



Procesos en normativas aplicados en restauración del cantón Riobamba

Processes in regulations applied in restoration of the Riobamba canton

Processos na regulamentação aplicada à restauração do cantão de Riobamba

Ana Matilde Moreno-Guerra ^I
amoreno_g@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-5807-8922>

Carlos Eduardo Cevallos-Hermida ^{II}
ccevallos@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-8745-2506>

Martha Cecilia Avalos-Pérez ^{III}
martha.avalos@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-2519-3067>

Correspondencia: amoreno_g@epoch.edu.ec

Ciencias económicas y empresariales
Artículo de investigación

***Recibido:** 10 de abril de 2021 ***Aceptado:** 03 de mayo de 2021 * **Publicado:** 01 de junio de 2021

- I. Magister en Administración de Empresas con Mención en Gerencia de la Calidad y Productividad, Licenciada en Gestión Gastronómica, Facultad de Salud Pública/Carrera de Gastronomía/Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- II. Magister en Procesamiento de Alimentos, Licenciado en Gestión Gastronómica, Facultad de Salud Pública/Carrera de Gastronomía/Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- III. Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, Magister en Gerencia Educativa, Diploma Superior en Gestión y Planificación Educativa, Licenciada en Ciencias de la Educación en la Especialidad de Pedagogía, Doctora en Ciencias de la Educación Mención Investigación Educativa, Profesora de Educación Media en la Especialidad de Pedagogía, Facultad de Salud Pública/Carrera de Gastronomía/ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Resumen

La investigación desarrollada se fundamenta en el proyecto de vinculación de la carrera de Gastronomía de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo denominado "Capacitación de los procesos Gastronómicos en los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Riobamba 2020 – 2023". Se utilizaron dos instrumentos de investigación una de observación mediante fichas y la segunda mediante encuestas previamente validadas por docentes gastronómicos para su posterior análisis, el desarrollo de levantamiento de información se llevó a cabo en época de confinamiento por lo que se respetaron las normas de bioseguridad mediante la investigación. Se obtuvo información relevante con respecto al conocimiento y la aplicación de las normativas que rigen un control para los respectivos permisos de funcionamiento los establecimientos de alimentos y bebidas cuarta categoría en categoría Restaurantes y Cafeterías del cantón Riobamba, además se verificó en el lugar si cumplían con las nuevas normativas dadas por los COES tanto provinciales como nacionales. Se concluye que existe un conocimiento de la normativa sin embargo hace falta de un cumplimiento satisfactorio de la misma y esto podría ser por una falta de capacitación a su personal además de una falta de contratación a personal especializado dentro del área de alimentos y bebidas.

Palabras clave: Normativas; restauración; capacitación; establecimientos de alimentos y bebidas.

Abstract

The research developed is based on the project to link the Gastronomy career of the Higher Polytechnic School of Chimborazo called "Training of Gastronomic processes in food and beverage establishments in the Riobamba canton 2020 - 2023". Two research instruments were used, one of observation by means of cards and the second by means of surveys previously validated by gastronomic teachers for subsequent analysis, the development of information gathering was carried out during the confinement period, so the biosecurity norms were respected by means of the investigation. Relevant information was obtained regarding the knowledge and application of the regulations that govern a control for the respective operating permits of the food and beverage establishments fourth category in the Restaurants and Cafeterias category of the Riobamba canton, in addition it was verified in the place if they complied with the new regulations issued by both provincial and national COES. It is concluded that there is knowledge of the regulations, however, there is a lack of satisfactory compliance with it and this could be due to a

lack of training for its personnel as well as a lack of hiring specialized personnel within the area of food and beverages.

Keywords: Regulations; catering; training; food and beverage establishments.

Resumo

A investigação desenvolvida tem por base o projeto de vinculação da carreira de Gastronomia da Escola Superior Politécnica de Chimborazo denominado "Formação de Processos Gastronómicos em Estabelecimentos de Alimentação e Bebidas do Cantão de Riobamba 2020-2023". Foram utilizados dois instrumentos de pesquisa, um de observação por meio de cartões e o segundo por meio de inquéritos previamente validados por professores de gastronomia para posterior análise, o desenvolvimento da coleta de informações foi realizado durante o período de confinamento, para que as normas de biossegurança fossem respeitadas por meio da investigação. Foram obtidas informações relevantes sobre o conhecimento e a aplicação dos regulamentos que regem o controle das respectivas autorizações de funcionamento dos estabelecimentos de alimentação e bebidas quarta categoria na categoria Restaurantes e Lanchonetes do cantão de Riobamba, além disso foi verificado no local se eles cumpriram com os novos regulamentos emitidos pelo COES provincial e nacional. Conclui-se que há conhecimento da normativa, porém, há um incumprimento satisfatório da mesma e isso pode ser devido à falta de treinamento do seu pessoal, bem como à falta de contratação de pessoal especializado na área de alimentos e bebidas.

Palavras-chave: Regulamentos; restauração; Treinamento; estabelecimentos de alimentos e bebidas.

Introducción

La presente investigación nace del proyecto de vinculación de la carrera de Gastronomía de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo denominado "Capacitación de los procesos Gastronómicos en los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Riobamba 2020 – 2023". El objetivo fue el identificar el manejo de procesos en la restauración de los establecimientos de alimentos y bebidas cuarta categoría del cantón Riobamba, en restaurantes y cafeterías, tomando como base el registro según catastro MITUR 2020 con fines de diagnosticar la aplicación de las normativas vigentes en cocina desde el ámbito gastronómico, se procedió a

levantar la información y analizó los resultados que arrojaron los instrumentos de investigación aplicados.

Objetivos de la investigación:

- Analizar normativas y reglamentos nacionales vigentes en Ecuador dentro del ámbito gastronómico mediante la aplicación de encuestas en época de emergencia sanitaria en restaurantes y cafeterías del cantón Riobamba, registrados en cuarta categoría.
- Observar el cumplimiento de las normativas y ejecución de las mismas dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas en la visita in situ.
- Establecer temas de preferencia para una capacitación posterior en las áreas de interés por parte de los establecimientos de alimentos y bebidas en categoría restaurantes y cafeterías.

Metodología

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, el propósito es entender el contexto para generar resultados utilizando la recolección de datos con una medición numérica, dada en 70 establecimientos de alimentos y bebidas de cuarta categoría, correspondientes al cantón Riobamba provincia de Chimborazo, mediante la aplicación de encuestas. Para estructurar las preguntas de investigación se partió de las normativas y reglamentos vigentes en el área de alimentos y servicios a nivel local como nacional. La investigación además es descriptiva, pues se necesita conocer la realidad objetiva de los locales para una posterior toma de decisiones en el ámbito de la capacitación, intentando de esta manera mejorar la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente en todo cuanto tiene relación a la prestación de servicios.

Materiales

Registro según catastro MITUR 2020.

Instrumento de investigación aplicados

- Encuesta
- Ficha de observación

Métodos de recolección y análisis de datos

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación, se efectuó lo siguiente: Análisis de datos cuantitativos mediante la aplicación de la formulación de la encuesta y cualitativos a través de la ficha de observación.

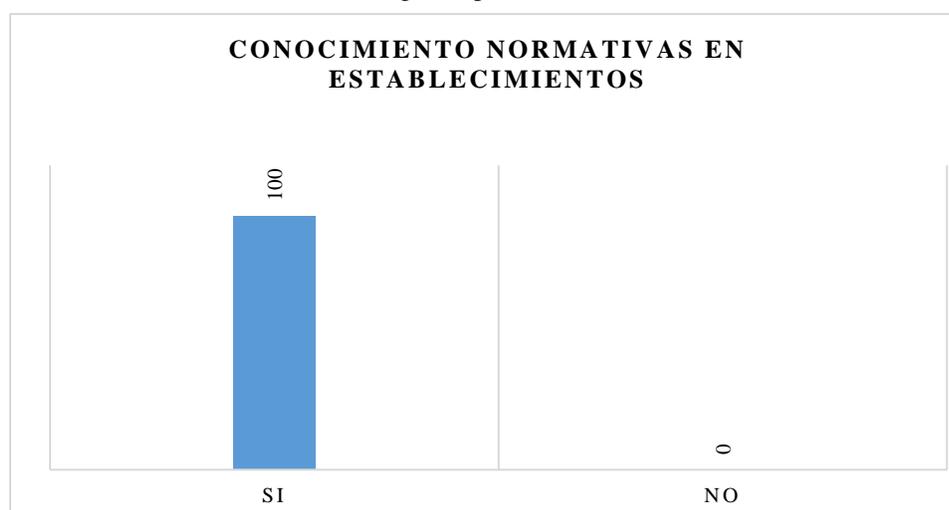
Grupo de estudio

Se seleccionó a los establecimientos de alimento y bebidas de la categoría restaurantes y cafeterías registrados dentro de la ficha de catastro MITUR 2020, cuarta categoría del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

Resultados y discusión

Está definido en el sistema de Permiso de Funcionamiento para locales y establecimientos regulados por el Ministerio de Gobierno correspondientes a las categorías 4 correspondiente a locales de consumo de alimentos preparados: una vez que se cuenta con los permisos necesarios, los establecimientos ingresan a la ficha de catastro de la ciudad del que se ha tomado los datos para realizar los análisis como la interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas a dichos locales. Los resultados dados a las preguntas son las siguientes.

Gráfica 1: Conoce sobre las normativas vigentes para el funcionamiento de los establecimientos

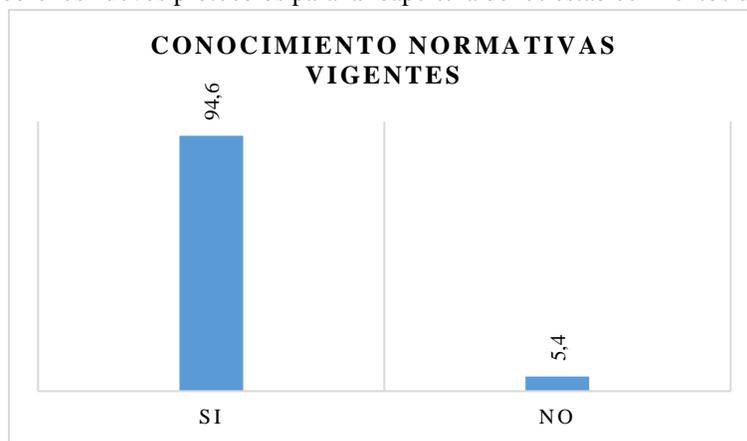


Elaborado por: Grupo de investigación.

Fuente: Restaurantes y cafeterías cuarta categoría según catastro MITUR 2020.

El 100% de encuestados señala conocer las normativas que rigen tanto a nivel nacional como provincial para el funcionamiento de los locales que se encuentran ubicados dentro de la categoría 4, los mismos no tendrían los permisos y por ende no podrían estar dentro de un registro de catastro si no cumpliesen con la ley, sin embargo es importante señalar que la interrogante planteada se sustenta en el acuerdo a la normativa expedida en el Reglamentó Turístico de Alimentos y Bebidas con el Acuerdo Ministerial 53 con Registro Oficial Edición Especial 575 de 05-oct.-2018 dado por el Ministerio de Turismo en donde se indica, que es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento y esclarecimiento de los servicios de alimentos y bebidas, para lo cual, la entidad del Gobierno ha basado sus políticas públicas en sólidos pilares de calidad y seguridad, que garanticen el bienestar del turista, con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística, en su Capítulo I del Objetivo y Ambiente, Art. 2.- Ámbito de Aplicación. - Las disposiciones del presente reglamento son de aplicación y observancia obligatoria para quienes se dediquen al ejercicio de la actividad turística de alimentos y bebidas a nivel nacional excepción de la provincia de Galápagos

Gráfica 2: Conoce sobre los nuevos protocolos para la reapertura de los establecimientos de alimentos y bebidas.



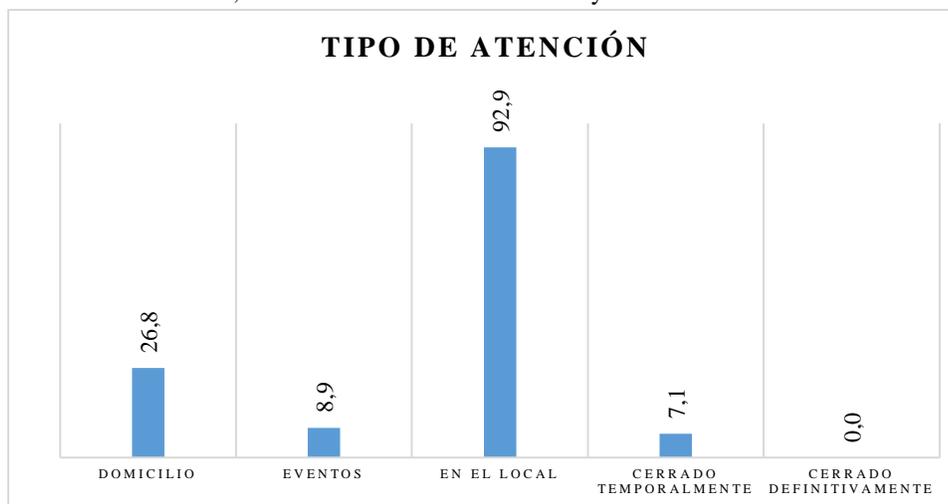
Elaborado por: Grupo de investigación.

Fuente: Restaurantes y cafeterías cuarta categoría según catastro MITUR 2020.

Los datos obtenidos en la interrogante planteada reflejan que el 100% de los encuestados que a la vez son dueños o representantes de los locales, señalan conocer las disposiciones dadas por el COE Nacional y Provincial y las adaptaciones que se van dando con lo que respecta a horarios, normativas de seguridad, capacidad de aforo dentro de sus instalaciones, como la necesidad de adaptación a todas las nuevas realidades a las que deben sujetarse debido a la pandemia. Estos

resultados demuestran que los dueños de establecimientos procuran conocer y aplicar los protocolos generales de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid-19 expedida por el Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria dada en SNGRE-PRT-005 con año 2020.

Gráfica 3: Actualmente, su establecimiento de alimentos y bebidas se encuentra atendiendo

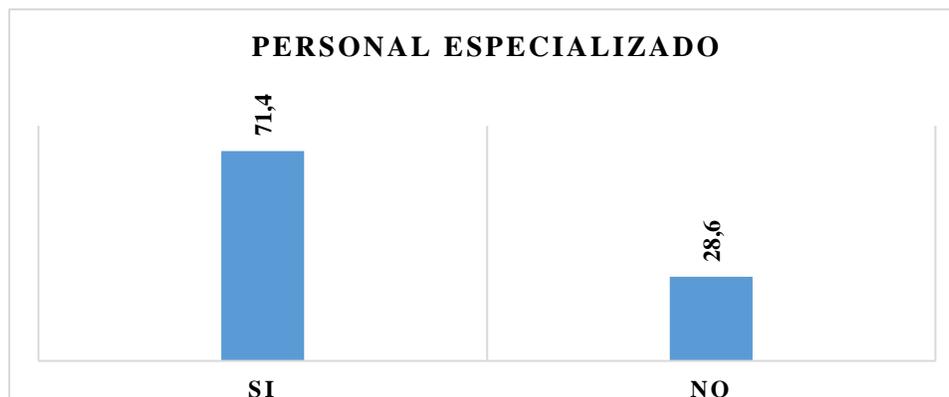


Elaborado por: Grupo de investigación.

Fuente: Restaurantes y cafeterías cuarta categoría según catastro MITUR 2020.

Reflejado en el gráfico se puede observar que existe un 92,9% de establecimiento pertenecientes a este segmento, que se encuentran atendiendo de manera general dentro de sus mismos locales lo que permitiría llegar a la conclusión de que se maneja ambientes seguros según las normativas emitidas, tomando en consideración también que los locales a pesar de tener un permiso de funcionamiento de restaurantes como tal, se han visto en la necesidad de diversificar sus formas de servicio lo que implicaría que deberían volver a calificarse para brindar los servicios extras de mejor manera, para lo cual es necesario un proceso de actualización de conocimientos en el ámbito del servicio aplicado al entorno actual de trabajo.

Gráfica 4: En su establecimiento de alimentos y bebidas, cuenta con personal especializado en el área Gastronómica.



Elaborado por: Grupo de investigación.

Fuente: Restaurantes y cafeterías cuarta categoría según catastro MITUR 2020.

En los resultados obtenidos se observa que el 71,4% de locales cuentan con profesionales del área gastronómica laborando en sus establecimientos, sin embargo, el 28,6% aún funcionan sin el apoyo profesional. Estos porcentajes reflejan la necesidad de informar y capacitar a los propietarios, sobre la importancia de funcionar contando con el personal profesional y calificado, ya que se debe tomar en cuenta que hay dos cosas fundamentales que toda empresa como tal debe tener, por un lado los clientes satisfechos y por el otro empleados capacitados, que se desenvuelvan en un ambiente de trabajo seguro y favorable. Es aquí donde los propietarios tienen la obligación de generar espacios de capacitación para el personal que labora en sus locales, este proceso constituye además un espacio de seguimiento y evaluación de los procesos que se cumplen en cada una de las áreas del restaurante.

Gráfica 5: Maneja procesos estandarizados de operación en su negocio.

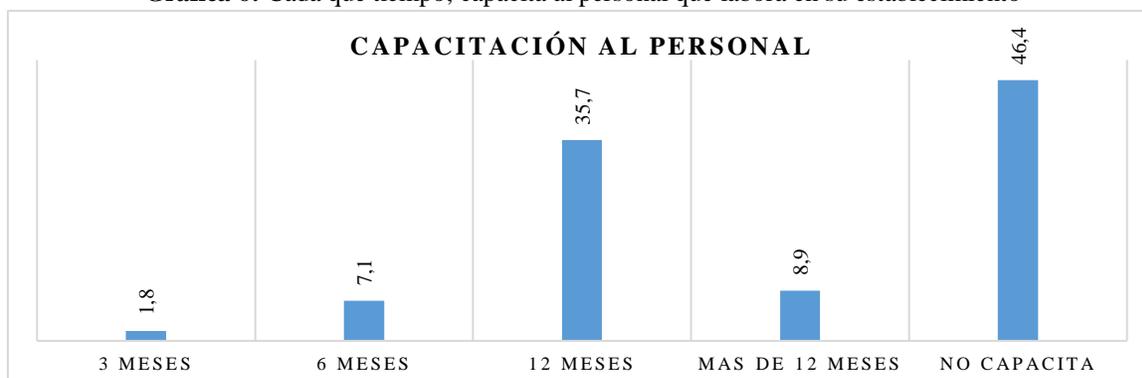


Elaborado por: Grupo de investigación.

Fuente: Restaurantes y cafeterías cuarta categoría según catastro MITUR 2020.

El 46,4% de los encuestados indican que no cuenta dentro de su funcionamiento con un proceso de estandarización en cuanto a las operaciones que se realizan, es importante señalar que el desconocimiento del tema y la ausencia de este tipo de procesos retrasan el normal funcionamiento en los locales de alimentos y bebidas, constituyéndose en una necesidad crear espacios capacitación sobre el tema. Por otra parte, el 53,6% de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Riobamba aplican estándares en las operaciones en sus áreas, no obstante, es importante considerar necesario los procesos de actualización de conocimientos de todo el personal. Se puede valorar que el conocimiento técnico desde el punto de vista de la gestión gastronómica es esencial a la hora de ejecutar y desarrollar un trabajo en restaurante esto fortalece a la parte operativa y garantiza la mejora continua en la operación, el dominio de los estándares se atribuye a la práctica constante y el compromiso ético del personal que interviene directa o indirectamente en el proceso, no obstante siempre es necesario aplicar procesos de capacitación de todos quienes laboran en las distintas áreas del servicio de restaurantes. Es fundamental el manejo de registros, documentos, formatos, manuales de operación como parte de las políticas del establecimiento y de acuerdo a la naturaleza del negocio que permita verificar la gestión de compra, recepción, almacén, distribución y servicio del producto. Estandarizar operaciones implica tener un control de calidad de la materia prima en la cadena operativa hasta llegar al cliente y garantizar los resultados tanto económicos como operativos. (María 2001). Es indispensable además dar cumplimiento a la normativa de higiene y manipulación de los alimentos para garantizar un alimento inocuo y apto para el consumo humano. Anexo 1. Versión [1.0] “Guía del usuario - Manual de prácticas de higiene y manipulación de alimentos en Restaurantes y Cafeterías” (ARCOSA 2015).

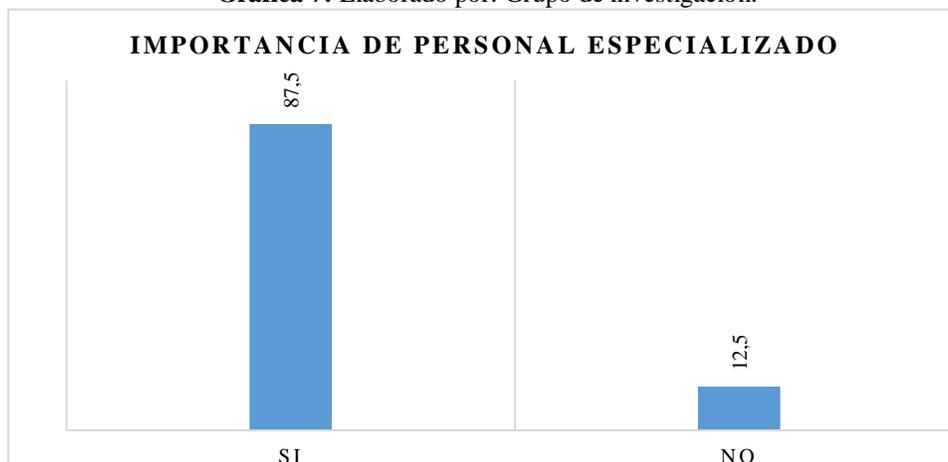
Gráfica 6: Cada que tiempo, capacita al personal que labora en su establecimiento



Elaborado por: Grupo de investigación.

Fuente: Restaurantes y cafeterías cuarta categoría según catastro MITUR 2020.

En los resultados se observa que se cumple con los procesos de capacitación en un segmento reducido, pero por otra parte el 46,4% refleja la falta de capacitación al personal, porcentaje que demuestra la necesidad de crear conciencia a los dueños de los establecimientos, de la importancia que tiene el generar espacios de actualización de conocimientos mediante programas de capacitación para sus empleados, esto no solo contribuirá a mejorar los procesos y el ambiente laboral, sino que a la vez servirá para cumplir con lo dispuesto en la normativa para su funcionamiento. Se debe considerar que, en la localidad hay instituciones como el Ministerio de Salud Pública (MSP), que dentro de sus competencias solicita requisitos previos a otorgar el permiso de funcionamiento anual del negocio, siendo uno de ellos la capacitación en temas de manipulación de alimentos y temas relacionados a la salubridad y salud; conocimientos necesarios que permiten ejecutar con responsabilidad social las actividades desde el ámbito de servicios de alimentación. Una muestra de la necesidad de capacitaciones en el área a nivel local, regional y nacional son las campañas de capacitación lideradas por el Ministerio de Turismo, sin embargo, se puede decir que no acuden a las jornadas de capacitación o solo asisten representantes que a su vez no replican el aprendizaje o no consideran como política del negocio el desarrollo del personal que aporte significativamente con el conocimiento por lo que aún no se cubre al 100% en el área de restaurantes y cafeterías del cantón. Esto indica que el personal aporta con su propio conocimiento en las funciones asignadas lo que no es suficiente para garantizar los resultados en el servicio y atención al cliente afectando directamente en la calidad y sostenibilidad del negocio, y al turismo gastronómico paralelamente, siendo poco competitivo en relación a los estándares de calidad en la restauración como indica los parámetros en la norma nacional e internacional Cree que es importante contar dentro de su equipo de trabajo con personal especializado en el área Gastronómica.

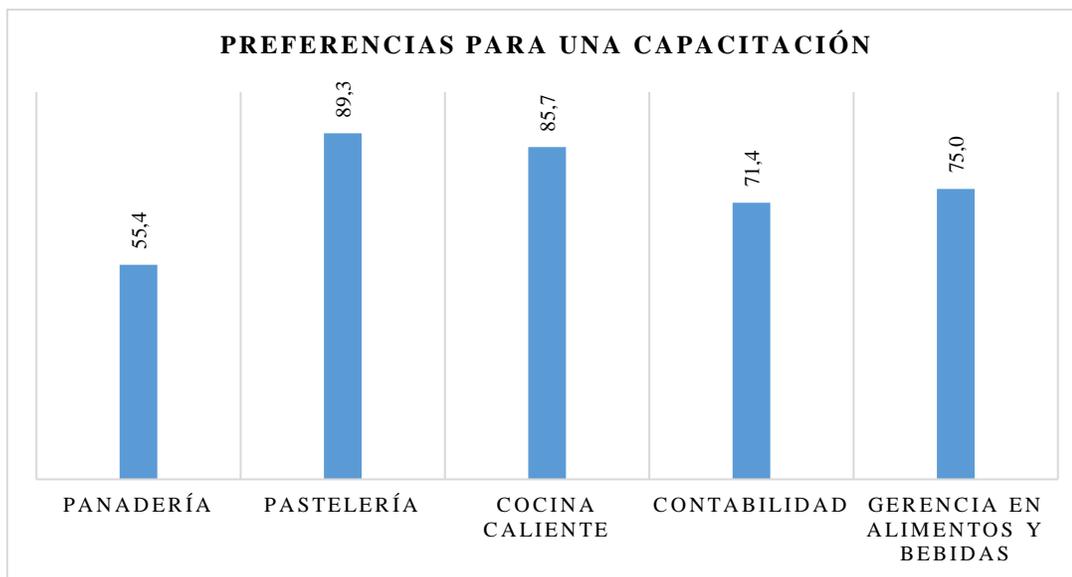
Gráfica 7: Elaborado por: Grupo de investigación.

Fuente: Restaurantes y cafeterías cuarta categoría según catastro MITUR 2020.

Como se refleja en los resultados obtenidos existe un 87,5% de los propietarios que consideran importante contar en su negocio con una persona especializada en el área gastronómica, sin embargo también se denota que el 12,5% no lo cree necesario, realidad que preocupa toda vez que si se toma en cuenta el servicio que ofrecen como es alimentos y bebidas, los establecimientos están en la obligación de cumplir con normativas de higiene y manipulación de alimentos, garantizando así el bienestar de los consumidores.

Prestar servicios en el área de alimentos y bebidas implica la contar con el personal calificado, que prestará servicios de calidad y logrará clientes satisfechos, por ello la importancia de contar con un personal especializado en cada una sus áreas ya que su permanencia aporta en gran medida a la solvencia y rentabilidad del restaurante o cafetería, así como alcanzar un nivel de satisfacción y cubrir las expectativas de los clientes. (López 2021). Siendo evidente la importancia de contar con un personal especializado que desempeñe sus actividades acordes a las necesidades de la empresa con un equipo adecuado de trabajo que cumpla con los parámetros y métodos adecuados en beneficio del cumplimiento y aplicación de normas estándar y el reglamento tanto interno como externo del negocio. Así el personal especializado será quién genere la oferta en cocina desde el punto de vista gastronómico, ya sea el chef, jefe cocina, la brigada y el personal que acatará las indicaciones generales en función de la producción. Esto implica la gestión específica del tratamiento de la materia prima y las preparaciones, el cliente será quien transmita su opinión a la autoridad máxima del lugar mas no a quién cocino o preparó al plato.

Gráfica 8: De los temas propuestos ¿cuál prefiere para una próxima capacitación?



Elaborado por: Grupo de investigación.

Fuente: Restaurantes y cafeterías cuarta categoría según catastro MITUR 2020.

Los resultados obtenidos en la interrogante planteada permite visibilizar cuáles son las preferencias dentro de los requerimientos que creen pertinentes los dueños de los locales para un mejor desarrollo dentro de su actividad tomando de una forma satisfactoria que todos los temas propuestos tienen una aceptación mayor al 50%.

En el ámbito de los establecimientos de alimentos y bebidas: Cafeterías y Restaurantes, necesariamente en época de emergencia sanitaria se debe aplicar estrictamente protocolos en todas las áreas, considerando el transporte, conservación, y servicio de los alimentos, (Carrión 2020), sin descuidar la responsabilidad que tiene el manipulador de alimentos en toda la cadena de tratamiento de alimentos y su producción. Las capacitaciones a los servidores de alimentos y bebidas, brindará la oportunidad de poner en práctica los conocimientos teórico - práctico de la preparación de los alimentos de una manera segura y con ello ofertar un producto y servicio confiable a los clientes. La guía para cumplir las buenas prácticas de manejo de los alimentos es la normativa que indica el organismo regulador como es la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA). Según el Ministerio de Turismo categoriza a los establecimientos de alimentos y bebidas de acuerdo a las categorías: a) Las cafeterías se categorizarán en: (2) dos tazas y (1) una taza, siendo (2) dos tazas la mayor categoría y (1) una taza la menor categoría) Los restaurantes se categorizarán en: (5) cinco, (4) cuatro, (3) tres, (2) dos

y (1) un tenedor, siendo (5) cinco tenedores la mayor categoría y un (1) tenedor la menor categoría; en base a esta categorización la normativa del ARCSA controla a los establecimientos de alimentos y bebidas cuarta categoría.

Conclusiones

Una vez analizados y transferidos los reglamentos vigentes a los propietarios de los locales se logró obtener información relevante a través de la aplicación de la encuesta donde se puede evidenciar que existe conocimiento teórico sobre los procesos y normativas aplicados en la restauración, sin embargo, no se aplica de una manera eficiente.

Mediante el estudio realizado a los 70 establecimientos registrados, se identifica la necesidad de fortalecer la gestión gastronómica de los restaurantes y cafeterías del cantón Riobamba mediante procesos de capacitación y actualización de conocimientos y, con ello brindar seguridad en la prestación de servicios de alimentación, esto como una actividad adicional a las que brinda el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Turismo a través de sus campañas.

El conocimiento de la normativa es importante, no obstante, la aplicación de las mismas requiere el compromiso y disciplina de todo el personal que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas para garantizar un producto inocuo para la salud humana.

Después del análisis ejecutado se concluye que las capacitaciones se deben realizar continua siendo necesario generar éstos espacios de manera inmediata, para ello es indispensable desarrollar una planificación, donde se dé prioridad a los temas relacionados con la gestión gastronómica.

Agradecimientos

Al Ministerio de Turismo zona 3 del Ecuador, a los establecimientos que aportaron con información para el presente trabajo de investigación.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitir a la planta docente a través de la carrera de Gastronomía, participar en el ámbito de investigación.

A los colegas quienes colaboraron con la validación del instrumento de investigación aplicado, Lcdo. Juan Carlos Salazar y Lcdo. Efraín Romero.

Conflictos de intereses

Los resultados de la presente investigación han sido oportunamente entregados al Instituto de Investigaciones de la ESPOCH, por lo tanto, los autores manifiestan que no existe un conflicto de intereses.

Declaración de contribución

Los autores de la investigación han aportado tanto en la aplicación de la encuesta como en el análisis y obtención de los resultados.

Referencias

1. ARCSA, 2015. [PDF] Anexo 1. GUÍA DE USUARIO - Free Download PDF. Agencia Nacional de Regulación y Control de Vigilancia Sanitaria. [en línea]. [Consulta: 5 abril 2021]. Disponible en: <https://silo.tips/download/anexo-1-guia-de-usuario>.
2. CARRRIÓN, C., 2020. Capacitación en el Protocolo de Alimentos y Bebidas en la región sur – Ministerio de Turismo. [en línea]. [Consulta: 20 abril 2021]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/capacitacion-en-el-protocolo-de-alimentos-y-bebidas-en-la-region-sur/>.
3. LÓPEZ, M.F., 2021. Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas - MOTTO LÓPEZ, MARINA, FERNÁNDEZ MENÉNDEZ, MIGUEL ÁNGEL - Google Libros. [en línea]. [Consulta: 16 abril 2021]. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=YKIIIEAAAQBAJ&pg=PA54&dq=Personal+especializado+en+el+area+de+alimentos+y+bebidas+cuarta+categoria&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjwifzJi4PwAhX6RjABHVVHCCXsQ6wEwAnoECAUQAQ#v=onepage&q=Personal+especializado+en+el+area+de+alim>.
4. MARÍA, P.J., 2001. HOSTELERÍA Técnicas y Calidad de Servicio - José María Pérez Pascual - Google Libros. [en línea]. [Consulta: 5 abril 2021]. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=qfBKUE-fjXoC&pg=PT2&dq=Gallegos+en+hoteleria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwuwPwDvufvAhXKTDABHf-tAXkQ6AEwAnoECAMQAQ#v=onepage&q=Gallegos+en+hoteleria&f=false>.