



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12edespfeb.0291>

CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA INOCUIDAD DE ALIMENTOS EN CENTRO DE EVENTOS MQ DE MANTA

FOOD SAFETY AND QUALITY OF SERVICE IN THE MQ EVENTS CENTER OF MANTA

Mendoza-Cueva Sura Rashell ¹; Zambrano-Cedeño Jessica Mariela ²;
Moreira-Vera David Wilfrido ³

¹ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez. Bahía de Caráquez, Ecuador. Correo: sura.mendoza@pg.ulead.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6275-2086>

² Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez. Bahía de Caráquez, Ecuador. Correo: jessica.zambrano@uleam.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1370-5934>

³ Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Calceta, Ecuador. Correo: dmoreira@espam.edu.ec. ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-6730-6758>

Resumen

La investigación tuvo como propósito realizar un análisis sobre el manejo de alimentos como factor de inocuidad y la calidad de servicio en el centro de eventos MQ de la ciudad de Manta. Como metodología se utilizó la de enfoque mixto, se esgrimieron como instrumentos encuestas, entrevista y ficha de observación. La encuesta fue aplicada a 70 clientes para estimar el grado de satisfacción con relación a la inocuidad alimentaria, la entrevista a la propietaria del establecimiento para conocer sobre la atención al cliente y certificaciones del local y la ficha de observación se aplicó a la infraestructura del local y procedimientos operativos. Los resultados obtenidos a través de la aplicación de instrumentos en la encuesta la percepción de los clientes sobre inocuidad al momento de servir los alimentos el 75,71% contestaron afirmativamente, mientras el 24,29% consideran que el manejo no es adecuado. De acuerdo a los resultados de la entrevista se manifestó la existencia de todo lo necesario para satisfacer la demanda de servicios, aunque se reconoció que aún no se cuenta con normativas que certifiquen la calidad de servicios ofertada. Como resultado de la ficha de observación se evidenció que de los 45 ítems evaluados in situ el 28,89% resultó muy satisfactorio y el 15,56% resultó insatisfactorio. Con la investigación se demostró que algunos procesos tales como la manipulación, transformación y servir los alimentos carecen de estandarización lo que repercute en un servicio inapropiado.

Palabras claves: Manipulación de alimentos, Estandarización de procesos, Sanitización, Calidad.

Abstract

The purpose of the research was to carry out an analysis of food handling as a safety factor and the quality of service in the MQ event center in the city of Manta. As a methodology, the mixed approach was used, surveys, interviews and observation sheets were used as instruments. The survey was applied to 70 clients to estimate the degree of satisfaction in relation to food safety, the interview with the owner of the establishment to learn about customer service and local certifications and the observation sheet was applied to the local infrastructure and operating procedures. The results obtained through the application of instruments in the survey, the perception of customers about safety at the time of serving food, 75.71% answered affirmatively, while 24.29% consider that the handling is not adequate. According to the results of the interview, the existence of everything necessary to satisfy the demand for services was stated, although it

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 15 de noviembre de 2022.

Fecha de aceptación: 31 de enero de 2023.

Fecha de publicación: 27 de febrero de 2023.



was recognized that there are still no regulations that certify the quality of services offered. As a result of the observation sheet, it was shown that of the 45 items evaluated in situ, 28.89% were very satisfactory and 15.56% were unsatisfactory. With the investigation, it was shown that some processes such as the handling, transformation and serving of food lack standardization, which results in an inappropriate service.

Keywords: Food handling, Process standardization, Sanitation, Quality.

1. Introducción

La inocuidad es uno de los factores más importantes en los establecimientos donde se prestan servicios gastronómicos como actividad económica, porque permite que los alimentos lleguen a los comensales en buenas condiciones además que el servicio se de calidad y para lograrlo se debe tener procedimientos operativos estandarizados, procedimientos operativos de sanitización y una prestación de servicio en el menor tiempo posible, pues en un ambiente altamente competitivo, las empresas buscan ofrecer más y mejores servicios a precios atractivos para los clientes sin afectar sus beneficios, una estrategia para lograrlo es minimizar los costos de producción a través de la estandarización de procesos, reduce fallas, desperdicios y aumenta la productividad. Espíndola & Hernández, 2020)

La estandarización permite lograr que los procesos de producción o prestación de servicios en diferentes centros o unidades de producción se realicen de la misma forma bajo los mismos parámetros de control.(Alzate, 2015)

La falta de procesos estandarizados puede convertirse en un grave problema dentro de las organizaciones, trayendo consecuencias como: la existencia de no conformidades en los productos y/o servicios, la insatisfacción del cliente, sobrecarga de trabajo, entre otros. (Salcedo et al., 2020)

Los autores consideran que la falta de estandarización de procesos puede convertirse en un grave problema en las organizaciones, lo cual puede acarrear consecuencias como: desviaciones de productos y/o servicios, insatisfacción del cliente, sobrecarga de trabajo, etc.



Los sistemas de gestión se han convertido en facilitadores para el desarrollo y logro de los objetivos corporativos trazados por las organizaciones, aumentan el rendimiento, identifican problemas críticos y dan vertientes para su solución, aportan en la administración y gestión de los recursos, generan la posibilidad de contar con estándares que facilitan el ingreso a nuevos mercados y el control de forma estratégica en la respuesta a las necesidades de las partes encontradas y de un contexto que cada vez presenta mayores desafío.(Gil & Moreno, 2021)

La calidad consiste en la estandarización de los procesos de fabricación, el establecimiento de controles en las operaciones y la mejora continua, a su vez el conocimiento promueve la innovación en los procesos, por lo que el constante aprendizaje en las empresas les permite estabilizar competitivas en el mercado. (Mendoza & Solís, 2022)

La ingesta de alimentos sin lugar a dudas es determinante en la buena salud de quienes los consumen, sobre todo cuando éstos se encuentran en buen estado de

conservación, pues proporcionan una fuente permanente de energía, mejora el estado de ánimo entre otras cosas, por el contrario, cuando estos alimentos están sujetos a diferentes formas de contaminación, y son consumidos, pueden llegar a convertirse en los grandes protagonistas en el deterioro de la salud de las personas.(Armendáriz et al., 2012)

La importancia de la manipulación de alimentos se pone de manifiesto hoy más que nunca. Varios estudios han concluido que hay dos factores especialmente relevantes en la manipulación de alimentos, y por tanto podemos decir que se constituyen como mecanismos eficaces para prevenir tox infecciones alimentarias entre los consumidores. (Ávila, 2018)

La manipulación de alimentos implica estar en contacto directo con los alimentos durante su etapa de preparación, fabricación, transformación, envasado, almacenamiento, transporte y distribución. Cuando se trabaja manipulando productos en cualquiera de estas etapas es importante poner especial cuidado a

fin de prevenir accidentes y enfermedades. (Fude, 2022)

Los manipuladores de los alimentos son todas aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio. La adecuada manipulación de los alimentos, desde que se producen hasta que se consumen, incide directamente sobre la salud de la población. Está demostrada la relación existente entre una inadecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de éstos. Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las higiénicas, ya que en la mayoría de los casos es el manipulador el que interviene como vehículo de transmisión, por actuaciones incorrectas, en la contaminación de los alimentos. El Manipulador de alimentos necesita conocer el proceso de preparación y conservación de alimentos y respetar las exigencias culinarias, sanitarias y nutritivas que permiten que el alimento llegue al consumidor

en las mejores condiciones de calidad. Por esta razón y tratando de mejorar el nivel de las profesiones de este sector se exponen a continuación algunas ideas básicas. (Paulista et al., 2000)

Es importante conocer y cumplir las normas de higiene durante la manipulación de alimentos, porque así podremos garantizar la seguridad de éstos y evitar enfermedades de origen alimentario. La mayoría de las veces el manipulador de alimentos es el que interviene como vehículo de transmisión de estas enfermedades, con lo cual es importante que tengamos en cuenta el gran papel que jugamos en la prevención. (Barrero, 2013)

La aplicación de prácticas adecuadas de higiene y sanidad, en el proceso de alimentos, bebidas, aditivos y materias primas, reduce significativamente el riesgo de intoxicaciones a la población consumidora, lo mismo que las pérdidas del producto, al protegerlo contra contaminaciones contribuyendo a formarle una imagen de calidad y, adicionalmente, a evitar al empresario sanciones legales por parte de la autoridad sanitaria. (Moctezuma, 1994)



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 et al., 2012)

La inocuidad de los alimentos puede definirse como la garantía que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan. (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015)

La presente investigación se realizó con el objetivo de evaluar la calidad de servicio a través de la inocuidad de alimentos en centro de eventos MQ de Manta.

2. Materiales y métodos

El enfoque de la investigación es descriptiva no experimental utilizando la estadística descriptiva. La investigación empleó método cualitativo y cuantitativo que permitió evaluar las medidas de seguridad

alimentaria que se aplican en el Centro de Eventos MQ.

Se utilizó una investigación de tipo descriptiva (debido al nivel de descripción del diagnóstico) y propositiva (debido al diseño de una propuesta integral). Se desarrolló un estudio de tipo no experimental, utilizando el método cualitativo y cuantitativo donde las variables en estudio no fueron manipuladas, más bien se caracterizan en cada una de sus dimensiones. La población identificada fueron los clientes del Centro de Eventos MQ, con una muestra de 70 personas del total de 190 personas por evento que aproximadamente contratan los servicios del centro de eventos MQ, a la cual se le aplicó una encuesta formulada estratégicamente con 14 ítems cerrado utilizando la escala de Likert para conocer la percepción de los clientes sobre el grado de satisfacción de la inocuidad alimentaria, se utilizó también la técnica de la entrevista aplicada al propietario del centro de evento MQ evidenciando la gestión en la atención al cliente y las certificaciones que tiene el establecimiento, a través de la ficha de observación se evaluó la

infraestructura del local y los procedimientos operativos.

La técnica para recolección de datos Empleará el método de muestreo aleatorio simple. La encuesta se fundamentará en un cuestionario que contendrá una escala cualitativa, si no, algunas veces, las mismas que responderá a todos los aspectos para un diagnóstico adecuado. La encuesta se realizó mediante Google forms para recoger los datos

Para el procesamiento de la información Una vez obtenida, revisada y depurada la información, se analizó mediante el software SPSS.V26. a través de un análisis estadístico descriptivo.

En la Fiabilidad del instrumento aplicado demostró datos propicios para el desarrollo de la investigación como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	13

El análisis de fiabilidad demostró un resultado de 0,811, por lo que este es equivalente a 81,1% el mismo que se encuentra en el rango de bueno.

La fiabilidad del instrumento es una manera de asegurarse que cualquier instrumento utilizado para medir variables experimentales brinde siempre los mismos resultados.(Shuttleworth, 2022)

El autor considera que, la confiabilidad del instrumento es una forma de garantizar que cualquier instrumento utilizado para medir variables experimentales siempre brinde los mismos resultados.

La validez del instrumento aplicado en el estudio evidencio un resultado positivo como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 2. Validez del instrumento

Resumen del modelo					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,723 ^a	,522	,412	,595	1,918

En relación a la validez del instrumento utilizado reflejo un resultado de 0,723, que es equivalente a 72,3% el mismo que se considera aceptable.

La validación de instrumentos es considerada, por el alcance de su rigor científico, un tipo de estudio con sus características y procedimiento. (Fernández et al., 2019)

Desde las perspectivas de los autores mencionan que, la validación de instrumentos es un tipo de investigación con características y enfoque propios, debido a su grado de rigor científico.

3. Resultados y discusión

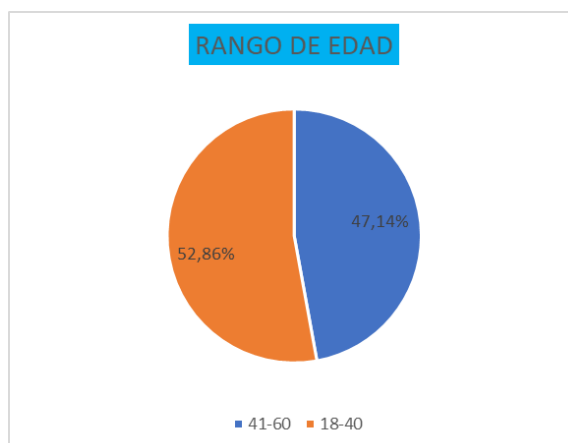
La investigación se la realizó en la ciudad de Manta provincia de

Manabí república del Ecuador. La ubicación geográfica es 0°96'78" latitud sur y 80°10'69'87" longitud oeste, a una altitud de 2 msnm (Google Maps 2022)

Análisis de los resultados obtenidos de la encuesta dirigida los clientes del Centro de Evento MQ.

Para la recolección de datos se diseñó la encuesta con 14 preguntas formuladas de manera minuciosa con la finalidad de que esta permitan mostrar la realidad de cómo se encuentra el centro de evento MQ en la actualidad, para ello se tomaron todas las preguntas como referencia las misma que arrojaron resultados positivos dentro de la investigación realizada.

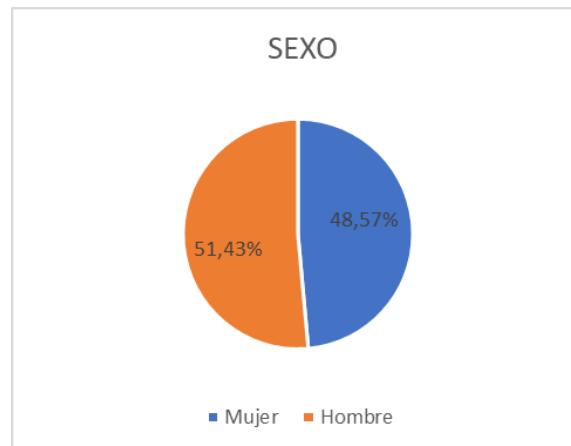
Gráfico 1. Análisis de la pregunta de la encuesta dentro de la investigación



De Las personas encuestadas tenían un rango de edad entre 18 y 40 años y 33 personas estaban en el rango de los 41 y 60 años, esto

quiere decir que el mayor porcentaje de clientes en el centro de eventos es de jóvenes.

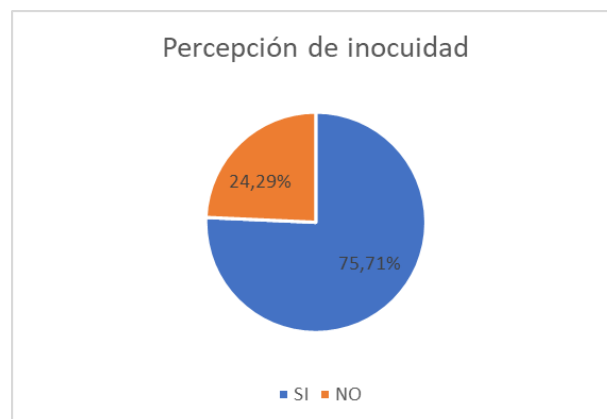
Gráfico 2.



Con relación al sexo de las personas encuestadas, en 51,43% de las

personas son hombres y el 48,57% son mujeres.

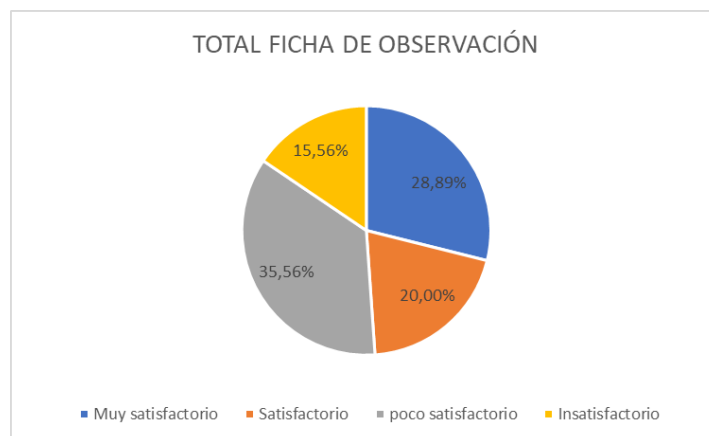
Gráfico 3.



En relación con las personas que creen que el servicio de banquete MQ tiene un buen manejo de la inocuidad en la preparación de sus

alimentos, un 75,71% del total de encuestados dijo que Si lo tienen, mientras un 24,29% dijo que no.

Gráfico 4. Ficha de observación



Como resultado de la ficha de observación se evidenció que de los 45 ítems evaluados in situ el 28,89% resultó muy satisfactorio, 20% satisfactorio 35,56 poco satisfactorio y el 15,56% resultó insatisfactorio.

4. Conclusiones

Se concluye que la falta de gestión en la aplicación de estandarización en los proceso de producción de alimentos y bebidas debe ser un camino que debe seguir la empresa MQ, en relación con la indagación exploratoria, el mismo que será fundamental para certificar todos los productos y servicios que se venden dentro de la empresa de eventos y recepciones.

Los resultados demuestran que la calidad del servicio que vende la empresa MQ ha estado condicionada por opinión de los

consumidores, es un punto que le favorece pero podría también certificarse con productos de calidad y servicio de calidad esto enfocado a la gestión en la cadena de suministros, lo que significa tener una receta constante o estándar en la oferta dirigida hacia la demanda.

Se concluye en relación a los datos analizados que en estos días la seguridad e higiene está tomando fuerza en todos los negocios de alimentos y bebida, por lo que garantizar productos de primera calidad a un precio de calidad mejorará la imagen de la empresa en el mercado local en este caso Manta, donde el fuerte de la empresa será el servicio de recepción y eventos en términos de mejora de la gestión y el rendimiento general de una organización con procesos sólidos.

Bibliografía

- Alzate, F. (2015). Estandarización de procesos con la norma ISO 9001. Organización, Calidad y Productividad Para Su Empresa.
- Armendáriz, C., Monge, E., & Zhunio, B. (2012). Análisis de las tres enfermedades más comunes producidas por mala manipulación de alimentos en el sector de Cotacollao. *Revista Turismo, Desarrollo y Buen Vivir Dialnet*, N°4 (ISSN-e 1390–6305).
- Ávila, S. (2018). La importancia de la manipulación de alimentos. *Euroinnova*.
- Barrero, B. (2013). Manipulación de alimentos. Manual Del Curso Manipulador De Alimentos.
- Correia, G., Araújo Lucena, D. W., Fernandez-Mafruga, L. C., Leao de Menezes, P. D., & Pinheiro, P. (2012). Gestión de la calidad de servicios de alimentos y bebidas. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 21(3).
- Cruz-Carbonell, M. E., Zambrano-Cedeño, J. M., Guerra-Vázquez, L., & Agramonte-Corrales, A. (2022). Acciones de mejora de la inocuidad de los alimentos en el “Gran Hotel” de Camagüey. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR*. ISSN 2737-6354., 5(9), 203-220. <https://doi.org/10.46296/rc.v5i9.0044>
- Espíndola Pérez, M. Á., & Hernández-González, J. C. (2020). Revisión de la literatura sobre la estandarización de procesos productivos a nivel científico. *Academina Journals*, 12(6).
- Fernández, R. L., Martínez, R. A., Urquiza, D. E. P., Gálvez, S. S., & Álvarez, M. Q. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2(Sup)), 441–450. <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Fude. (2022). ¿En qué consiste la manipulación de alimentos? Fude by Educativo.
- Gil Albarracín, Z. R., & Moreno Rodríguez, I. C. (2021). Sistemas integrados de gestión en el sector minero. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 13(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.6674>
- Gilberto Silva-Treviño, J., Azucena Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Gerardo Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio,



- satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Hernández Gómez Enith Michelle. (2015). Propuesta de mejoramiento de los procesos operativos y administrativos en el área de banquetes de la hostería Mirasierra. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15975/1/63575_1.pdf
- León, B. (2015). La Importancia De La Calidad En Las Empresas. Artículo.
- Martin Ochoa Carla Verónica. (2010). Estudio para la creación de una empresa de servicio de Banquetes y Eventos Sociales en el Distrito Metropolitano de Quito. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1908/2/T-ESPE-026816.pdf>
- Melej Moctezuma, J. (1994). Norma oficial mexicana nom-120-ssa1-1994, bienes y servicios. Prácticas de higiene y sanidad para el proceso de alimentos, bebidas no alcohólicas y alcohólicas. Diario oficial de la federación.
- Mendoza Novillo, P. A., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019). Estudio de tiempos y movimientos de producción para Fratello Vegan Restaurant. CIENCIAMATRIA, 5(1). <https://doi.org/10.35381/cm.v5i1.267>
- Mendoza-Arviso, U., & Solís-Rodríguez, F. T. (2022). Calidad, conocimiento e innovación de procesos de manufactura en Ciudad Juárez, México. Retos, 12(23). <https://doi.org/10.17163/ret.n23.2022.05>
- Paulista, U. E., Em, P. D. E. P., & Biológicas, C. (2000). Manipulación de alimentos (manual común). Prescal.
- Ramírez Herrera Nathalia. (2010). Estandarización y control de calidad en procesos de recibo, almacenamiento, distribución y servida de alimentos.
- Salcedo, S., Roa, W., & Fuentes, E. A. (2020). propuesta para la estandarización de procesos en el área de calidad, seguridad del paciente y sarlaft (caso entidad oncológica colombiana). revista ingeniería, matemáticas y ciencias de la información, 7(14), 39–57. <https://doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a83>