de higiene del personal que manifiesta: el personal en la zona de manipulación de alimentos debe mantener una correcta higiene personal y debe llevar ropa protectora de color claro, calzado cerrado, cubrir totalmente el cabello y no debe salir del lugar de trabajo con esta vestimenta.

Debe utilizar guantes descartables y deben renovarse con frecuencia ante un cambio de actividad o cuando haya una posibilidad de contaminación.

### **Resultados 3.- Residuos sólidos y líquidos.**

En este cuadro podemos observar los limitantes y fortalezas relacionadas con el manejo de residuos sólidos y líquidos en los locales de comida típica. Los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 7.** Resultados residuos sólidos y líquidos.

<b>Residuos sólidos y líquidos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Contenedores cerrados	14	0
Fundas de basura	13	1
Recipientes con tapas	13	1
Presencia de animales domésticos	14	0
Áreas ventiladas	14	0
Control de plagas	8	6

**Fuente:** Fichas de investigación de Campo.

**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis.-** Los resultados relacionados con la norma INEN 9001 acerca del manejo de **residuos** indica: se debe impedir la entrada al establecimiento a todo tipo de animales domésticos, ya que pueden constituir un riesgo para la salud, el establecimiento debe aplicar un programa preventivo, eficaz y continuo contra las plagas, en las cocinas, las salas u otros locales del establecimiento donde se manipulen alimentos, los residuos se deben colocar en bolsas descartables, impermeables, resistentes y dentro de recipientes debidamente identificados; estos deben estar cerrados con tapa y se deben retirar de la zona de trabajo tan pronto como estén llenos o después de cada período de trabajo y se los debe disponer en contenedores cubiertos que no se deben introducir en el área de elaboración.

Con este mandato, podemos determinar que más del 80,95% del personal cumplen con las normas establecidas relacionadas con el manejo adecuado de residuos, realizan un control de plagas, tienen colectores de desechos, tachos con funda de basura y tapas.

El 19,05% restante no realizan el control de plagas, no controlan la presencia de animales domésticos, incumpliendo la norma de salubridad e higiene de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) ISO 9001.

#### **Resultados 4.- Infraestructura Física y áreas disponibles.**

En este cuadro podemos observar los limitantes y fortalezas relacionadas con la infraestructura física y áreas disponibles en donde funcionan los 14 locales de comida típica. El análisis de los resultados son los siguientes:

**Tabla 8.** Resultados infraestructura física y áreas disponibles.

<b>Infraestructura Física y áreas disponibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Construcción sólida	14	0
Depósitos de residuos	14	0
Señalética	14	0
Piso de cerámica	14	0
Limpieza de los pisos	8	6
Cocina visible	14	0
Superficie de las paredes en buen estado	14	0
Estructura metálica en buen estado	14	0
Cocina en buen estado	14	0
Ventilación	14	0
Fregaderos de platos	14	0
Extractor de humo	0	14
Desague	14	0

**Fuente:** Fichas de investigación de Campo.

**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis.-** Los resultados relacionados con la norma de Buenas Prácticas de Manufactura INEN 9001 indican que el 89,01% cumplen con lo que manifiesta dicha norma: Los edificios y las instalaciones se deben diseñar y construir con las características funcionales y con la ubicación, medidas y distribuciones que respondan a las necesidades de cada área de trabajo, se debe disponer de áreas de vivienda, baños, lavandería, instalaciones para almacenar materiales de limpieza, cuartos de maquinaria, depósitos de residuos, cuartos para el gas o de otra índole, las que deben estar bien ventiladas, iluminadas, separadas e identificadas para evitar la posible contaminación de los alimentos y de las superficies que entran en contacto con éstos. El 10,99% de los locales en cambio no disponen de buena limpieza en los pisos ni tampoco tienen extractores de humo, ni de malos olores.

#### **Discusión:**

Aplicar de manera técnica los procedimientos de las Buenas Prácticas de Manufactura BPM en los locales de comida típica del cantón Archidona, puede evitar la transmisión de posibles enfermedades a causa de servir alimentos contaminados por los malos procesos inducidos en la preparación del producto y el servicio. Siendo entonces importante, que

los locales que procesan productos alimenticios y que forman parte de la cadena alimentaria, cumplan con las normas de salubridad e higiene dispuestas por la norma INEN 9001. Su cumplimiento, beneficiará en el crecimiento de la rentabilidad de los locales de comidas típicas, así como la creación de un mayor número de plazas de trabajo y el mejoramiento de la calidad de vida de los dueños de estos emprendimientos.

La aplicación de las normas de las Buenas Prácticas de Manufactura BPM en los locales de comida típica y la aplicación de fichas técnicas en los procesos de: Utensilios de cocina, Imagen e higiene personal, Residuos sólidos y líquidos e Infraestructura física y áreas disponibles, determinaron los resultados que indican la utilización y la no utilización de los requisitos que exigen las normas de las Buenas Prácticas de Manufactura BPM, método que logró el control sobre la elaboración, almacenamiento y distribución de alimentos en condiciones favorables, con un riesgo mínimo de contaminación y posible transmisión de enfermedades, garantizando de esta manera los alimentos inocuos.

#### **Conclusiones:**

- La relación de las Buenas Prácticas de Manufactura BPM en los Utensilios de cocina utilizados en los locales de comidas típicas, determinó que, el 69,38% cumplen con el equipamiento respectivo y el 30,62% incumplen con este requisito, por lo que es necesario que se vaya mejorando la cultura de utilizar los utensilios de cocina en buen estado y de manera permanente.
- La Imagen e higiene del personal que labora en el desarrollo de la cadena alimentaria tiene como resultado que el 54,46% cumplen con la normativa de las Buenas Prácticas de Manufactura BPM y el 45,54% incumplen con la norma de buena presentación e imagen personal. Por lo que es necesario, que las personas adquieran o se acostumbren a la utilización de ropa protectora de color claro, calzado cerrado, cubrir totalmente el cabello y no debe salir del lugar de trabajo con esta vestimenta, la utilización de guantes descartables es importante y deben renovarse con frecuencia ante un cambio de actividad o cuando haya una posibilidad de contaminación.
- En relación al manejo de los residuos sólidos y líquidos con el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura BPM y la aplicación de la norma INEN 9001, el resultado determina que más del 80,95% del personal cumplen con las

normas establecidas relacionadas con el manejo adecuado de residuos, realizan un control de plagas, tienen colectores de desechos, tachos con funda de basura y tapas, mientras que el 19,05% no realizan el control de plagas, no controlan la presencia de animales domésticos, incumplen la norma de salubridad e higiene de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) ISO 9001.

- El cumplimiento de una buena infraestructura física y áreas disponibles en los locales de comida, determinaron que el 89,01% de locales cumplen con los requisitos que exige la norma, es decir que las instalaciones se encuentran diseñadas y construidas con las características funcionales exigidas, la ubicación, medidas y distribuciones que responden a las necesidades de cada área de trabajo, también disponen de áreas de vivienda, baños, lavandería, instalaciones para almacenar materiales de limpieza, cuartos de maquinaria, depósitos de residuos, cuartos para el gas o de otra índole, las que están ventiladas, iluminadas, separadas e identificadas y evitan una posible contaminación de los alimentos y de las superficies que entran en contacto con éstos. El 10,99% de los locales incumplen la norma y no disponen de una buena infraestructura física y áreas disponibles.

#### **Recomendaciones:**

- La calidad del procedimiento de la cadena alimentaria en las comidas típicas, garantizará un buen producto y un excelente servicio, por lo que, se debe trabajar con mayor responsabilidad, comprometiéndolo al personal a mejorar así el destino turístico.
- Un destino como Archidona conocido por su potencial gastronómico y cultural, debe plantear estrategia de BPM, que incrementarán la economía de los locales que están en el Mercado, también fidelizarán clientes y generarán una mayor visita de turistas.

#### **Referencias Bibliográficas**

- Aceves Rivera, T. E. (2014). La Calidad de los Servicios de una empresa de Autotransporte para Satisfacer y Motivar al cliente. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 923.
- agencia Nacional de Regulación, C. Y. (09 De 2017). *Instructivo Externo Enmiendas o Modificaciones En Ensayos Clinicos*. Recuperado el 27 de 12 de 2018, de Instructivo Externo Enmiendas o Modificaciones en Ensayos Clinicos:



- [https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/IE-B.3.3.1-EC-03\\_Enmiendas.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/IE-B.3.3.1-EC-03_Enmiendas.pdf)
- Arcsa. (01 de Septiembre De 2017). *Agencia Nacional De Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria* . Recuperado el 27 de 12 de 2018, de Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria :  
[https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/IE-B.3.3.1-EC-03\\_Enmiendas.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/IE-B.3.3.1-EC-03_Enmiendas.pdf)
  - ARCSA. (04 de 2018). *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria*. Recuperado el 27 de 12 de 2018, de Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria: [https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/IE-B.3.1.8-PT-01\\_Permito-de-Transporte-de-Alimentos1.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/IE-B.3.1.8-PT-01_Permito-de-Transporte-de-Alimentos1.pdf)
  - Arcsa. (02 De 2018). *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria*. Recuperado el 27 de 12 de 2018, de ARCSA:  
[https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/IE-B.3.3.5-EC-01\\_Procedimiento\\_Registro\\_OIC\\_y\\_CI\\_V1.0.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/IE-B.3.3.5-EC-01_Procedimiento_Registro_OIC_y_CI_V1.0.pdf)
  - Armas, M., Acosta, V., Marante, Y., & Rúa, E. (2012). *Principios Generales de la Higiene del*. La Habana: Planeta. Recuperado el 26 de Diciembre de 2018
  - Arquigil. (31 de Diciembre de 2013). *Instalaciones sanitarias*. Obtenido de <https://www.google.com/amp/s/arquimen.wordpress.com/2013/01/31/intslacione-s-sanitarias/amp/>
  - Arturo. (2017). *Crece negocios* . Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/#comments>
  - Bebidas, E. M. (s.f.). *monografias plus +*. Obtenido de monografias plus +:  
<https://www.monografias.com/docs/Equipo-Mayor-Y-Menor-Del-Area-De-F32XMVPJ8G2Y>
  - Bernabé, E. (12 de Marzo de 2013). *Hospital Psiquiatrico de la Habana*. Obtenido de Promoción de Salud:  
<http://www.psiquiatricohph.sld.cu/bletines/higienepersonal.html>
  - Blanco-Rios, F. A. (2019). Calidad microbiologica de alimentos remitidos a un laboratorio de salud publica en el año 2009. *Verano de la Investigacion Cientifica*.
  - Campos, E. M. (14 de mayo de 2014). *Normatécnicacuatoriana*. Obtenido de Quito Ecuador Extracto Tubos de Acero Marcado de Caracteres Continuos y Código de Colores Para la Identificación de Materiales (Iso 9095:1990, Idt):  
<https://docplayer.es/40627685-Quito-ecuador-extracto-tubos-de-acero-marcado-de-caracteres-continuos-y-codigo-de-colores-para-la-identificacion-de-materiales-iso-9095-1990-idt.html>

- Castro, M. (2 de Noviembre de 2019). *satisfaccion al cliente*. Obtenido de <https://www.emprender-facil.com/es/preguntas-de-satisfaccion-al-cliente/>
- CIM. (2018). *Centro de Investigación de Mercados*. Obtenido de <http://www.ciminvestigacion.com/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente/>
- Coachlatinoamérica. (2017). *Coach Latinoamerica*. Obtenido de <https://coachlatinoamerica.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
- Deming. (5 de 7 de 2005). *Gestion y Calidad*. Obtenido de Gestion y Calidad: [http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/65\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html)
- Deming, E. (1989). *Calidad Productividad y Competitividad*. Madrid: Diaz de Santos SA.
- Ecuatoriana, N. (Abril De 1984). *Colores de Identificacion de Tuberias*. Obtenido de clasificacion de fluidos: <http://pymsservices.com/wp-content/uploads/2017/10/INEN-440-Colores-De-Identificaci%C3%93n-De-Tuber%C3%8das.pdf>
- Educando. (Abril de 2007). *Ministerio de Educación Santo Domingo*. Obtenido de Ministerio de Educación Santo Domingo: <http://www.educando.edu.do/articulos/generico/higiene-y-salud/>
- Elías, X., & Bas, S. (2018). *GMcash*. Obtenido de <https://www.grosmercat.es/blog/la-importancia-de-una-buena-atencion-al-cliente>
- Espinoza, R. (2018). *Evaluación de las Buenas prácticas de manufactura (BPM) en el mercado turístico de comidas típicas del cantón Archidona*. Puyo: Uniandes.
- Gómez, E. (2009). *Barreras contra el buen servicio. Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave)*. Argentina: El Cid Editor.
- Gomez, h. S. (2006). *servicio de atencion al cliente*.
- Ishikawa. (1986). *Introduccion al Control de Calidad*.
- ISO, N. (9000:2005). *ISO*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>
- Juram. (1990). *La Planificación para la Calidad*. Mexico: Diaz Santos.
- Kotler. (2006). *Wolters Kluwer*. Obtenido de [http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=h4siaaaaaaeamtmsbf1jtaaasmtu3mttbluoulm\\_dxbiwmds0ndq3oqqgzaput-ckhlqaptwmjocsoatwhlqjuaaaa=wke](http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=h4siaaaaaaeamtmsbf1jtaaasmtu3mttbluoulm_dxbiwmds0ndq3oqqgzaput-ckhlqaptwmjocsoatwhlqjuaaaa=wke)
- Kotler, P. (2001). *Dirección de marketing*. Mexico: Pearson Educación.

- Madriz, G. Q. (2 de septiembre de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de Los 8 principios de gestión de la calidad: <https://www.gestiopolis.com/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Marketing, P. (20 de Octubre de 2017). *Quimtia Medio Ambiente*. Obtenido de <http://www.quimtiamedioambiente.com/blog/manejo-residuos-organicos/>
- Martín, A. R. (s.f.). *lifeder.com*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/infraestructura-turistica/>
- Morales, A. (2014). Kaoru Ishikawa Y Su Legado De La Calidad TOTAL. *Revista Volar*.
- Navarro & Fischer . (1994). *Introduccion a la Investigacion de Mercados*. Mexico: Mcgraw-Hill.
- Noroña, J. F. (2012). *Plan de Manejo de Desechos Solidos y Residuos Toxicos* . Sangolqui.
- Ortega, G. (28 de Febrero de 2017). *Higiene personal*. Obtenido de Proceso de lavado de manos: <http://m.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/esclar/higiene-personal-1568891.html>
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1988). “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”.
- *QuestionPro*. (2015). Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>
- Ramírez, R. C. (2015). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/infraestructura-turistica.htm>
- Restaurantes, E. y. (s.f.). *monografias plus +*. Obtenido de monografias plus +: <https://www.monografias.com/docs/Equipo-y-utensilios-del-%C3%A1rea-de-servicio-P3C49KNJMY>
- Ricardo D. Hernández, R. (2018). La gastronomía tradicional de Córdoba (España) . *Estudios y Perspectivas en Turismo*.
- Ruiz. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. Madrid: AECA.
- Sánchez, G. (2018). Buenas Prácticas de Higiene y Preparación de Alimentos en Tianguis, Mercados y Locales de León, Gto. *Jovenes Ciencia*, 179.
- Taylor, P. (2016). *Servicio al cliente*. Obtenido de [http://www.servicequality.net/ftp/cap1\\_servcliente.pdf](http://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf)
- *Todo ferretería*. (02 de Noviembre de 2016). Obtenido de Instalaciones sanitarias: <http://todoferreteria.com.mx/instalaciones-sanitarias/>
- Turismo, g. t. (22 de 05 de 2012). *alicante .com*. Obtenido de alicante .com: <https://glosarios.servidor-alicante.com/turismo/instalaciones-turisticas>

**PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.**

Álvarez Cortez, L. E., del Corral Villaroel , V. H. del C. V., Zambrano Vera, D. A., & Cevallos Punguil , T. C. (2020). Análisis de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) de los restaurantes del Mercado de Comidas Típicas, del cantón Archidona, provincia de Napo. *ConcienciaDigital*, 3(2.1), 265-284. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i2.1.1240>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Conciencia Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Conciencia Digital**.

