



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO

Título

**“SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL CANTÓN COLTA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en Turismo

AUTORA:

Cristina Leticia Guevara Roldan

TUTOR:

Mgs. Danilo Paul Quintana Puga

Riobamba, Ecuador 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Cristina Leticia Guevara Roldan** con cedula de ciudadanía N.º 060512744-8, autora del trabajo de investigación titulado: **“Seguridad alimentaria en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo”**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital, en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto a los derechos de autora de la obra referida será de mi entera responsabilidad; liberando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 29 de enero de 2025.



Cristina Leticia Guevara Roldan

C.I: 0605127448

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Danilo Paul Quintana Puga cátedro adscrito a la facultad de ciencias Políticas y Administrativas por medio del presente documento certificado hacer asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación **“Seguridad alimentaria en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta provincia de Chimborazo”**, bajo la autoría de Cristina Guevara por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo en cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 6 días del mes de enero de 2025.



Mgs. Danilo Paul Quintana Puga

CI:060332918-6

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

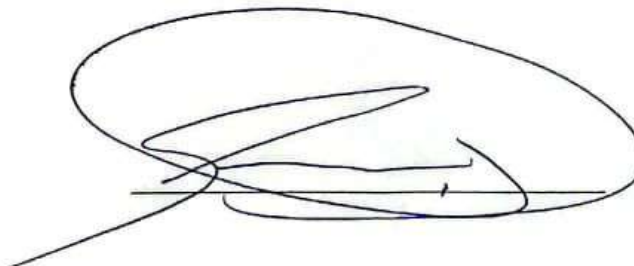
Quienes suscribimos, catedráticos designados miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “**SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL CANTÓN COLTA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**”, presentando por **Cristina Leticia Guevara Roldan**, con cédula de identidad 060512744-8, bajo la tutoría de **Danilo Paul Quintana Puga**; certificamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchado la sustentación por parte de su autor; no he tenido nada más que observar.

De conformidad la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 29 días del mes de enero de 2025.

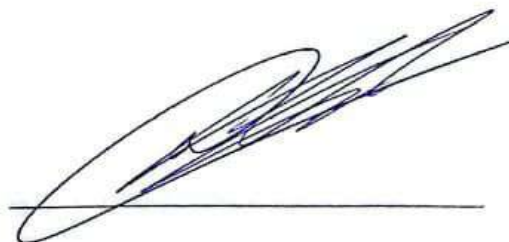
Mgs. Margoth Cali
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
DE GRADO**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Margoth Cali', written over a horizontal line.

PhD. Daniel Guerrero
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL
DE GRADO**

A large, stylized handwritten signature in blue ink, written over a horizontal line.

PhD. Diego Calvopiña
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL
DE GRADO**

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal line.



CERTIFICACIÓN

Que, **Guevara Roldan Cristina Leticia** con CC: **0605127448**, estudiante de la Carrera de Turismo (R-A), Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **Seguridad Alimentaria en los Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas del cantón Colta, Provincia de Chimborazo**", cumple con el N 9%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **Compilatio**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 29 de enero de 2025



Firmado electrónicamente por:
**DANILO PAUL
QUINTANA PUGA**

Mgs. Danilo Quintana
TUTOR

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi madre por haber sido mi soporte, mi inspiración, mi consejera y fuerza para seguir en toda mi carrera y a mi padre que desde algún lugar desde lo más alto él ha sido mi ejemplo y motivación para seguir tanto en lo académico como en lo personal pues sin ellos no lo habría logrado. A mi hermano Geovanny por su sacrificio, esfuerzo por darme una carrera además de aconsejarme día a día dándome palabras de aliento que no me dejan decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante cumpliendo con mis ideales. A mis hermanas que me han apoyado en los buenos y malos momentos siendo un soporte moral acompañándome en cada problema que se me ha presentado.

Gracias a todos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo por el invaluable apoyo, dedicación y compromiso con la formación académica y profesional brindando un espacio en donde el conocimiento, la innovación y los valores humanos se unen para construir un futuro mejor.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ANEXOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I	18
1.1 Introducción.....	18
1.2 Antecedentes.....	20
1.3 Planteamiento del Problema	25
1.3.1 Formulación del Problema.....	25
1.3.2 Problemas Específicos	25
1.4 Justificación	26
1.4.1 Justificación Teórica	26
1.4.2 Justificación Practica	26
1.4.3 Justificación Metodológica.....	27
1.5 Objetivos.....	27
1.5.1 General.....	27
1.5.2 Específicos.....	27

1.6	Hipótesis	28
1.6.1	Hipótesis general	28
1.6.2	Hipótesis Específicas	28
	CAPITULO II.....	29
	Marco Teórico.....	29
2.1.	Marco filosófico y Epistemológico de la Investigación	29
2.2.	Estado del Arte	30
2.2.1.	Variable Independiente: Seguridad Alimentaria en Productos Alimentarios	30
2.2.2.	Variable Independiente: Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas	31
2.3.	Marco Teórico.....	32
2.3.1.	Producción Local.....	33
2.3.1.1.	Control de Proveedores.....	34
2.3.1.2.	Almacenamiento de Alimentos.....	34
2.3.2.	Segundo Indicador de la Primera Variable: Buenas Prácticas de Manufactura.....	35
2.3.2.1.	Contaminación Cruzada.....	35
2.3.2.2.	Manipulación de Alimentos.....	35
2.3.2.3.	Higiene en la Producción de Alimentos	36
2.3.3.	Patrimonio Alimentario	36
2.3.3.1.	Prácticas Culturales Alimentarias	36
2.3.3.2.	Prácticas Agrícolas	36
2.3.3.3.	Tradiciones Alimentarias	37
2.3.3.4.	Platos Ancestrales	37
2.3.4.	Categorización en Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas.....	37
2.3.4.1.	Estándares Técnicos en los Prestadores de Servicios de Alimentos y Bebidas ...	38
2.3.4.2.	Calidad Alimentaria	38

2.3.5. Consumo de Alimentos.....	38
2.3.5.1. Herramientas Alimentarias	39
2.3.5.2. Satisfacción del Cliente	39
CAPITULO III.	41
3. Metodología.....	41
3.1. Tipo y Diseño de investigación	41
3.1.1. Tipo de Investigación.....	41
3.1.1.1. Investigación de Campo	42
3.1.1.2. Investigación Correlacional.....	42
3.2. Diseño de la Investigación.....	43
3.2.1. Diseño Trasversal	43
3.2.2. Diseño no Experimental	43
3.2.3. Diseño Analítico	43
3.3. Técnicas de Recolección de Datos	43
3.3.1. Técnica.....	43
3.3.1.1. Observación	44
3.3.1.2. Encuesta.....	44
3.3.2. Instrumento.....	44
3.3.2.1. Cuestionario.....	45
3.3.2.2. Ficha de Observación:	45
3.3.2.3. Checklist	45
3.4. Población de Estudio y Tamaño de Muestra	46
3.4.1. Unidad de Análisis:.....	46
3.4.2. Población	46
3.4.3. Muestra	47

3.5. Confiabilidad del Instrumento	48
3.5.1. Confiabilidad de Instrumento, Variable Independiente Seguridad Alimentaria	49
3.5.2. Confiabilidad de Instrumento, Variable Independiente Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas.....	49
CAPITULO IV.....	51
Resultados y Discusión.....	51
4. Análisis, Interpretación y Discusión de los Resultados la Variable Independiente.....	51
4.1.1. Seguridad Alimentaria	51
4.1.1.1. Encuesta. Interpretación de la variable independiente: Seguridad Alimentaria ..	51
4.1.1.2. Encuesta.....	55
4.1.1.3. Checklist	61
4.2. Prueba de Hipótesis	63
4.2.1. Hipótesis General	64
4.2.2. Hipótesis específico	65
5.1. Conclusiones.....	69
5.2. Recomendaciones	71
Bibliografía.....	83
Anexos	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:Establecimientos de alimentos y bebidas según el MINTUR	47
Tabla 2:Establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Colta	48
Tabla 3:Estadística de fiabilidad variable seguridad alimentaria	49
Tabla 4:Estadística de fiabilidad variable prestadores de servicio de alimentos y bebidas	50
Tabla 5:Interpretación de la variable independiente	51
Tabla 6:Interpretación de la Variable dependiente.....	55
Tabla 7:Parámetros de Calificación.....	62
Tabla 8:Resultados generales del checklist.....	62
Tabla 9:Grado de relación según coeficiente de correlación	63
Tabla 10:Prueba de Hipótesis	64
Tabla 11:Prueba de hipótesis especifica 1	65
Tabla 12:Prueba de hipótesis especifica 2	66
Tabla 13:Prueba de hipótesis especifica 3	68
Tabla 14:Matriz de operalización de variables	91
Tabla 15: Matriz de consistencia	96
Tabla 16 :Edad de los encuestados	109
Tabla 17 :Genero	110
Tabla 18: Nivel de instrucción.....	112
Tabla19:Control de proveedores.....	113
Tabla20:Almacenamiento	114
Tabla 21:Preparación	115
Tabla 22:Contaminación cruzada	117
Tabla 23 :Manipulación de Alimentos.....	118
Tabla 24:Higiene.....	119

Tabla 25:Prácticas Culturales	121
Tabla 26:Tradiciones.....	122
Tabla 27:Platos Ancestrales	123
Tabla 28:Edad	125
Tabla 29 :Género	127
Tabla 30 :Nivel de Instrucción.....	128
Tabla 31:Categorización de restaurantes	129
Tabla 32:Estándares de calidad.....	131
Tabla 33 :Calidad de productos	132
Tabla 34 :Menú de los establecimientos.....	134
Tabla 35:Procesos de productos	135
Tabla 36:Herramientas.....	137
Tabla 37:Satisfacción del cliente	138
Tabla 38:Precio	140
Tabla 39:Compra	141
Tabla 40 :Fidelización del cliente	142
Tabla 41:Incremento de ventas	144

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Edad de los encuestados.....	110
Gráfico 2:Género	111
Gráfico 3:Nivel de encuestados.....	112
Gráfico 4:Control de proveedores	113
Gráfico 5: Almacenamiento.....	115
Gráfico 6:Preparación.....	116
Gráfico 7:Contaminación cruzada	117
Gráfico 8:Manipulación de Alimentos	118
Gráfico 9:Higiene	120
Gráfico 10:Prácticas Culturales.....	121
Gráfico 11:Tradiciones	122
Gráfico 12:Platos Ancestrales.....	124
Gráfico 13:Edad de los encuestados.....	125
Gráfico 14:Género	127
Gráfico 15: Nivel de Instrucción	128
Gráfico 16: Categorización de restaurantes.....	130
Gráfico 17:Estándares de calidad	131
Gráfico 18:Calidad de productos.....	133
Gráfico 19:Menú de los establecimientos	134
Gráfico 20:Procesos de productos	136
Gráfico 21:Herramientas	137
Gráfico 22:Satisfacción del cliente.....	139
Gráfico 23:Compra	142

Gráfico 24:Fidelización del cliente.....	143
Gráfico 25:Incremento de ventas.....	144
Gráfico 26: Encuesta N.º 1	145
Gráfico 27:Encuesta N.º 2	145
Gráfico 28:Checklist.....	146

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo a: árbol de problemas	90
Anexo b: matrices de operacionalización de variables y de consistencia	91
Anexo c: matriz de consistencia	96
Anexo d: encuesta variable dependiente “seguridad alimentaria”	98
Anexo e: encuesta variable independiente “prestadores de servicio de alimentos y bebidas”	101
Anexo f: resultados y tabulación	109

RESUMEN

La seguridad alimentaria en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo, se desarrolló debido a que los prestadores de servicio llevan un limitado desconocimiento del tema lo que causa que los procedimientos que realizan para producir los alimentos sean perjudiciales para la salud de los consumidores. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el determinar la relación de la seguridad alimentaria en los prestadores de servicios de alimentos y bebidas en el cantón Colta. El estudio tiene la finalidad de indagar la situación actual en cuanto a seguridad alimentaria en los establecimientos de alimenticios en donde se evalúa aspectos claves como buenas prácticas de manufactura (BPM), las condiciones de higiene, el cumplimiento de las normas según el ministerio de turismo y la percepción de los consumidores. Este proyecto de investigación de acuerdo con su naturaleza de estudio es descriptivo y correlacional, en el cual se utilizó diferentes técnicas para la recopilación de datos, tales como la ficha de observación y la encuesta que se aplicó tanto a los prestadores de servicios como a los visitantes, los cuales nos permitió obtener resultados relevantes para la investigación. Se logro concluir que un porcentaje considerable de establecimientos no cumplía con las normas de seguridad alimentaria, presentando deficiencias en la manipulación de alimentos y en las condiciones sanitarias de las instalaciones. Además, se identificaron deficiencias en la capacitación del personal en materia de seguridad alimentaria, higiene y buenas prácticas de manufactura para mejorar la calidad y el servicio para sus consumidores.

Palabras clave: Procedimientos, salud, higiene, normas, buenas prácticas de manufactura, consumidores.

ABSTRACT

Food safety among food and beverage service providers in the Colta canton, Chimborazo province, has become a concern due to the limited knowledge of the topic by the service providers, resulting in food production procedures that can be harmful to consumer health. The objective of this research is to determine the relationship between food safety and food and beverage service providers in the Colta canton. The study aims to investigate the current situation regarding food safety in food establishments, evaluating key aspects such as Good Manufacturing Practices (GMP), hygiene conditions, compliance with regulations set by the Ministry of Tourism, and consumer perceptions. This research project, based on its study nature, is both descriptive and correlational, in which various techniques were used for data collection, such as observation sheets and surveys applied to both service providers and visitors. These methods allowed us to obtain relevant results for the research. It was concluded that a considerable percentage of establishments did not comply with food safety standards, showing deficiencies in food handling and the sanitary conditions of the facilities. Additionally, deficiencies were identified in staff training on food safety, hygiene, and Good Manufacturing Practices, which are essential to improve the quality and service provided to consumers.

Keywords: Procedures, health, hygiene, standards, good manufacturing practices, consumers.

ABSTRACT

Food safety among food and beverage service providers in the Colta canton, Chimborazo province, has become a concern due to the limited knowledge of the topic by the service providers, resulting in food production procedures that can be harmful to consumer health. The objective of this research is to determine the relationship between food safety and food and beverage service providers in the Colta canton. The study aims to investigate the current situation regarding food safety in food establishments, evaluating key aspects such as Good Manufacturing Practices (GMP), hygiene conditions, compliance with regulations set by the Ministry of Tourism, and consumer perceptions. This research project, based on its study nature, is both descriptive and correlational, in which various techniques were used for data collection, such as observation sheets and surveys applied to both service providers and visitors. These methods allowed us to obtain relevant results for the research. It was concluded that a considerable percentage of establishments did not comply with food safety standards, showing deficiencies in food handling and the sanitary conditions of the facilities. Additionally, deficiencies were identified in staff training on food safety, hygiene, and Good Manufacturing Practices, which are essential to improve the quality and service provided to consumers.

Keywords: Procedures, health, hygiene, standards, good manufacturing practices, consumers.



Firmado electrónicamente por:
EDISON RAMIRO
DAMIAN ESCUDERO

Reviewed by:
MsC. Edison Damian Escudero
ENGLISH PROFESSOR
C.C.0601890593

CAPÍTULO I.

1.1 Introducción

En la actualidad, la alimentación es uno de los pilares fundamentales en la sociedad, especialmente en lo que respecta al acceso de alimentos seguros, los cuales han comenzado a ser considerados un derecho primordial para todos los consumidores. Es por ello que cada vez es mayor la exigencia de una alimentación segura, lo que cobra particularmente importancia en el consumo de alimentos fuera del hogar.

Los servicios de comidas y bebidas en entornos como restaurantes, cafeterías, bares o comedores han experimentado un notable crecimiento, tanto en los alimentos que son consumidos dentro como fuera del establecimiento pueden desarrollar riesgos asociados como la existencia de peligros de contaminación en cuanto a microorganismos, químicos y residuos físicos que pueden poner en riesgo la salud y la seguridad alimentaria.

El aumento de consumo de alimentos y el estilo de vida están marcados por una estrecha relación con nuestra cultura y costumbres, determinando lo que comemos, como lo procesamos y evaluamos, con el propósito de mejorar nuestra calidad de vida, así también este conecta con el turismo gastronómico, a la vez también con el patrimonio gastronómico.

Esto es lo que permitió encaminar la investigación sobre seguridad alimentaria en los prestadores de servicios de alimentos y bebidas en el cantón Colta ubicado en la provincia de Chimborazo a 18km de la ciudad de Riobamba, en donde se puede observar que su gastronomía refleja diversidad cultural por los ingredientes autóctonos del cantón. Sin embargo, los consumidores necesitan que los alimentos que se sirven en los establecimientos se encuentren en condiciones adecuadas para su consumo.

Por lo tanto, se puede derivar la siguiente definición de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación por sus siglas en inglés **FAO** explica lo siguiente:

Lograr la seguridad alimentaria universal implica garantizar que todas las personas tengan acceso constante a alimentos de buena calidad que les permitan mantener una vida activa y saludable. Con el fin de mejorar la nutrición, así como también aumentar la productividad agrícola, elevando el nivel de vida de la población rural y contribuir al crecimiento de la economía mundial. (Gordillo & Obed, 2013)

Este concepto se refiere al derecho de todas las personas al momento de acceder a una cantidad adecuada de alimentos de calidad y nutritivos, es decir, aptos para el consumo. De lo contrario, el consumo de alimentos en mal estado o mal preparados podría perjudicar la salud de la población, provocando enfermedades transmitidas por los alimentos, las mismas que en algunos casos, pueden generar daños irreversibles y derivar en otras consecuencias negativas.

Actualmente, se desconoce la situación en la que se encuentran los prestadores de servicios de alimentos y bebidas en el cantón Colta por lo que se planteó el desarrollo de esta investigación adoptando una metodología no experimental, además de ser un estudio de campo donde se utilizó encuestas como herramienta para la recopilación de datos e información, permitió identificar los peligros y riesgos existentes. Además, de formular recomendaciones en pro de mejorar las condiciones de seguridad alimentaria, garantizando la salud de los consumidores y el cumplimiento de las normativas sanitarias.

1.2 Antecedentes

Los autores Gómez & Cárdenas (2021), contemplan el análisis de **“Seguridad alimentaria familiar y su asociación con el estado nutricional en niños menores de 2 años”**

Los autores llevaron a cabo un estudio analítico trasversal, donde recolectaron información mediante entrevistas realizadas en las zonas de salud y en los hogares visitados. La información se recolectó en un formulario diseñado por los propios autores. Además, la talla y el peso de los partícipes fueron medidos siguiendo los protocolos establecidos en el manual de procedimientos y antropometría del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Esta investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre seguridad alimentaria familiar y el estado nutricional de menores de 2 años. Así mismo, se plantearon objetivos específicos, como: describir a la población según la edad, el sexo y el parentesco, caracterizar a las familias de acuerdo con su estado socioeconómico, y analizar la tipología familiar en términos de estructura y funcionalidad. Además, se calcula la prevalencia de la inseguridad alimentaria en las familias incluidas en el estudio.

Los autores concluyeron que, el 100% de los niños con sobrepeso y obesidad experimentan inseguridad alimentaria. Sin embargo, el 89,5% de los menores de 2 años con peso normal en el Centro de Salud de Luxemburgo, Manta pertenecen a familias con inseguridad alimentaria leve a moderada. Esto indica que la obesidad y el sobrepeso son factores de riesgo en la inseguridad alimentaria para niños menores de 2 años. Aunque no se encontró una asociación significativa entre seguridad alimentaria y estado nutricional ($p > 0.05$), el análisis mostró que la seguridad alimentaria no está garantizada en niños con obesidad o sobrepeso, y solo un pequeño porcentaje de los niños con peso normal (10.5%) presenta seguridad alimentaria. Esto sugiere que el peso normal no garantiza la seguridad alimentaria.

Del mismo modo Saquina Moreno (2024), presenta: **“Seguridad alimentaria y turismo gastronómico en la ciudad de Guano, provincia de Chimborazo”**.

El autor de esta investigación utilizó una metodología descriptiva y correlacional de corte transversal. La población estudiada estuvo compuesta por los prestadores de servicio de alimentos y bebidas de la ciudad de Guano, abarcando un total de 27 establecimientos seleccionados por el investigador a través de un análisis basado en la observación y la afluencia de comensales. Como herramienta se utilizaron encuestas, y el instrumento aplicado fue un cuestionario de 9 preguntas dirigido a los establecimientos.

La investigación también revela que la población de la ciudad de Guano posee un conocimiento limitado sobre seguridad alimentaria, evidenciando la ausencia de procesos adecuados de Buenas Prácticas de Manufactura (**BPM**) en muchos establecimientos.

Además, se observa que la población no conserva plenamente el conocimiento ancestral sobre la preparación de comidas típicas, adoptando en su lugar técnicas modernas que influyen en el turismo gastronómico.

En esta investigación el autor concluyó que, el manual de buenas prácticas culinarias busca fomentar hábitos adecuados en la preparación de alimentos entre prestadores de servicios y la población de Guano, con especial énfasis en garantizar la calidad y el cuidado al comercializarlos. Este documento promueve prácticas sostenibles que equilibran la producción y el consumo, minimizando el impacto ambiental, como la reducción del humo industrial.

Así mismo el investigador incluye un plan de capacitaciones para el personal gastronómico, enfocado en la higiene, manejo de alimentos, lavado de utensilios y seguridad alimentaria, sirviendo como guía para mejorar la calidad de los alimentos.

De igual manera Lema (2019), define el **“Diagnóstico de la Seguridad Alimentaria Nutricional (S.A.N.) en los hogares del Barrio Capilla, Parroquia Santiago de Quito, Cantón Colta”**.

El autor empleó un método experimental, focalizado en la comunidad de Santiago de Quito como muestra representativa. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas, aplicadas a todos los miembros de la parroquia utilizando la Escala Latinoamericana y Caribeña de Seguridad Alimentaria (ELCSA).

La investigación no se limitó únicamente en la recolección de datos, sino que también incluyó un proceso de devolución de la información. En esta fase, los resultados fueron compartidos con la comunidad, lo que facilitó la comprensión por parte de los habitantes.

A partir de esta interacción, se elaboró un plan de seguridad alimentaria con el objetivo de mejorar el acceso y la disponibilidad de alimentos en los hogares locales. La implementación del plan se llevó a cabo de manera conjunta con los miembros de la comunidad, lo que aseguró que las estrategias propuestas fueran pertinentes y se ajustaran a sus necesidades.

Este estudio tuvo como objetivo principal diagnosticar el nivel de inseguridad alimentaria en los hogares del barrio usando la Escala Latinoamérica y Caribeña de la Seguridad Alimentaria (ELCSA). Para el alcance de este objetivo se establecieron objetivos específicos que guiaron el proceso tales como la medición de la disponibilidad de alimentos del sector, el análisis del acceso físico y económico a los alimentos en la parroquia y la identificación de los factores limitantes o condiciones que afectan a la seguridad alimentaria en los hogares del barrio la Capilla.

A partir de estos hallazgos, se desarrolló un plan de estrategias para mejorar la seguridad alimentaria nutricional (S.A.N.) de la población estudiada.

El autor concluye su investigación que, aunque en el barrio Capilla exista una gran disponibilidad de alimentos gracias a la práctica agrícola de sus habitantes, el acceso a estos representa uno de los principales desafíos de la comunidad. A pesar de contar con cierta estabilidad económica que les permite adquirir una variedad de alimentos, las condiciones de seguridad alimentaria no son óptimas.

La población enfrenta limitaciones en el acceso físico, económico y social a alimentos y otros productos esenciales. En promedio, la comunidad se encuentra en los niveles de inseguridad alimentaria, siendo común que más de la mitad de los hogares se preocupen por la falta de alimentos.

Además, la mayoría de las familias experimentan inseguridad alimentaria moderada o severa, causada por problemas de acceso de alimentos saludables debido al sistema socioeconómico del sector y a prácticas higiénicas inadecuadas.

Finalmente se consideró a Chagua Rodríguez (2017), que en su trabajo de investigación titula **“SEGURIDAD ALIMENTARIA NUTRICIONAL EN FAMILIAS CON NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS EN LAS COMUNIDADES “TRES DE OCTUBRE” Y “BELLAVISTA”**.

El autor adopto un diseño de tipo descriptivo, explicativo y correlacional, con un enfoque transversal. Su objetivo principal fue caracterizar a los habitantes de estas comunidades y evaluar diversos aspectos relacionados con la seguridad alimentaria.

El método de investigación empleado fue el inductivo-deductivo, basado en un razonamiento que va de lo general a lo particular. Este enfoque sistematizado favorece un pensamiento reflexivo y facilita así el proceso de investigación científica. A través de este método, Chagua logró identificar patrones generales sobre la seguridad alimentaria y aplicarlos en casos específicos en la comunidad estudiada.

El autor selecciono como población objetivo a 75 niños menores de 5 años y sus respectivas familias en la comunidad “Tres de Octubre”, y a 45 niños y sus familias en “Bellavista”. Ambas comunidades están ubicadas en la provincia de Acobamba, Huancavelica, Perú. La selección de estas muestras permitió recopilar información relevante sobre la situación nutricional y los hábitos alimentarios de los niños, así como sobre las condiciones que enfrentan sus familias.

Durante el estudio desarrollado, los datos se recolectaron mediante encuestas y entrevistas, lo que permitió al autor analizar la información y obtener conclusiones significativas sobre la seguridad alimentaria en estas comunidades. Los resultados no solo describieron la situación actual, sino que también aportaron información clave para diseñar futuras políticas públicas dirigidas a mejorar la nutrición infantil en la región.

El objetivo principal del estudio es evaluar cómo la producción agroalimentaria y las condiciones socioeconómicas afectan la seguridad alimentaria y nutricional en hogares con niños menores de 5 años en las comunidades 3 de octubre y Bellavista, ubicadas en Acobamba en Perú. Para lograr esto, se establecieron metas específicas para guiar el logro de resultados. Estos incluyen determinar el nivel educativo, las condiciones higiénicas, la frecuencia del consumo de alimentos y la producción no regulada de estos hogares.

Los hallazgos del estudio indicaron que el estudio nutricional de los niños menores de 5 años de las comunidades analizadas reveló que presentan anemia leve en un 58,8% y un 52,4%, respectivamente, en “Tres de Octubre” y “Bellavista”. Sin embargo, los resultados sobre la desnutrición crónica mostraron que en “Tres de Octubre” el 35,3% estaba afectada, mientras que en Bellavista esta cifra fue del 28,6%.

Estos resultados sugieren que la seguridad alimentaria en estas parroquias es deficiente. La investigación concluye que existen serias implicaciones sobre la salud nutricional infantil debido a las condiciones socioeconómicas y la producción

agroalimentaria en estas comunidades. Lo que resalta la necesidad urgente de implementar estrategias que mejoren tanto la producción alimentaria como las condiciones socioeconómicas para garantizar una mejor seguridad alimentaria y nutricional para las familias afectadas.

1.3 Planteamiento del Problema

La investigación comprende el análisis de la problemática en el cantón Colta, provincia de Chimborazo que corresponde al insuficiente conocimiento en los servicios de salud nutricional generando una limitada información de valores nutricionales; así también como el incumplimiento en los procesos de buenas practicas de manufactura que conlleva a una limitada información de la norma vigente de higiene; y finalmente la limitada educación alimentaria de la comunidad que implica el bajo nivel cultural gastronómico, resumiendo así una gran problemática que se centra en la inadecuada seguridad alimentaria en el cantón Colta, provincia de Chimborazo.

La investigación plasma la siguiente interrogante: ¿Como se relaciona la seguridad alimentaria en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, Provincia de Chimborazo?

1.3.1 *Formulación del Problema*

- ¿Cuál es la relación entre la seguridad alimentaria y los prestadores de servicios de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo?

1.3.2 *Problemas Específicos*

- ¿Cuál es la relación entre los productos locales y los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Colta, provincia de Chimborazo?
- ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas de manufactura y los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta?

- ¿Cuál es la relación entre el patrimonio gastronómico alimentario y los prestadores de servicio de alimentos y bebidas en el cantón Colta?

1.4 Justificación

El estudio que se está realizando en base a la seguridad alimentaria y a los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, el cual contribuirá de manera positiva a los habitantes, a través de diferentes justificaciones que permitirán dar una solución a la problemática existente.

1.4.1 Justificación Teórica

La seguridad alimentaria es uno de los factores importantes tanto para los prestadores de servicios como para los consumidores garantizando el consumo seguro de los alimentos evitando posibles daños a la salud cumpliendo las normas de salubridad, buenas prácticas de manufactura (**BPM**) y controles de calidad.

La accesibilidad de los alimentos es un tema muy abordado en diferentes prestadores de servicios cafeterías, restaurantes, huecas, bares, plazas de comida, etc. En donde juega un rol crucial no solo por necesidad básica de los turistas sino también por el hecho de tener una experiencia cultural y gastronómica diferente del destino a visitar tomando en cuenta su importancia como son los siguientes: la salud pública, confianza del cliente, el cumplimiento de la normativa y la competitividad, la cual genera confianza en la comunidad y por ende en los turistas que visiten a los prestadores de servicio de alimentos y bebidas con el cumplimiento de la normativa así evitando sanciones legales, como el asegurar la calidad y la satisfacción del cliente.

1.4.2 Justificación Práctica

Los prestadores de servicios de alimentos y bebidas es un eje principal en la industria del turismo, por ello es importante que estos establecimientos tengan una gran accesibilidad

a sus productos ofreciendo calidad en los alimentos que elaboran 'para el consumo de los usuarios. Para lograr esto, se deben de implementar estrategias y crear manuales de procesos que ayuden al personal a que se capacite para brindar un producto adecuado y al mismo tiempo un servicio eficaz.

1.4.3 Justificación Metodológica

La investigación por desarrollar tendrá una metodología mixta es decir cualitativa-cuantitativa ya que se enfoca en la recolección de información donde se trabajará con relación a la calidad y oferta de productos alimenticios en los prestadores de servicios de alimentos y bebidas. Donde se recurre también a fuentes bibliográficas para sustentación de esta.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

Analizar la relación de la seguridad alimentaria en los prestadores de servicios de alimentos y bebidas en el cantón Colta, provincia de Chimborazo.

1.5.2 Específicos

Definir la relación de la producción local en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.

Analizar la relación de buenas prácticas de manufactura que existe en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.

Determinar la relación del patrimonio gastronómico en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

HG: Existe relación entre la seguridad alimentaria y los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.

1.6.2 Hipótesis Específicas

HE1: La producción local tiene relación con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.

HE2: Las buenas prácticas de manufactura tiene relación con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.

HE3: El patrimonio gastronómico se relaciona con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1.Marco filosófico y Epistemológico de la Investigación

El marco de la investigación se fundamentó en el proceso de elaboración de los productos en los establecimientos de alimentos y bebidas enfocándose en el patrimonio gastronómico del cantón, en cual se centra en la calidad y eficiencia del servicio de los productos elaborados en los establecimientos. El objetivo principal fue analizar la percepción y el significado que los prestadores de servicios de alimentos y bebidas del cantón Colta otorgaban a la seguridad alimentaria.

Para llevar a cabo esta investigación se consideró diversos aspectos que influyen en la relación entre la gastronomía y la seguridad alimentaria. Se busco entender como los proveedores interpretan la calidad de los productos que ofrecen y de qué manera esta percepción impacta en las políticas de seguridad alimentaria implementadas en sus negocios. Mediante el uso de encuestas y fichas de observación, se recopiló datos sobre las experiencias y opiniones de los participantes, lo que permite obtener una visión más completa del contexto en el que operan.

Además, se destacó el papel que juega la gastronomía local en la identidad cultural de la comunidad. Los prestadores no solo conciben su trabajo como un medio para satisfacer necesidades alimentarias sino también como herramienta para preservar y promover tradiciones culinarias locales. Esta conexión entre la gastronomía y cultura se entrelazó con la noción de la seguridad alimentaria, ya que muchos proveedores consideraron que fue platos típicos elaborado con ingredientes autóctonos contribuía a fortalecer el vínculo entre la Comunidad en su patrimonio gastronómico.

2.2.Estado del Arte

2.2.1. *Variable Independiente: Seguridad Alimentaria en Productos Alimentarios*

Torres Torres & Trápaga (2015), en su investigación de seguridad alimentaria, seguridad Nacional, nos menciona que:

De seguridad alimentaria, en esencia, representa un impulso casi instintivo de los grupos humanos para garantizar su supervivencia ante la escasez. La variable de tiempo vincula las expectativas inciertas sobre la relación entre producción y disponibilidades. Se convirtió en un factor crucial para establecer las reservas alimentarias necesarias que aseguran el equilibrio social frente a las situaciones de falta de alimentos.

En la línea del tiempo, el desafío de garantizar la seguridad alimentaria llevó a la humanidad a superar diversas limitaciones en la producción, muchas de ellas causadas por las variaciones climáticas y los ciclos irregulares de lluvia. Este aspecto de la historia impulsó significativos avances tecnológicos destinados a aumentar el rendimiento de los cultivos. Se realizaron investigaciones que llevaron el desarrollo de nuevas técnicas agrícolas y herramientas que optimicen la producción.

Los procesos de conservación y almacenamiento experimentaron mejoras admirables que desarrollaron nuevas técnicas que prolongaron la vida útil de los alimentos, asegurando que las reservas puedan mantenerse durante períodos de tiempos mas amplios sin deteriorarse. Así mismo, se introdujeron métodos innovadores para el procesamiento de productos, que facilitó su uso y conservación de diferentes formas.

Concepto de Seguridad Alimentaria: según la FAO

La FAO (2008), afirma que: “La seguridad alimentaria (SA) como la condición en la que las personas en todo momento cuentan con acceso físico y económico, una cantidad suficiente de alimentos seguros y nutritivo. Lo que permite satisfacer sus necesidades de alimenticias y llevar una vida saludable.” (p. 3).

Concepto de Seguridad Alimentaria según la Cumbre Mundial sobre la Alimentación (CMA) de 1996

El Comité de Seguridad Alimentaria Mundial (2012) indica que “existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias en cuanto a los alimentos a fin de llevar una vida activa y sana” (p. 6)

2.2.2. Variable dependiente: Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas

Según Morales (2023), en su libro servicio de alimentos, bebidas y eventos turísticos indica que: Los proveedores de servicios de alimentos y bebidas son aquellos establecimientos que ofrecen productos alimenticios en lugares como hoteles, cafeterías, restaurantes y bares. Estos espacios se han clasificados según sus características principales en relación con las áreas de venta y la atención al público. Cada establecimiento debe contar con una imagen distintiva que identifica claramente el tipo de servicio que ofrece a sus clientes, siguiendo las pautas institucionalizadas a nivel nacional para cada categoría de servicio.

En la Constitución de la Republica del Ecuador (2008) afirma que:

En el artículo 13 se reconoce y garantiza el derecho al acceso seguro y permanente de alimentos sanos, además el artículo 52 de la misma Constitución señala que las personas tienen derecho a elegir libremente bienes y servicios que sean de óptima calidad, así como a recibir información no engañosa y precisa sobre sus características y contenido.

Por lo tanto, se puede afirmar que los prestadores de servicios de alimentos y bebidas son aquellos establecimientos que tienen la obligación de ofrecer productos alimenticios que cumplan con estándares de seguridad e higiene adecuados, garantizando la calidad de los alimentos como el servicio proporcionado en el lugar.

Según SIE-SALUDMA (2022) y el reglamento turístico de servicios de alimentos y bebidas para la provincia de Galápagos nos indica lo siguiente:

“Se consideran establecimientos permanentes o estacionales de aquellos lugares donde se elaboran y venden comidas preparadas y/ o bebidas para el consumo, siempre que cumplan con los parámetros establecidos en el presente Reglamento y debidamente de la Autoridad Nacional de Turismo.”

2.3.Marco Teórico

Los prestadores de servicios de alimentos y bebidas, junto con las operadoras alimenticias, deben establecer y mantener una cultura adecuada de seguridad alimentaria que incluye el compromiso con la sociedad. Este compromiso abarca a todos los empleados, tanto los involucrados en la producción y distribución, como aquellos que trabajan directamente con los mismos. La meta es garantizar que el entorno de trabajo fuera seguro y que todos los trabajadores comprendieran la importancia de la seguridad alimentaria y la higiene de los alimentos.

Para lograrlo es fundamental fomentar una comunicación asertiva y abierta entre todos los involucrados directos e indirectos. Además, se requieren recursos suficientes para

2.3.2.3.Higiene en la Producción de Alimentos

Para Barrera Contreras & Zarza (2014) , en su sección de libro llamada “higiene y calidad alimentaria”, se indica que en la industria alimenticia requiere crear un entorno seguro para los consumidores y productos, donde se incluya la interacción con otros espacios y especias.

2.3.3. Patrimonio Alimentario

Según Armijos et al., (2022), en su estudio llamado “patrimonio alimentario y gastronómico del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi” nos indican que el Patrimonio Alimentario es todo aquel alimento con importancia cultural, identitaria y simbólica con relación a los ingredientes y la preparación de los alimentos o bebidas tradicionales, destacando que algunos cuantos productos alimenticios pueden ser considerados patrimoniales si poseen valor cultural y natural.

2.3.3.1.Prácticas Culturales Alimentarias

Según la FAO y Ekmeiro-Salvado & Matos-López (2022), en su estudio Cultura Alimentaria señalan que las prácticas culturales alimentarias contemplan patrones nutricionales y alimentarios que constituyen para los pueblos una herencia cultural. Se incluyen los ritos asociados, así como el cultivo recolección y preparación de los alimentos. Los autores también añaden la conservación de los alimentos y el comercio como aspectos físicos, como dimensiones metafísicas entre ellas la gastronomía la cual puede existir sin la identidad del inicio de los alimentos, ya sea trasformada o al natural. (p. 3)

2.3.3.2.Prácticas Agrícolas

Según la FAO & Fernández (2015), en su revista científica llamada “Buenas Prácticas Agrícolas: Lineamientos de Base”, nos indica lo siguiente:

asegurar una manipulación segura de los productos alimenticios, lo que incluye una capacitación constante y acceso de información relevante sobre prácticas seguras.

Por otro lado, una de las funciones principales de las autoridades del Cantón es proteger la salud de su comunidad. Esta responsabilidad está estrechamente relacionada con el logro de varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A través del desarrollo de un control alimentario, riguroso se desea garantizar la salud de los usuarios como de los turistas que visitan el Cantón.

El concepto de seguridad alimentaria abarca 3 dimensiones principales, cada una contiene diferentes indicadores. Estas dimensiones incluyen la disponibilidad de alimentos, el acceso a estos alimentos y la utilización adecuada. La disponibilidad se refiere a la cantidad y calidad de los alimentos disponibles en el mercado, el acceso se relaciona con la capacidad económica y física de las personas para obtener alimentos, mientras que la utilización se centraba en cómo se consumían estos alimentos, considerando aspectos como la preparación adecuada y la higiene.

2.3.1. Producción Local

Para Pérez (2013), en su investigación “**La Producción Local De Alimentos: Contribución Al Desarrollo Local Sostenible. Realidad Ecuatoriana**”, menciona que:

Se define a la producción local como la generación de bienes y servicios mediante el uso de recursos propios, especialmente en el ámbito alimentario. Este concepto abarca la producción, procesamiento, distribución y consumo de los alimentos con el objetivo de mejorar la economía en el entorno y satisfacer necesidades humanas fundamentales.

Así entendiéndose que la producción local es una de las fuentes principales en donde se obtienen los alimentos para después transformándolos en productos que satisfacen las necesidades de los usuarios.

2.3.1.1. Control de Proveedores

Gatto (2018), en su investigación los **“Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad Alimentaria según la Norma BRC en una empresa alimenticia de especias, hierbas y condimentos”**, nos indica lo siguiente:

El control de proveedores implica una inspección rigurosa y continua de los ingredientes y materias primas. El proceso comienza con la evaluación inicial, seguida de reevaluaciones periódicas. Gatto (2018) también señala que la frecuencia de estas inspecciones según la clasificación asignada a los proveedores puede variar, qué puede ser fiable, poco fiable o no fiable, así como la función del desempeño del proveedor en relación a las entregas.

2.3.1.2. Almacenamiento de Alimentos

Para Amador (2022), en su investigación **“Recepción, almacenamiento y conservación de alimentos en la cocina hospitalaria ”**, indica que el almacenamiento de alimentos se refiere al adecuado control y conservación de productos, alargando la vida útil de un alimento que se determina por tres factores principales: las condiciones de conservación, descomposición y los microorganismos implicados en la descomposición permitiendo el consumo en cualquier momento sin comprometer la salud ni la calidad del producto.

2.3.1.3. Preparación de Alimentos

Según Escuder & Nogués (2022), en su informe titulado **“Los alimentos y sus cocciones técnicas culinarias”**, detallan que la preparación de alimentos se refiere al proceso de modificación o transformación de estos para hacerlos aptos para el consumo humano. Los autores también señalan que estas prácticas provocan cambios en los atributos de los productos como el aroma, el sabor, además de cambios en su contenido nutricional. Este

asunto incluye procedimientos higiénicos que aseguren la calidad de los alimentos preparados.

2.3.2. Segundo Indicador de la Primera Variable: Buenas Prácticas de Manufactura.

Según Castellano & otros (2017), en su trabajo de investigación titulada “Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para la Empresa Procesadora de Alimentos de Nicaragua, S.A (PROANIC, S.A) en el municipio de Estelí, departamento de Estelí, Nicaragua.”, indican que las BPM se posicionan como fundamentales al momento de garantizar la seguridad alimentaria gracias a que se establecen procedimientos básicos sobre manipulación de alimentos e higiene a fin de mantener la inocuidad alimentaria.

2.3.2.1. Contaminación Cruzada

Según la OMS (2016), en su manual “Manipuladores de Alimentos ” indica que la contaminación cruzada se traduce como la contaminación de un alimento a otro por medio de un agente contaminante. También se señala que al emplear utensilios o superficies contaminadas o no desinfectadas acaba con el mismo resultado, es decir, la contaminación cruzada.

2.3.2.2. Manipulación de Alimentos

Para la FAO et al., (2017), en su “ Manual para manipuladores de alimentos”, señalan lo siguiente:

“Un manipulador de alimentos se refiere a cualquier individuo que tenga contacto directo con los alimentos o con los utensilios y superficies que los tocan, cumpliendo con todas las normas de higiene. Esta tarea la realizan tanto profesionales como personas del hogar contribuyendo a mantener los estándares de higiene y prevención de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA)” (p. 7).

Se refiere al uso del conocimiento existente para aprovechar de manera sostenible los recursos esenciales en la producción de alimentos y productos agrícolas, garantizando que sean saludables, seguros y producidos de forma responsable, con prácticas que promueven un enfoque respetuoso con la naturaleza, asegurando las etapas de siembra, cosecha y postcosecha cumpliendo con los estándares necesarios para la producción. (p. 3-4)

2.3.3.3.Tradiciones Alimentarias

Según Greenheck (2010), en su revista académica llamada “Tradiciones alimentarias: bienestar de las personas y del ambiente”, las tradiciones culinarias se heredan como un valioso conjunto de saberes de una generación a otra, mismas que se reestructuran continuamente a fin de aprovechar al máximo los alimentos, diversificar las maneras de preparación adaptadas al entorno y ampliar su durabilidad.

2.3.3.4.Platos Ancestrales

Bermúdez (2021), en su revista académica denominada “La Increíble y Sabrosa Crónica del Ajiaco Santafero y De Cómo Lo Coronaron Con Alcaparras y Crema Gracias a la Hermana de Rafael Pombo”, manifiesta que la comida ancestral tiene como fin indagar las técnicas culinarias antiguas, las recetas y los productos, que presentan una rica fuente de inspiración en cuanto a texturas, aromas y sabores para concretar una accesibilidad general a todos sujetándose a innovaciones a lo largo del tiempo.

2.3.4. Categorización en Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas

Para Brito (2009), en su revista académica llamada “Instructivo para la Categorización de Establecimientos de Alimentos y Bebidas: Restaurantes- Cafeterías- Fuentes de Soda y Bares”, señala que se trata de una herramienta diseñada para empresarios al orientarlos en sus actividades en el inicio y desarrollo constituyéndose como una guía que

establece estándares mínimos necesarios para fomentar la mejora continua en la calidad y operar de manera organizada.

2.3.4.1. Estándares Técnicos en los Prestadores de Servicios de Alimentos y Bebidas

Según SEGOB (2018), en el artículo denominado “Estándar de Competencia” afirma que los estándares técnicos de prestadores de servicio contienen una variedad de servicios y funciones gastronómicos detallados para la gestión de servicios gastronómicos. Se considera la limpieza del lugar y áreas comunes, la preparación de alimentos con un enfoque en la reducción de desperdicios e higiene, la elaboración de bebidas alcohólicas y no alcohólicas bajo las normativas correspondientes. También se señala que cada proceso tiene como objetivo añadir normas básicas de seguridad laboral, mejora continua y el cuidado del medio orientados a crear experiencias únicas y superar expectativas.

2.3.4.2. Calidad Alimentaria

Según Prieto & Mouwen (2008), en su revista de académica llamada “Características de los Alimentos y Control de Calidad”, nos indica lo siguiente:

Es un valor adicional que mejora la productividad la cual se traduce en mayor competitividad, asumiendo la responsabilidad como un compromiso colectivo. Además, la calidad total impulsa las ventas al garantizar la satisfacción del cliente, lo que promueve la repetición de compras en donde este enfoque permite comprender mejor las necesidades del consumidor, fortaleciendo su lealtad. (p. 13)

2.3.5. Consumo de Alimentos

Maetz (2015), en su informe llamado “Seguridad alimentaria” acota que es la agrupación de alimentos ingeridos por un individuo. El tipo y cantidad de consumo dependen de los ingresos disponibles de las personas como factores sociales y culturales y en el entorno donde habitan.

2.3.5.1.Herramientas Alimentarias

Para Mayta (2023), en su informe llamado “Investigación de Definiciones”, se hace referencia a dispositivos motorizados o manuales diseñados para el desarrollo de tareas específicas en la presentación y preparación de alimentos. Además, estas herramientas pueden ser procesadores, tijeras y peladores, así como también cocinas industriales como herramientas que aseguran calidad y precisión en la preparación de los alimentos aptos para el consumo humano.

2.3.5.2.Satisfacción del Cliente

Según Cano et al., (2018), en su artículo de revista académica titulada ” La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera”, indica que la percepción del cliente es la valoración de un producto o un servicio. Señala además que para los establecimientos de alimentos y bebidas que el mobiliario, el sabor y variedad de platillos, la atención del personal pueden constituirse como los elementos más importantes.

Mecanismos Alimentarios

Según FAO (2024), en su informe llamado “Sistemas de control alimentario | Inocuidad y calidad de los alimentos / Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura”, nos dice lo siguiente:

Los productos alimenticios a nivel global deben de ser seguros, saludables y satisfacer los estándares de calidad e inocuidad, además de tener un etiquetado exacto conforme a la legislación y directrices. Estos sistemas salvaguardan la salud de los consumidores y garantizan la calidad de los alimentos a nivel global.

Fidelización del Cliente

García (2015), en su informe titulado “La importancia de mantener la fidelidad de los clientes como un activo estratégico de gran valor para la marca”, afirma que la

fidelización a la marca representa un recurso estratégico de gran valor para la compañía, no obstante, en variedad de ocasiones, se desacredita el valor que posee concentrándose en las ventas a corto plazo, sin considerar la obtención de obtener consumidores fieles que aseguren ingresos continuos.

Crecimiento de Oferta

Rodríguez (2016), hace referencia a que el crecimiento porcentual de ventas, se traduce como el aumento de las ventas de un periodo de tiempo a comparación con uno anterior con el fin de evaluar el rendimiento de una inversión y su rentabilidad, calculando las ventas divididas sobre la cantidad de acciones.

CAPITULO III.

3. Metodología

3.1. Tipo y Diseño de investigación

3.1.1. *Tipo de Investigación*

La metodología elegida para este estudio es mixta, ya que combina enfoques cuantitativos y cualitativos. El método cualitativo se enfocará en examinar la presencia de seguridad alimentaria en los proveedores de servicios de alimentos y bebidas en el cantón Colta. Esto se llevará a cabo a través de formularios de observación y en colaboración con el GAP Municipal del cantón Colta. En cambio, se empleará un método cuantitativo con la finalidad de medir la cantidad de establecimientos de alimentos y bebidas que deberán estar disponibles para todos los usuarios. Por lo tanto, la metodología combinada resulta la más adecuada para llevar a cabo la investigación.

Además, este estudio se sitúa dentro de un enfoque no experimental, dado que no se realizarán modificaciones directas en las variables independientes o dependientes. Para la elaboración del proyecto de investigación, incluyendo, entre ellos la investigación documental, la investigación exploratoria, investigación descriptiva y la investigación correlacional. Cada tipo de investigación nos proporcionará una mayor comprensión del tema a estudiar, logrando de esta manera los objetivos establecidos en el proyecto de investigación.

Investigación Documental

Según Odón (2019), en su revista académica llamada “*Citación de fuentes documentales y escogencia de informantes: un estudio cualitativo de las razones expuestas por investigadores venezolanos*” se determina que las fuentes documentales se caracterizan por ser una técnica de recolección de información que posteriormente son indagados a través

de documentos en línea o impresos académicamente relevantes encontrados en registros de documentos, revistas científicas, libros, entre otros.

El estudio se desarrolló a través de una revisión bibliográfica de revistas, secciones de diarios, publicaciones científicas, tesis, entre otros. Este procedimiento facilitó la comprensión de las variables a estudiar.

3.1.1.1. Investigación de Campo

Daen (2011), en su estudio titulado “Tipos de Investigación Científica”, indica que se fundamenta en datos de los participantes o del tema de estudio utilizando una investigación de campo que debe ser verificable con toda la población, realizada mediante la utilización de diferentes herramientas como cuestionarios, entrevistas, observaciones o encuestas.

La investigación in situ se caracteriza por su importancia ya que se utiliza para una indagación más exitosa porque proporciona datos originalmente verídicos para su observación con varias herramientas que ayuden a recopilar la información en fuentes seguras.

3.1.1.2. Investigación Correlacional

Según Ramos Galarza (2020), el estudio demanda definir una hipótesis que vincule variables. Ramos Galarza (2020) añade que, en la técnica cuantitativa, se utilizan procedimientos estadísticos de inferencia para ampliar los resultados de toda la población. Además, señala que en la metodología cualitativa se utiliza el estudio de contenido, como la codificación selectiva, para establecer vínculos entre categorías emergentes apoyándose en diálogos de los participantes.

A través de los prestadores de servicio de alimentos y bebidas se evaluó la relación con la seguridad alimentaria, relacionada con los usuarios y turistas del lugar, así también

incluyendo a los empleadores de los establecimientos de alimentos y bebidas en cuanto a la capacitación en protocolos de seguridad e higiene, lo cual definió si estas dos variables a investigar tienen conexión alguna. La investigación correlacional también nos ayuda a obtener una información más sustentada y confiable detectando patrones y hallazgos los cuales definen cual sería el grado y dirección de las variables.

3.2. Diseño de la Investigación

3.2.1. *Diseño Trasversal*

La investigación que se llevó a cabo no implicó ninguna manipulación en ninguna de sus variables ya que se realizó una indagación en donde se analizó las causas de las dos variables del tal modo que se puedan relacionar entre sí.

3.2.2. *Diseño no Experimental*

La investigación no conserva la intervención de la variable independiente, debido a que al fenómeno ya ha ocurrido previamente y se lleva a cabo una inferencia sobre la entre las variables dependiente e independiente.

3.2.3. *Diseño Analítico*

La investigación tiene un enfoque analítico, dado que cuenta con información relevante que facilita la comprensión de la relación entre las dos variables, lo que a su vez permite verificar la hipótesis formulada en el estudio.

3.3. Técnicas de Recolección de Datos

3.3.1. *Técnica*

Se considera las siguientes técnicas para la elaboración de esta investigación siendo las siguientes:

3.3.1.1.Observación

Para Cervera (2019) el inicio para cualquier investigación científica reside en esa “mirada atenta” en la línea del tiempo de los hechos que facilite la obtención fundamentales de los datos y la identificación de irregularidades como secciones de realidad con entendimiento tardío que genera indagaciones llevadas a cabo en todo el proceso de investigación bajo una metodología previamente establecida.

En la investigación se va a dar seguimiento a los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta, Provincia de Chimborazo para analizar la existencia en cuanto a la seguridad alimentaria tanto en sus empleadores como en los productos que ofertan los mismos, lo que nos ayudara a comprender el estado actual de los prestadores de servicio de alimentos y bebidas y las dificultades que presentan.

3.3.1.2.Encuesta

Según Kuznik et al., (2010), la encuesta se establece como una técnica de recolección de datos empleada en investigaciones cuantitativas no experimentales para estructurar, generalizar y cuantificar la información, que posee un carácter interdisciplinario en el análisis estadístico posterior a la recolección de información.

Las indagaciones que se desarrollarán en la investigación se fundamentarán en dos variables, con la finalidad de analizar la relación entre seguridad alimentaria y prestadores de servicio de alimentos y bebidas.

3.3.2. Instrumento

En la investigación a desarrollar se va a utilizar herramientas que nos ayudaran para el levantamiento de información como: cuestionario, checklist y ficha de observación.

3.3.2.1. Cuestionario

Medina et al., (2023), indica que el cuestionario como un instrumento de investigación se utiliza para la recopilación de datos en investigación para su posterior análisis y evaluación caracterizado por sus preguntas claras y concisas gracias a su diseño cuidadoso.

A través del cuestionario mediremos en una escala de Likert el nivel de seguridad alimentaria que presentan los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón, mediante la contestación de los propietarios, de igual forma se realizara encuestas a los visitantes y a la población de la zona para medir el nivel de satisfacción que tienen los mismos al momento de consumir los servicios y los productos de estos.

3.3.2.2. Ficha de Observación:

Según Gonzáles (2021), la ficha de observación busca evaluar un objetivo específico en base a criterios predefinidos, diferenciándose de la guía de observación, que se utiliza en situaciones desconocidas gracias a que se puede aplicar para medir emociones, actividades y situaciones de personas.

En la investigación se va a dar un seguimiento a los prestadores de servicio de alimentos y bebidas para analizar la seguridad alimentaria dentro de los mismos lo cual nos ayudara a comprender la realidad del funcionamiento y estado de los establecimientos que se encuentran en el cantón Colta, así como también las dificultades que tienen para obtener un mejor desarrollo.

3.3.2.3. Checklist

Para Gonzáles (2021), el checklist evalúa conductas o características de un objeto o sujeto de estudio utilizando categorías o criterios, mismo que se apoya en una escala que mide la ausencia y presencia de una característica utilizando escalas categóricas o graficas.

Para este trabajo de investigación se tomó como referencia al modelo de gestión de calidad ya que se examinará las instalaciones de los establecimientos de alimentos y bebidas para el estudio sobre la seguridad alimentaria en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas, así obteniendo información positiva para su mejora.

3.4. Población de Estudio y Tamaño de Muestra

3.4.1. Unidad de Análisis:

La presente investigación tiene dos unidades de análisis.

- **Unidad #1 Variable independiente Seguridad Alimentaria:**

Aquí tuvimos la oportunidad de abordar a los propietarios y/o encargados de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta.

- **Unidad #2 Variable dependiente Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas:**

En la segunda variable va a tener como unidad de análisis a los visitantes del cantón Colta.

3.4.2. Población

- **Población #1 Variable Independiente Seguridad Alimentaria:**

Para el estudio de la población se consideró a 6 establecimientos en donde ofertan servicio de alimentos y bebidas como son: hostales, hoteles, restaurantes y 5 establecimientos los cuales son registrados por el GAD Municipal del Cantón Colta ya que no existen un catastro específico que mencione los mismos existentes en el cantón Colta. En donde incluye zonas de alimentos y bebidas formales e informales dentro del mismo cantón.

- **Población #2 Variable Dependientes Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas:**

La población seleccionada para esta variable consiste en las personas de la comunidad y turistas que visitan los restaurantes considerados anteriormente como fuente de análisis ya que el cantón Colta está considerado como un lugar el cual los turistas no pernoctan.

3.4.3. Muestra

En la variable independiente se aplicó el muestreo no probabilístico es decir por conveniencia del investigador lo cual le hace que sea una variable manejable.

Tabla 1:

Establecimientos de alimentos y bebidas según el MINTUR

N.º	Nombre Comercial	Actividad	Categoría
1	Sumak Pakari	Alojamiento	1 estrella
2	Hostal Tren al Sur	Alojamiento	1 estrella
3	Hostal Colonial Colta	Alojamiento	2 estrellas
4	Hostal Dulce Aurora	Alojamiento	1 estrella
5	Tashnu	Restaurante	1 un tenedor
6	Hostal Kucha Wasi	Alojamiento	1 estrella

Nota: Los datos fueron tomados del MINTUR. (2024).

Tabla 2:

Establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Colta

N.º	Nombre del Propietario de los establecimientos de alimentos y bebidas	Actividad	Ubicación
1	Fátima Gisela Chilviza Cuvi	Venta de hornado	Carretera Panamericana y Juan Bernardo de León
2	María Manuela Quinche Mullo	Cafetería	Carretera Panamericana y Juan Bernardo de León
3	Carmen natividad Lucio Sánchez	Venta de hornado	Carretera Panamericana y Juan Bernardo de León
4	Silvia Yolanda Jara Guevara	Restaurante	Carretera Panamericana y Juan Bernardo de León
5	Jenny Alexandra Andrade Pilamunga	Venta de hornado	Carretera Panamericana y Juan Bernardo de León

Nota: Los datos fueron tomados por el GAD Municipal de Colta. (2024).

- **Muestra #2 Variable Dependiente Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas**

En la variable dependiente para la recolección de datos se determina una población por conveniencia ya que las encuestas a realizar se lo harán a las personas que estén dentro del establecimiento de alimentos y bebidas.

3.5.Confiabilidad del Instrumento

Se determino que para la confiabilidad se lo desarrollara a través del coeficiente de Cronbach para la variable independiente y dependiente. Por el tipo de investigación a realizar la aplicación de esta herramienta se tomó como referencia toda la población de las variables.

3.5.1. Confiabilidad de Instrumento, Variable Independiente Seguridad Alimentaria

Por el carácter de esta investigación se toma en cuenta una población de 12 personas que son dueños de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta.

Tabla 3:

Estadística de fiabilidad variable seguridad alimentaria

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,815	9

Nota: Los datos fueron tomados de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Con el Alfa de Cronbach realizado al instrumento, tuvo un coeficiente de 0,815, lo cual es considerado dentro de un rango de aceptación (buena), lo que nos da a entender que el instrumento aplicado en la investigación es confiable.

3.5.2. Confiabilidad de Instrumento, Variable Independiente Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas

Para la variable dependiente se tomó en cuenta 30 personas los cuales eran clientes de dichos establecimientos de alimentos y bebidas donde se aplicó la encuesta obteniendo el siguiente resultado.

Tabla 4:

Estadística de fiabilidad variable prestadores de servicio de alimentos y bebidas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,744	15

Nota: Los datos fueron tomados de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

El resultado de confiabilidad nos dice que es de 0.744 que se considera que el instrumento es aceptable.

Interpretación y Análisis de Información:

Para el análisis de los dos instrumentos de investigación se empleó el Alfa de Cronbach de las dos variables. Para lo cual se obtuvo los siguientes resultados, en la variable independiente se obtuvo 0,815 y en la variable dependiente es de 0,744, en donde ambas calificaciones están dentro del rango de aceptación del instrumento de investigación.

CAPITULO IV.

Resultados y Discusión

4. Análisis, Interpretación y Discusión de los Resultados la Variable Independiente

4.1.1. Seguridad Alimentaria

Mediante la indagación que se realizó a los propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta, alcanzaron los siguientes resultados.

4.1.1.1. Encuesta. Interpretación de la variable independiente: Seguridad Alimentaria

Tabla 5:

Interpretación de la variable independiente

N.º	Ítem	Análisis
a)	Género	Información General En los encargados/propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta, se destaca la participación de las mujeres que representa el 83,3% frente al 16.7% de los hombres de todos los encuestados, es evidente que mayormente los establecimientos están en cargados por mujeres de la zona. En conclusión, los propietarios y encargados de los establecimientos de alimentos y bebidas son relativamente femenino.
b)	Edad	Según los encuestados, se pudo observar que las personas que tienen de 36 a 45 años son las que mayormente se encargan de los establecimientos de alimentos y bebidas representando 50,0%. En segundo lugar, comprende las edades de 26 a 35 años representando el 33,3%. En tercer lugar, comprenden las edades entre 46 a 55 años, representando el 16,7%, siendo las edades mayores de 55 años ocupan el último lugar.

c)	Nivel de Instrucción	Según las encuestas realizadas, el 50,0% tiene educación primaria y el otro 50,0% alcanza un nivel educativo de secundaria. En conclusión, podemos decir que la educación de los encuestados no posee la instrucción de estudios culminado.
d)	Control de Proveedores	Información específica Según los resultados en base a la encuesta realizada se ha determinado que el 66.7% de los encuestados consideran que es de suma importancia el control de la calidad de los productos que abastecen los proveedores, mientras que el 33,3 mencionan que no tienen importancia realizar un control de calidad de los productos. En conclusión, podemos decir que la mayoría de los prestadores de servicio de alimentos y bebidas realizan un control de calidad de los productos que abastecen los proveedores.
e)	Almacenamiento	Se ha determinado en base a las encuestas realizadas que un 41.70 % realiza casi siempre un adecuado almacenamiento de la materia prima utilizada para evitar la contaminación de estos mientras que un 58.3% lo realizan siempre teniendo una correcta implementación de almacenamiento de sus productos. En conclusión, se determinó que la mayoría de los prestadores de servicio de alimentos y bebidas tiene un adecuado almacenamiento de alimentos para evitar la contaminación en los mismos.
f)	Preparación	En base a la encuesta realizada se encontró que un 8.3% nunca aplica métodos y técnicas gastronómicas especializadas en la preparación de alimentos un 16.7% a veces aplican método y técnicas ya que no poseen los conocimientos necesarios, mientras que un 8.3% casi siempre aplican conocimientos

		gastronómicos y finalmente tenemos el 66.7% que nos indica que utilizan las debidas técnicas y métodos gastronómicos los mismo que ayudan a garantizar la calidad de sus productos- En conclusión, podemos decir que los prestadores de servicio en su mayoría no aplican métodos y técnicas especializadas para la preparación de alimentos ya que carecen de conocimiento sobre las mismas.
g)	Contaminación Cruzada	Según las encuestas realizadas un 33.3% casi siempre evita la contaminación cruzada manteniendo un adecuado método de verificación de cómo se encuentran los productos mientras que el 66.7% siempre trata de mantenerse pendiente de sus productos para que se encuentre en un estado óptimo para su consumo. En conclusión, podemos decir que en su mayoría de prestadores de servicio tratan de mantener los alimentos fuera de contaminación para tener un consumo óptimo de los mismos.
h)	Manipulación de alimentos	Un 16.7% de los encuestados manifiestan que a veces manipulan de forma adecuada los alimentos, mientras que un 83.3% lo realiza siempre ya que es una mejor manera de realizar su preparación. En conclusión, podemos decir que los resultados de la encuesta revelan una práctica de manipulación de alimentos mayoritariamente adecuado entre los encuestados en donde afirman seguir siempre los estándares de manipulación correcta.
i)	Higiene	Gracias a la información proporcionada en la encuesta se determinó que un 33.3% casi siempre aplican de manera adecuada las medidas de desinfección e higiene, así mismo hay

		un 66.7% que realiza una adecuada desinfección e higiene siempre. En conclusión, los datos de la encuesta nos indica que la mayoría de los encuestados sigue de manera constante las practicas adecuadas de desinfección e higiene, lo cual es fundamental para asegura un entorno seguro y libre de contaminación. Sin embargo, existe un porcentaje en donde estas medidas son aplicadas casi siempre.
j)	Prácticas Culturales	Los establecimientos de comida en la ciudad de Colta nos indican que un 41.7% no promueven tradiciones culturales y un 33.3% casi siempre promocionan su cultura, y tan solo un 25% siempre realizan actividades que ayuden a la promoción de la cultura. En conclusión, los datos reflejan que una minoría de establecimientos de alimentos y bebidas se compromete constantemente con la promoción cultural local, siendo que mayoritariamente de los prestadores de servicio no fomentan en absoluto las tradiciones culinarias del cantón Colta.
k)	Tradiciones	En los establecimientos encuestados un 8.3% no disponen de ningún plato típico en su menú, el 25% a veces incluyen un plato típico, un 16.7 casi siempre tiene en su menú platos tradicionales, mientras que un 50% siempre tienen como en su menú principal. En conclusión, podemos decir que los establecimientos incluyen regularmente platos tradicionales en sus menús, lo que contribuye a la preservación gastronómica el lugar.
l)	Platos ancestrales	En base a los establecimientos encuestados un 41.7% no se han capacitado nunca acerca de la comida ancestral, el 33.3% a veces han sido capacitado o han seguido un curso de cocina

ancestral, un 16.7 casi siempre tiene un conocimiento de cocina ancestral, mientras que tan solo un 8.3% siempre han tenido preparación para este tipo de gastronomía.

En conclusión, podemos decir que una gran parte de establecimientos de alimentos y bebidas regularmente incluyen platos tradicionales en sus menús. Sin embargo, existen establecimientos que no ofrecen de forma consistente opciones de platos tradicionales o ancestrales o incluso los excluyen por completo.

Nota: Los datos fueron tomados de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

4.1.1.2.Encuesta

Tabla 6:

Interpretación de la Variable dependiente

N.º	Ítem	Análisis
a)	Género	Información General En los usuarios/ turistas que consumían en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta, se destaca la participación de las mujeres que representa el 36.7% frente al 63.3% de los hombres de todos los encuestados, es evidente que mayormente acuden a estos establecimientos son de sexo femenino. En conclusión, podemos decir que en los datos se refleja una mayor representación masculina entre los usuarios y turistas que consumes en los establecimientos de alimentos y bebidas, aunque

	las mujeres también representan una parte importante de la clientela.
b) Edad	Según los encuestados, se pudo observar que las personas que tienen de 18 a 25 años solo representan un 6.7 % de consumidores en estos establecimientos. En segundo lugar, comprende las edades de 26 a 35 años representando el 36.7%. En tercer lugar, comprenden las edades entre 36 a 45 años, representando el 33.3% y finalmente esta las personas que comprenden entre 46 a 55 años representando el 23.3%, siendo las personas que usan estos lugares de forma promedio. En conclusión, los resultados muestran que la mayor parte de los consumidores en los establecimientos de alimentos y bebidas corresponde a personas entre 26 y 45 años y adultos mayores de 46 años por lo cual indica que los establecimientos atraen más a una clientela de adultos jóvenes y de mediana edad.
c) Nivel de Instrucción	Según las encuestas realizadas, el 20,0% tiene educación primaria, el 50% es culminado la secundaria, mientras que el 20% poseen un título de tercer nivel y tan solo el 10% han adquirido un postgrado. En conclusión, se puede decir que la mayoría de los consumidores se encuentran en personas que han culminado la secundaria.
d) Categorización de restaurantes	Información específica Según los resultados en base a la encuesta realizada se ha determinado que el 30% de los encuestados consideran que la categorización de los restaurantes es pésima, el 46,75% la

	categorización es mala, en un 20% la categorización es regular y por último tenemos que en un 3.3% piensan que hay una buena percepción de cómo están categorizados los restaurantes. En conclusión, los resultados de la encuesta reflejan una percepción predominante negativa sobre la categorización de los restaurantes, ya que la mayoría de los encuestados considera que esta es deficiente. Sin embargo, una pequeña fracción tiene una valoración positiva lo que indica que existe una oportunidad para mejorar los criterios y el proceso de categorización de los establecimientos de alimentos y bebidas.
e) Estándares de calidad	Como resultado hemos obtenido que un 46.7% de los encuestados consideran que los estándares de calidad que se manejan son pésimos, el 43.3% la perciben como mala, un 3.3% la piensa que es regular y finalmente un 6.7% piensan que en los locales se maneja estándares de calidad. En conclusión, la percepción general sobre los estándares de calidad en los establecimientos de alimentos y bebidas es desfavorable, ya que la mayoría de los usuarios encuestados consideran que estos son deficientes o insatisfactorias.
f) Calidad de productos	En base a la encuesta realizada se ha determinado que el 23.3% de los encuestados consideran que la calidad del producto es pésima, el 46,7% nos indica que la calidad del producto es mala, en un 23.3% es regular y por último tenemos que en un 6,7% piensan que hay una buena calidad en los productos.

	En conclusión, podemos decir que la calidad del producto en los establecimientos es mayormente negativa, con la mayoría de los encuestados considerando que la calidad es insuficiente.
g) Menú en los establecimientos	Se ha determinado según la encuesta realizada que el 20% de los encuestados consideran que el menú ofrecido de los restaurantes es pésimo, el 43.3% nos indica que su percepción del menú es mala, en un 33,3% es regular y por último tenemos que en un 3.3% tiene una buena percepción del menú que realizan los establecimientos. En conclusión, podemos decir que la encuesta nos indica que la percepción mayoritariamente es negativa sobre los menús ofrecidos en los restaurantes. La mayoría de los encuestados consideran que el menú es deficiente o necesita mejoras, con solo una pequeña proporción que lo percibe positivamente.
h) Procesos de Productos	Un 23,3% de los encuestados consideran que los procesos de los productos de los restaurantes son pésimos, el 36,7% es mala, en un 33.3% la perciben como regular y por último tenemos que en un 6,7% piensan que hay una buena percepción de cómo realizan sus procesos con los productos alimenticios en los establecimientos. En conclusión, la mayoría de los encuestados percibe que los procesos relacionados con los productos en los restaurantes son deficientes, con una pequeña parte de los usuarios que los evalúa de forma positiva.
i) Herramientas	Según los resultados en base a la encuesta realizada se ha determinado que el 13,3% de los encuestados consideran que las herramientas que

	se utilizan en los establecimientos son pésimas, el 23,3% es mala, en un 43,3% nos dice que es regular y por último tenemos que en un 20% piensan que hay buen uso de herramientas que se utilizan en los establecimientos. En conclusión, podemos decir que la percepción sobre las herramientas utilizadas por los prestadores de servicio es pareja, ya que parte de los encuestados perciben que se utilizan de manera correcta estas herramientas mientras que la otra parte nos indica que las mismas son deficientes.
j) Satisfacción del cliente	En base a la encuesta realizada se ha determinado que el 13,3% de los encuestados consideran que el servicio y la atención es pésima, el 46,7% nos indica que es mala, en un 86,7% piensan que el servicio que presta estos establecimientos es regular. En conclusión, podemos decir que la percepción de los usuarios sobre la atención a la cliente recibida es mala ya que consideran que la actitud de los prestadores de servicio de son la adecuada.
k) Precio	Según la encuesta realizada se ha determinado que el 6,7% de los encuestados califican el precio del menú pésimo, en tanto el 43,3% nos indica que es malo el precio de los productos ofertados, el 43,7% nos dice que el precio de los productos ofertados es regular, mientras que el 3,3% nos indica que el precio de los productos es bueno. En conclusión, podemos decir que los consumidores/ turistas consideran que el precio del menú en que ofertan los prestadores de servicio de alimentos y bebidas es regular ya que

	ellos manifiestan que la proporción del producto no va de acuerdo con el precio que está establecido por los prestadores de servicio de alimentos y bebidas.
L) Compra	En base a la encuesta realizada nos indica que el 20% de los encuestados no satisfacen sus expectativas como tal, en tanto que el 33,3% nos dice que es mala la expectativa del establecimiento, el 40% nos indica que es regular, mientras tanto el 6,7% de los encuestados nos indica que si tienen una buena expectativa sobre los establecimientos del lugar. En conclusión, podemos decir que los usuarios y/o turistas consideran que los establecimientos de alimentos y bebidas no cumplen con sus expectativas al tanto del servicio que prestan los mismos.
m) Fidelización del cliente	En base a la encuesta realizada nos indica una percepción negativa de los usuarios en cuanto a la fidelización del cliente en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta, Con un 23,3% de los encuestados evalúan la fidelización como pésima, un 63,3% calificándola como mala y un 13,3 % la percibe como regular considerando que las estrategias actuales para obtener una fidelización en los usuarios no son las correctas ya que no cumplen sus expectativas. En conclusión, podemos decir que una gran parte de la población el cual es el 86,6% considera que la fidelización de los usuarios es una negativa el cual afecta la venta de los productos que ofertan los establecimientos de

alimentos y bebidas por lo cual no satisfacen las necesidades de los usuarios

n) Incremento de ventas	Según las encuestas realizadas nos indica que el 26,7% nos dice que la calidad de información sobre los productos que ofertan es pésima, en tanto el 53,3% nos indica que es mala, mientras tanto el 13,3% nos indica que es regular y el 6,7% nos indica que es buena. En conclusión, podemos decir que la mayoría de los encuestados nos dicen que promoción e información sobre los productos que ofertan los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta es mala por lo que el mismo afecta a las ventas de los productos ofertados.
-------------------------	---

Nota: Los datos fueron tomados de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

4.1.1.3. Checklist

A través de una ficha de observación que se desarrolló guiándose en el modelo de la ficha de accesibilidad del Ministerio de Turismo, se logró calificar la Seguridad Alimentaria en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta. Además, este documento cuenta con los siguientes parámetros:

Tabla 7:*Parámetros de Calificación*

Puntaje	Calificación
90 a 1000	Bueno
80 a 89	Muy bueno
70 a 79	Regular
60 a 69	Deficiente

Tabla 8:*Resultados generales del checklist*

Ítem	%Obtenido	Análisis
Ubicación y accesibilidad	20%	De acuerdo con los resultados de la ficha de observación se indago sobre la seguridad alimentaria en los establecimientos de alimentos y bebidas. En donde nos indica que la ubicación y accesibilidad de los establecimientos alcanza un 20%, mientras que el almacenamiento de alimentos alcanza un 19% al igual que el equipamiento en los establecimientos y en cuanto a la normativa vigente alcanza un 22% que cumplen con dicha normativa. En
Almacenamiento de alimentos	19%	
Equipamiento	19%	
Normativa Vigente	22%	
Promedio	21%	

conclusión, los resultados generales de la ficha de observación presentan un bajo incumplimiento de un 21% en todo el cantón Colta.

Nota: Los datos fueron tomados de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

4.2.Prueba de Hipótesis

La verificación de la prueba de hipótesis se llevó a cabo utilizando el estadístico de Spearman (rs), obteniendo resultados que confirman la existencia de una relación entre variables. Esta conclusión se basa en los siguientes criterios.

Tabla 9:

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a - 1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a - 0.75	Correlación negativa media
-0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Los datos fueron tomados de Barrera. (2014).

4.2.1. Hipótesis General

1. Planteamiento del Problema

H_0 : La seguridad alimentaria no se relaciona con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas en el cantón Colta, provincia de Chimborazo.

H_1 : La seguridad alimentaria se relaciona con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas.

2. Nivel de significancia

- 0,05

3. Estadístico de prueba

Se aplico el estadístico de Spearman (rs) en el software de SPSS Statistics v.27

Tabla 10:

Prueba de Hipótesis

	Seguridad Alimentaria		Prestadores de Servicio de Alimentos Y bebidas
Seguridad Alimentaria	Coeficiente de correlación	de 1,000	-,114
	Sig. (bilateral)	.	,0423
	N	12	12
Prestadores de Servicio de Alimentos Y bebidas	Coeficiente de correlación	de -,114	1,000
	Sig. (bilateral)	,0423	.
	N	12	30

Nota: Los datos fueron tomados de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En conclusión, se obtuvo en la hipótesis general un nivel de significancia de 0,042 que es menor a 0,05. Se acepta la hipótesis alternativa (Hi) y se niega la hipótesis nula (H0).

Es decir, que “La seguridad alimentaria se relaciona con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.” El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es -0,114 una correlación negativa perfecta.

4.2.2. *Hipótesis específico*

- **Hipótesis Específica 1**

1. Planteamiento de la hipótesis

H₀: La producción local no se relaciona con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta provincia de Chimborazo.

H₁: La producción local tiene relación con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.

2. Nivel de significancia

- 0,05

3. Estadístico de prueba

Se aplicó el estadístico de Spearman (rs) en el software de SPSS Statistics v. 27.

Tabla 11:

Prueba de hipótesis específica 1

		Producción Local	Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas
Producción Local	Correlación de Pearson	1	,119
	Sig. (bilateral)		,713
	N	12	12
Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas	Correlación de Pearson	,119	1

	Sig. (bilateral)	,713
N	12	30

Nota: Los datos fueron tomados de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En conclusión, se obtuvo en la hipótesis general un nivel de significancia de 0.713 que es mayor a 0,05. Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se niega la hipótesis alternativa (H_i). Es decir que “La producción local no se relaciona con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo”. El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es 0,119 una correlación positiva media.

- **Hipótesis Especifica 2**

1. **Planteamiento de la Hipótesis**

H_0 : Las buenas prácticas de manufactura no se relaciona con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.

H_1 : Las buenas prácticas de manufactura tiene relación con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.

2. **Nivel de significancia**

- 0,05

3. **Estadístico de prueba**

Se aplico el estadístico de Spearman (r_s) en el software de SPSS Statistics v.27.

Tabla 12:

Prueba de hipótesis especifica 2

	Buenas prácticas de manufactura	Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas
Buenas prácticas de manufactura	Correlación de Pearson	1 - ,222

		Sig. (bilateral)	,0489
		N	12
Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas	Correlación de	-,222	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,489	
	N	12	30

Nota: Los datos fueron tomados de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En conclusión, obtuvo en la hipótesis específica un nivel de significancia de 0,0489 que es menor a 0,05. Se acepta la hipótesis alternativa (H_i) y se niega la hipótesis nula (H_0). Es decir, que “Las buenas prácticas de manufactura se relaciona con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas en el cantón Colta, provincia de Chimborazo”. El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es 0,222 indicando una correlación negativa media.

- **Hipótesis Especifica 3**

- 1. Planteamiento de la Hipótesis**

H_0 : El patrimonio gastronómico no se relaciona con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas en el cantón Colta, provincia de Chimborazo.

H_1 : El patrimonio gastronómico se relacionan con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas en el cantón Colta, provincia Chimborazo.

- 2. Nivel de significancia**

- 0,05

- 3. Estadístico de prueba**

Se aplico el estadístico de Spearman (r_s) en el software de SPSS Statistics v.27.

Tabla 13:

Prueba de hipótesis específica 3

		Patrimonio Gastronómico	Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas
Patrimonio gastronómico	Correlación de	1	,024
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,941
	N	12	12
Prestadores de Servicio de Alimentos y Bebidas	Correlación de	,024	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,941	
	N	12	30

***Nota:** Los datos fueron tomados de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).*

En conclusión, se obtuvo en la hipótesis específica un nivel de significancia de 0,024 que es menor a 0,05. Se acepta la hipótesis alternativa (Hi) y se niega la hipótesis nula (H0). Es decir, que “El patrimonio gastronómico se relaciona con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas en el cantón Colta, provincia de Chimborazo. El resultado el coeficiente de correlación de Pearson es 0,941 indicando una correlación positiva muy alta.

Capítulo V.

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- La seguridad alimentaria y los prestadores de servicio de alimentos y bebidas se relacionan en el cantón Colta, provincia de Chimborazo, ya que el coeficiente de correlación es de -0,114 que indica una correlación negativa muy débil, al tener un nivel de significancia de 0,042 menor que 0,05 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.
- Una correlación negativa muy débil sugiera que a medida que los establecimientos de alimentos y bebidas asciende, no sugiere que la seguridad alimentaria crezca dentro del cantón. Es decir, que la expansión de establecimientos alimentos y bebidas no promueve la seguridad alimentaria en el cantón Colta, provincia de Chimborazo.
- Se puede concluir que no existe relación entre la producción local y los prestadores de servicio de alimentos y bebidas debido a que los resultados arrojan como coeficiente de correlación de 0,119 y un nivel de significancia 0,713 por lo que se aprueba la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Una correlación positivamente perfecta indica que la producción local no afecta a los establecimientos de alimentos y bebidas de cantón Colta, provincia de Chimborazo.
- Se indica que hay una relación entre las buenas prácticas de manufactura y los prestadores de servicio de alimentos y bebidas, ya que se demostró un coeficiente de -0.222 dado que es una correlación negativa media y un nivel de significancia de 0,048 por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En donde una correlación negativa media nos indica que las buenas prácticas de manufactura están

afectando negativamente a los prestadores de servicio de alimentos y bebidas, siendo así que los productos ofertados por los mismo son dañinos para los visitantes del entorno y su comunidad.

- La interpretación de los resultados indica que existe una correlación positiva alta, con un coeficiente de 0.941 y un nivel de significancia de 0.024 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se determina que el patrimonio gastronómico ayuda positivamente a los prestadores de servicio de alimentos y bebidas ya que los visitantes consumen mayormente la comida tradicional del cantón Colta, provincia de Chimborazo.
- Los resultados de la correlación juntamente con la ficha de observación realizada a los prestadores de servicio de alimentos y bebidas demuestran la falta de seguridad alimentaria dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas. Además, se puede afirmar que la falta de seguridad alimentaria tiene un impacto negativo en la experiencia turística del cantón porque la calidad de los productos es muy baja a tal punto de llegar a ser perjudicial para la salud de los visitantes y de la comunidad

5.2.Recomendaciones

Se recomienda realizar capacitaciones semestrales específicas en seguridad alimentaria y en atención al cliente para una mejora de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta provincia de Chimborazo.

Desarrollar controles de calidad regulares y fomentar la sensibilización sobre la importancia de buenas prácticas de manufactura prácticas para evitar daños a la salud de los visitantes y personas propias de la comunidad de Colta.

Se pide al Gobierno Autónomo de Descentralizado Municipal del cantón Colta realizar actividades que promuevan el patrimonio gastronómico del cantón, así como también los establecimientos de alimentos y bebidas en donde ofertan platos tradicionales de la zona.

Socializar a los prestadores de servicio de alimentos y bebidas que cuenten con todos los permisos de funcionamiento actualizados que proporcionen seguridad tanto a los consumidores como a los mismos para así promover un entorno confiable y atractivo para los visitantes, así también desarrollar inspecciones periódicas para garantizar el cumplimiento de las normas.

PROPUESTA

Título de la propuesta

“Diseño de la ordenanza para la regulación y control de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo”

Introducción

El turismo es uno de los sectores con mayor potencial de crecimiento y desarrollo. El cantón Colta, provincia de Chimborazo, contiene una gran riqueza cultural como natural, así como también tradiciones tanto locales como gastronómicas las mismas que atraen a los visitantes, quienes buscan experiencias auténticas y únicas. Sin embargo, al realizar la investigación referente al tema “Seguridad alimentaria en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas en el cantón Colta, provincia de Chimborazo” se concluyó que la mayoría de los establecimientos de alimentos y bebidas tienen varias falencias en cuanto a seguridad alimentaria, atención al cliente y en cuanto a los permisos de funcionamiento del mismo por ello se propone la presente ordenanza, la cual tiene como objetivo establecer lineamientos, normas y procedimientos para que todos los establecimientos dedicados a la preparación de alimentos y bebidas operen bajo estándares que aseguren la higiene, calidad y seguridad en sus servicios. La implementación de esta ordenanza permitirá crear un entorno más seguro y profesional beneficiando a todo el cantón Colta.

Esta regulación responde a la necesidad de fortalecer la oferta turística del cantón Colta y posicionarlo como un destino donde los visitantes puedan disfrutar de una gastronomía segura y de calidad, contribuyendo así al desarrollo económico local.

Objetivo general

- Crear una ordenanza de seguridad para los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo

Desarrollo

El Ecuador es un estado constitucional que se rige por los principios de derechos y justicia, conforme a la constitución como normas supremas, esto implica que todos los poderes de autoridades están subordinados a la ley y tienen responsabilidad de garantizar el respeto y cumplimiento de derechos de los ciudadanos.

En el preámbulo de la constitución de la República del Ecuador se establece la importancia de fomentar una convivencia ciudadana basada en la diversidad y en la armonía con la naturaleza, en busca del buen o el Sumak Kawsay de las y los ecuatorianos con el afán de construir una sociedad que respeta en todas sus dimensiones, la dignidad de las personas y las colectivos en todas sus dimensiones y así alcanzar todos aquellos objetivos que nos permitan desarrollarnos de mejor manera en la sociedad.

En el artículo 31 de la Constitución de la República, establece el derecho de los ciudadanos a disfrutar plenamente de la ciudad y sus espacios públicos. Este derecho se fundamenta en principios de sostenibilidad, justicia social y respeto a las diferentes culturas urbanas. Así mismo, el ejercicio de este derecho se sostiene en la gestión democrática de la ciudad como entidad social y ambiental, junto con el pleno ejercicio de la ciudadanía.

Además, la Constitución determina la importancia de establecer una normativa codificada que regule la organización, competencias, atribuciones y funcionamiento de los gobiernos autónomos descentralizados. Con este propósito se promulga el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Según el artículo 2, literal a) del COOTAD, uno de sus objetivos principales es garantizar la autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados, respetando siempre la unidad del estado ecuatoriano.

El artículo 5 del COOTAD establece que la autonomía política administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados implica su derecho y capacidad efectiva para autogestionarse, mediante sus propias normas y estructuras de gobierno, asumiendo plena responsabilidad y sin interferencia de otros niveles gubernamentales, en beneficio de su población. Esta característica se afirma en el Art.53 del mismo código.

Los artículos 7 y 57, literal a) del COOTAD, otorgan a los municipios la facultad normativa para emitir disposiciones generales mediante ordenanzas, acuerdos y resoluciones que son aplicables dentro de la circunscripción territorial.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Colta está obligado a cumplir con la Constitución, las leyes y las normativas vigentes, respetando el derecho de los ciudadanos a vivir en una ciudad organizada territorialmente. Además, debe promover el bienestar colectivo y estructurar la Comunidad de manera que se logre una convivencia pacífica con igualdad de derechos y obligaciones.

Por los motivos expuestos:

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador vigente, establece una nueva organización territorial del Estado, incorpora nuevas competencias a los gobiernos autónomos descentralizados y dispone que por ley se establezca el sistema nacional de competencias, los mecanismos de financiamiento y la institucionalidad responsable de administrar estos procesos a nivel nacional.

Que, la Constitución en su Art.264, numeral 5, faculta a los gobiernos Municipales, a crear, modificar, o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

Que, en la Constitución en el Art. 134 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización establece que el fomento de la seguridad alimentaria, cuyo ejercicio corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados regionales, se gestionará aplicando las disposiciones constitucionales y legales para garantizar la soberanía alimentaria.

Que, el Art.134. literal a) del COOTAD, promueve, a los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales en el marco de la economía social y solidaria, la asociación de los microempresarios, pequeños y medianos productores y brindar la asistencia técnica para su participación en mejores condiciones en los procesos de producción, almacenamiento, transformación, conservación y comercialización de alimentos.

Que, el Art.134. literal b) del COOTAD, establece que los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, municipales y parroquiales rurales, la producción sustentable de alimentos, en especial los provenientes de la agricultura, actividad pecuaria, pesca, acuicultura y de la recolección de productos de medios ecológicos naturales; garantizando la calidad y cantidad de los alimentos necesarios para la vida humana.

Que, el Art.134. literal c) del COOTAD, establece que los gobiernos autónomos descentralizados municipales deberán planificar y construir una infraestructura adecuada, en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, municipales y parroquiales rurales, para fomentar la producción, conservación, intercambio, acceso, comercialización, control y consumo de los alimentos, preferentemente de la pequeña, la micro, y la producción campesina, y de la pesca artesanal respetando y protegiendo la agrobiodiversidad, los conocimientos y formas de producción tradicionales y ancestrales.

Complementariamente, la planificación y construcción de las redes de mercados y centros de transferencia de las jurisdicciones cantonales serán realizadas por los gobiernos autónomos descentralizados municipales.

Que, el Art.134. literal d) del COOTAD, fomentar el acceso de los ciudadanos a alimentos suficientes y sanos mediante la capacidad de incidir en los mercados y en el impulso de estrategias de consumo de alimentos nutritivos, agroecológicos y provenientes de la producción local, además del impulso de sistemas solidarios de comercialización en coordinación con los otros niveles de gobiernos autónomos descentralizados.

Que, el Art.134. literal e) del COOTAD, promover un proceso para el manejo adecuado de animales destinados al consumo humano, observando las normas técnicas nacionales e internacionales, como prerequisites que se ejercerá en el marco de la ley y del sistema de soberanía alimentaria.

Los gobiernos autónomos descentralizados regionales ejercerán esta competencia con sujeción de la políticas nacionales esta competencia con sujeción a las políticas nacionales que para el efecto emita la entidad receptadora en materia de soberanía alimentaria, de acuerdo con la ley, y tendrán la obligación de coordinación y articular sus políticas y acciones con todos los gobiernos autónomos descentralizados de su circunscripción territorial en el ejercicio de sus competencias de fomento de desarrollo agropecuario y productivo.

Que, el literal a) del artículo 43 del reglamento a la Ley de Turismo, establece que a la actividad de alimentos y bebidas se le entiende por servicio a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para su consumo.

Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento.

ÁMBITO. - Las normas de esta ordenanza deberán ser observadas y cumplidas por todas las personas naturales o jurídicas que estén relacionadas con la producción, elaboración, manipulación y trasportación de alimentos o productos, en establecimientos como alojamientos, restaurantes, bares, cafeterías, fondas y otros que deberán cumplir con un control sanitario.

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto de la ordenanza

La presente ordenanza tiene por objetivo establecer lineamientos, normas y procedimientos para que todos los establecimientos dedicados a la preparación y venta de alimentos y bebidas bajo estándares de calidad e higiene dando seguridad al consumidor teniendo como objetivo regular y controlar el funcionamiento de estos, con el fin de garantizar la calidad en el servicio, ofreciendo sus consumidores y visitantes un servicio de mejor calidad obteniendo experiencias únicas para los visitantes.

- Desarrollar condiciones higiénicas adecuadas para el control de plagas, roedores y animales domésticos en el entorno de los establecimientos de alimentos y bebidas.
- Contribuir al desarrollo turístico de la zona
- Impulsar el desarrollo con las actividades productivas para impulsar la gastronomía tradicional del cantón Colta.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Esta ordenanza se aplica a todos los establecimientos que preparen, procesen, distribuyan, venden o sirvan alimentos y bebidas en el cantón Colta, sin importar su tamaño o naturaleza. Esto incluye cafeterías, restaurantes, bares, mercados, puestos y servicio de catering.

Artículo 3. Principios. – La presente ordenanza se aplicará al tenor de los siguientes principios:

- **Seguridad alimentaria:** se entiende por un conjunto de normas y practicas siendo fundamental no solo para la protección de la salud pública, sino también para la seguridad de los usuarios o visitantes del lugar dando cumplimiento a normativas de higiene como a la capacitación constante del personal en buenas prácticas de manipulación de alimentos y la realización de controles y auditorias regulares las cuales son esenciales para garantizar un entorno seguro y de calidad.
- **Buenas prácticas de Manufactura:** hace referencia al conjunto de normas y procedimientos estandarizados diseñados para asegurar que los alimentos y bebidas sean producidos en condiciones de higiene y seguridad que garanticen su calidad y seguridad para el consumo humano sin que sus productos ofertados pierdan su valor nutricional.
- **Control Saneamiento e higiene:** se entiende por un sistema de procedimientos en donde se ofrece un servicio confiable y de alta calidad, ya que protege la salud de los visitantes previniendo la contaminación en los productos y la transmisión de enfermedades por los alimentos (ETAS).
- **Permisos de funcionamiento:** se entiende por documentos o certificaciones que son otorgados a los prestadores de servicio de alimentos y bebidas por las autoridades de salud, establecimientos sujetos de control y vigilancia sanitaria, permiso anual de funcionamiento, patentes otorgadas por los GAD Municipales los cuales certifican que el establecimiento cumple con las normativas sanitarias y se seguridad.

Capítulo II: REQUISITOS PARA LA OBTENCION Y RENOVACION DEL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 5. Requisitos para el permiso de funcionamiento

Para obtener o renovar el permiso de funcionamiento, propietaria del establecimiento deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Presentar una solicitud formal al municipio del Cantón Colta.
2. Cumplir con las normativas sanitarias vigentes emitidas por el ministerio de Salud Pública.
3. Demostrar que el personal cuenta con un certificado manipulación de alimentos, obtenidos a través de capacitaciones reconocidas.
4. Disponer de infraestructura e instalaciones adecuadas para la manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos.
5. Mantener un sistema de eliminación de residuos y aguas residuales que cumpla con las normativas ambientales y sanitarias

Artículo 6. Inspección de control

El municipio del cantón Colta realizará inspecciones regulares, y sin previo aviso, para verificar que los establecimientos cumplan con las normativas de esta ordenanza. La falta de cumplimiento de estas normas será motivo de sanciones.

Capítulo III: NORMAS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y SANITARIA

Artículo 7.- Los establecimientos destinados a la producción y manipulación de alimentos realizara un seguimiento del cumplimiento de normas, así como también recibir capacitación obligatoria en seguridad alimentaria y contar con certificados de manipulación de alimentos por las autoridades pertinentes.

Mantener una higiene personal estricta, incluyendo el uso de uniformes, gorros y guantes.

Lavarse las manos frecuentemente y evitar el uso de accesorios que puedan contaminar los alimentos.

Recibir capacitación continua en seguridad alimentaria, la cual debe ser actualizada anualmente.

Artículo 8. Condiciones de las instalaciones. - Los establecimientos deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- Disponer de áreas separadas para la manipulación de alimentos crudos y cocidos.
- Contar con sistemas de ventilación adecuadas para evitar la acumulación de olores y gases.
- Garantizar el correcto almacenamiento de los alimentos manteniendo productos perecibles en sistemas de refrigeración adecuados y temperaturas seguras.
- Asegúrese de limpiar y desinfectar periódicamente las superficies y utensilios en la preparación de alimentos.

Artículo 9.- Cada establecimiento debe de contar con un sistema adecuado de manejo y eliminación de residuos orgánicos e inorgánicos cumpliendo con las normativas ambientales y evitando la acumulación de desechos que pueden afectar la seguridad alimentaria.

CAPITULO IV. SANCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Artículo 10.- Control y potestad sancionatoria del municipio del cantón Colta. - El control y la potestad sancionatoria corresponde a la dirección de justicia y vigilancia.

Artículo.11.- de las infracciones y sanciones en establecimientos de alimentos y bebidas. – Constituyen infracciones administrativas. Las acciones u omisiones que vulneran las

normas que contienen la siguiente ordenanza las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

- Operar sin el permiso de funcionamiento o con un permiso vencido.
- No cumplir con los requisitos de higiene y seguridad alimentaria establecidos por
- Obstaculizar o negarse a permitir las inspecciones realizadas por el Municipio
- NO corregir las deficiencias notificaciones por las autoridades dentro de los plazos establecidos.

Artículo 12. Sanciones. – El control y la potestad sancionatoria corresponde a la municipalidad del cantón Colta.

- a) En caso de una primera infracción leve, se otorgará una advertencia y un plazo de 30 días para corregir la situación en caso no tener ninguna respuesta de dicha advertencia se le multará, si el establecimiento reincide o no corrige las infracciones en el plazo otorgado, se impondrá una multa que será determinada por el Municipio, de acuerdo con la gravedad de la infracción.
- b) En caso de cometer una infracción grave se llevará a cabo la suspensión temporal del Permiso de Funcionamiento, así como también se le impondrá una multa que será determinada por el Municipio del cantón, de acuerdo con la gravedad de la infracción.
- c) En caso de una infracción muy grave se llevará a cabo la Clausura Definitiva del establecimiento de alimentos y bebidas en caso de incumplimiento continuo y reiterado, el Municipio podrá proceder a la clausura definitiva del establecimiento, por ende, se impondrá una multa determinada por el mismo.

Artículo 13. Recurso de apelación

Los propietarios de establecimientos sancionados tendrán derecho a presentar un recurso de apelación ante el Municipio dentro de un plazo de 15 días a partir de la notificación de la sanción.

CAPÍTULO V: DISPOSICIONES FINALES

Artículo 14. Incentivos para el Cumplimiento

El Municipio otorgará un distintivo de calidad a los establecimientos que cumplan de manera ejemplar con todas las normativas de esta ordenanza. Este distintivo servirá para mejorar la reputación del establecimiento y promoverá la seguridad alimentaria entre los prestadores de servicio de alimentos y bebidas.

Artículo 15. Vigencia de la Ordenanza. - La presente ordenanza entrará en vigor a partir de su publicación en el Registro Oficial y su divulgación en medios locales. El Municipio del cantón Colta será el encargado de su implementación y supervisión.

Bibliografía

Amador, L. (2022). *RECEPCION-ALMACENAMIENTO-Y-CONSERVACION-DE-ALIMENTOS-EN-LA-COCINA-HOSPITALARIA_compressed.pdf*. Sinfsa.

https://sinfsa.com/wp-content/uploads/2022/04/RECEPCION-ALMACENAMIENTO-Y-CONSERVACION-DE-ALIMENTOS-EN-LA-COCINA-HOSPITALARIA_compressed.pdf

Armijos, A., Benavides, N., Rodas, D., & Guamán, C. (2022). *Vista de Estudio del patrimonio alimentario y gastronómico del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Cotopaxi.

<https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/496/549>

Barrera Contreras, Z. G., & Zarza, C. (2014). Fundamentos de higiene y calidad alimentaria. En *Higiene y calidad alimentaria* (DCSBA, p. 53). Universidad Abierta y a Distancia de México.

https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE1/NA/04/NHCA/unidad_01/descargables/NHCA_U1_Contenido.pdf

Barrera, M. A. M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>

Bermudez, M. B. (2021). La Increíble Y Sabrosa Crónica Del Ajiaco Santaferño Y De Cómo Lo Coronaron Con Alcaparras Y Crema Gracias a La Hermana De Rafael Pombo1. *Turismo y Sociedad*, 28, 231-246.

Brito, G. D. V. (2009). *Instructivo para la Categorización de Establecimientos de Alimentos y Bebidas: Restaurantes- Cafeterías- Fuentes de Soda y Bares*.

Cano, L. Z., Morejón, V. M. M., & Sandoval, E. C. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera. 7.*

Castellano, K., González, S., & Monjarrés, S. (2017). *MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM), Para la empresa Procesadora de Alimentos de Nicaragua, S.A (PROANIC, S.A. UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA INGENIERIA AGROINDUSTRIAL.*
<https://core.ac.uk/download/pdf/250145638.pdf>

Cervera, R. C. (2019). *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EN RELACIONES INTERNACIONALES [CURSO DE DOCTORADO, UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID].* <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>

Chagua Rodriguez, P. (2017). Seguridad alimentaria nutricional en familias con niños menores de cinco años en las comunidades “Tres de Octubre” y “Bellavista”, Provincia de Acobamba – Región Huancavelica. *Universidad Nacional del Centro del Perú.*
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4308>

Comité de Seguridad Alimentaria Mundial. (2012). En buenos términos con la terminología Seguridad alimentaria, Seguridad nutricional, Seguridad alimentaria y nutrición, Seguridad alimentaria y nutricional. Roma, Italia. <https://www.fao.org/4/MD776s/MD776s.pdf>

Constitución de la República del Ecuador de 2008. Asamblea Constituyente. Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008. Última modificación: 25-ene.-2021

Daen, S. T. M. (2011). *Revista de Actualización Clínica Volumen 12.*

Ekmeiro-Salvado, J. E., & Matos-López, J. M. (2022). Cultura Alimentaria. Una revisión conceptual. *Anales Venezolanos de Nutrición*, 35(2), 117-126. <https://doi.org/10.54624/2022.35.2.005>

Escuder, C., & Nogués, S. V. (2022). Los alimentos y sus cocciones. Técnicas culinarias. © FUOC • PID_00246922, 38.

FAO, O. de las N. U. para la A. y la A. (2024). *Sistemas de control alimentario | Inocuidad y calidad de los alimentos | Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. <https://www.fao.org/food-safety/food-control-systems/es/>

FAO, O. de las N. U. para la A. y la A., OPS, O. P. de la S., & OMS, O. M. de la S. (2017). *Manual para manipuladores de alimentos: Alumno* (Catalogación en la Fuente, Biblioteca Sede de la OPS). <https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/78f24b65-7a0e-468d-9e2c-3469d9d14a4b/content>

Fernandez, M. D. C. (2015). Buenas prácticas Agrícolas (BPA). 2015, 34.

Gatto, D. (2018). “Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad Alimentaria según la Norma BRC en una empresa alimenticia de especias, hierbas y condimentos” [Trabajo Final Integrador]. <https://www.unsam.edu.ar/institutos/incalin/repositorio/TIF%20Alimentos/Gatto%20Daniela.pdf>

Gómez, A. G. C., & Cárdenas, G. M. L. (2021). *Seguridad alimentaria familiar y su asociación con el estado nutricional en niños menores de 2 años. Luxemburgo, Macas, 2020—202.*

Gonzáles, J. L. A. (2021). TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Perú N° 2021- 00068, Primera edición digital*, 173.

Gordillo, G. (2013). *Seguridad y soberanía alimentarias*. 4.

Greenheck, F. M. (2010). Tradiciones alimentarias: Bienestar de las personas y del ambiente. *Cuadernos de Antropología*, 20.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/antropologia/article/view/2002>

Kuznik, A., Hurtado Albir, A., & Espinal Berenguer, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en traductología: Características metodológicas. *MonTi: Monografías de Traducción e Interpretación*, 2, 315-344. <https://doi.org/10.6035/MonTI.2010.2.14>

Lema, S. (2019). Diagnóstico de la Seguridad Alimentaria Nutricional (S.A.N.) en los hogares del Barrio Capilla, Parroquia Santiago de Quito, Cantón Colta, 2019, 2019. *Diagnóstico de La Seguridad Alimentaria Nutricional (S.A.N.) En Los Hogares Del Barrio Capilla, Parroquia Santiago de Quito, Cantón Colta, 2019*.
https://www.academia.edu/42016451/Diagn%C3%B3stico_de_la_Seguridad_Alimentaria_Nutricional_S_A_N_en_los_hogares_del_Barrio_Capilla_Parroquia_Santiago_de_Quito_Cant%C3%B3n_Colta_2019_2019

Maetz, M. (2015). *Seguridad alimentaria: - Definiciones y causales*. S.A. definiciones.
https://lafaimexpliquee.org/La_faim_expliquee/S.A._definiciones.html

Mayta, F. (2023). *Definiciones | Descargar gratis PDF | Cocina | Herramientas*. Scribd.
<https://es.scribd.com/document/715126643/definiciones>

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación* (1.^a ed.). Instituto

Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

MINTUR. (2018). *REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS* (053; Acuerdo Ministerial No. 2018 053, p. 17). https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf

Morales, D. G. O. (2023). L.C.P. Sonia López Izquierdo. *Gestión Turística*.

Odon, F. G. A. (2019). Citación de fuentes documentales y escogencia de informantes: Un estudio cualitativo de las razones expuestas por investigadores venezolanos. *e-Ciencias de la Información*. <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.32224>

OMS. (2016). *Manual para manipuladores de alimentos*. Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. <https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/24a444ad-3825-4212-a58c-7e51520c200d/content>

Pérez, L. M. M. (2013). *LA PRODUCCIÓN LOCAL DE ALIMENTOS: SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE. REALIDAD ECUATORIANA*.

Prieto, M., & Mouwen, J. M. (2008). *Concepto de calidad en la industria agroalimentaria*. 33.

Ramos Galarza, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica*, Vol.9, 5.

Rodriguez, M. (2016). *¿Qué es el crecimiento de ventas? | Estrategias de Inversión*. <https://www.estrategiasdeinversion.com/herramientas/diccionario/analisis-fundamental/crecimiento-de-ventas-t-1739>

Saquina Moreno, J. J. (2024). *Seguridad alimentaria y turismo gastronómico en la ciudad de Guano provincia de Chimborazo* [bachelorThesis, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12860>

SEGOB. (2018). CONOCER Ficha del Estándar. *Río Amazonas No. 62*,. <https://conocer.gob.mx/RENEC/controlador.do?comp=FE&idEstandar=2549>

SIE-SALUDMA. (2022). *SIE-SALUDMA-22-09.pdf*. Tercer Suplemento del Registro Oficial. No. 631. <https://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/webmaster/directorio/SIE-SALUDMA-22-09.pdf>

Torres Torres, F., & Trápaga, Y. (Eds.). (2003). *Seguridad alimentaria, seguridad nacional* (1. ed). Universidad Nacional Autónoma de México.

(FAO), C. M. (1996). *Concepto de Seguridad Alimentaria*. ESA.

Álvarez Cortez, L. E., Corral Villaroel, V. H., 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, Archidona, provincia de Napo. Puyo: Conciencia Digital.

Chiner, E. (2019). *Investigación descriptiva mediante encuestas*. lima.

Europea, U. (2011). *Seguridad Alimentaria y Nutricional Conceptos Básicos*. Honduras:

Componente de Coordinación Regional, Programa Especial para la Seguridad Alimentaria (PESA) en Centroamérica.

Gordillo, G., & Obed, M. J. (2013). *SEGURIDAD Y SOBERANÍA ALIMENTARIAS*.

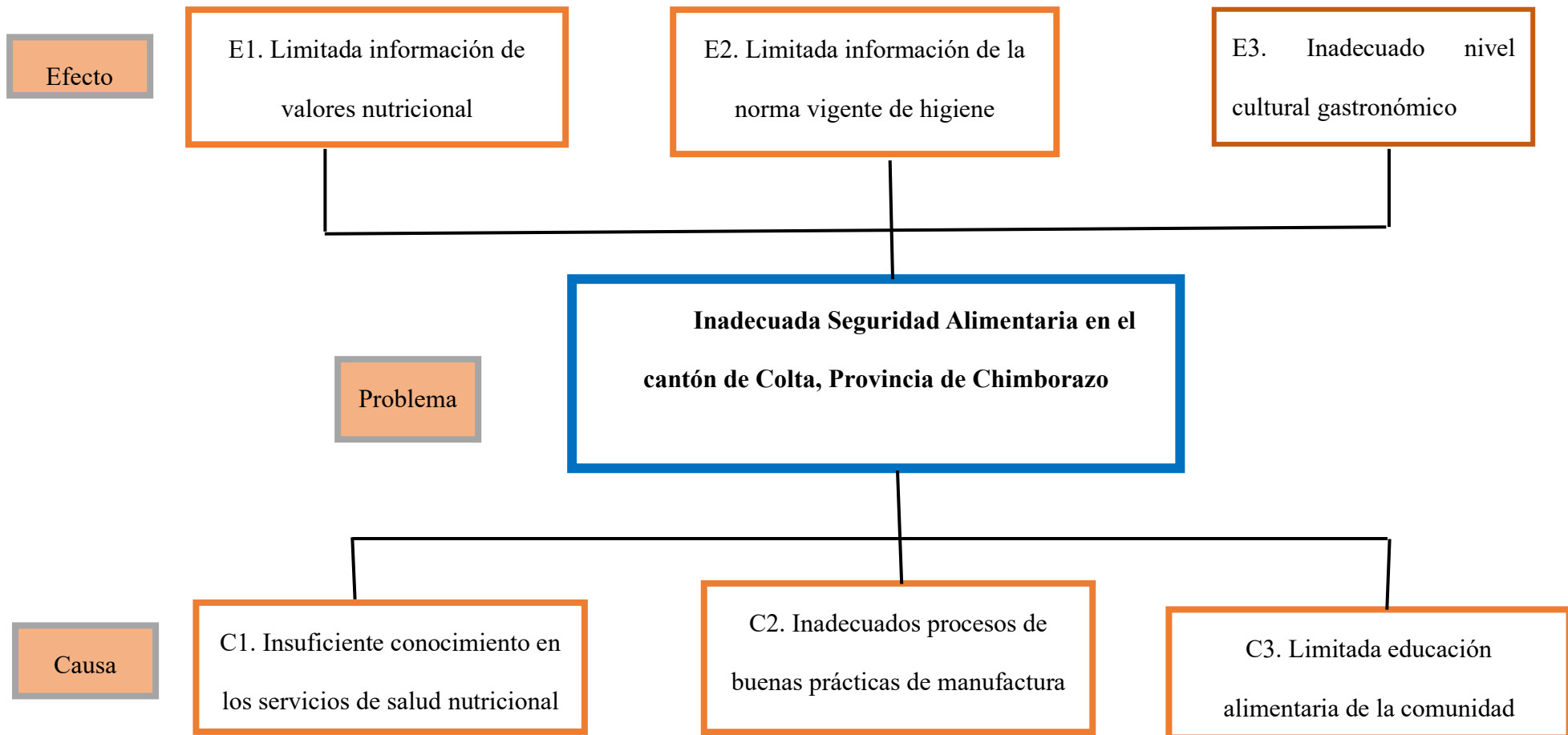
Organizacion de la Naciones Unidas para la Alimentacion y la agricultura.

- Maetz, M. (2 de Mayo de 2022). *Agenciaocote*. Obtenido de <https://www.agenciaocote.com/blog/2022/05/21/seguridad-alimentaria-definiciones-y-causales/>
- Meneses, J. (2017). *El cuestionario*. Universidad Catalunya.
- MINTUR. (2018). *Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE*. Quito: MINTUR.
- Ojeda, M. E., & Ortega Ojeda, M. E. (2017). *LA PRODUCCIÓN LOCAL DE ALIMENTOS: SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE. REALIDAD ECUATORIANA*. Malaga: DELOS Desarrollo Local Sostenible.
- Turismo, I. C. (2016). *SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Costa Rica: Instituto Costarricense de Turismo.
- Unigarro. (2015). *Patrimonio alimentario: Sistemas y patrimonio alimentarios*. Antropología Cuadernos de investigación.

Anexos

Anexo A: Árbol de Problemas

Tema: Análisis sobre la seguridad alimentaria en el cantón Colta



Anexo B:Matrices de operacionalización de variables y de Consistencia

Tabla 14:

Matriz de operalización de variables

Variable	Concepto	Dimensiones	Conceptos	Indicadores	Técnicas de instrumentos
Seguridad Alimentaria	La seguridad alimentaria se define como un sistema que se basado en cadena de distribución cortas, donde las personas tienen acceso constante, tanto físico como económico, a una variedad de alimentos, seguros y nutritivos. Este sistema satisface las necesidades alimenticias al incorporar productos de producción local dentro de la canasta básica aportando un alto valor	Producción local	El concepto hace referencia a la creación de bienes y servicios utilizando recursos propios, con un enfoque en la producción, procesamiento, distribución y consumo de alimentos. Este proceso incluye la gestión integral del control de proveedores, el almacenamiento y la preparación, con el objetivo de fortalecer la economía local y asegurar la satisfacción de una necesidad esencial	• Control de proveedores • Almacenamiento • Preparación	Método Descriptivo Deductivo No experimental Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

	nutricional, promoviendo el conocimiento de buenas prácticas en la preparación de alimentos lo que incluye la eliminación de deficiencia significativas de minerales y vitaminas. Sólo cuando exista un excedente complementado con técnicas, utensilios, recetas tradicionales y otros componentes gastronómicos patrimoniales de la comunidad que lo hagan singular y atractivo, se pueda proponer el venderlo a turistas y visitantes gastronómicos. ((FAO), 1996)		del ser humano. (Pérez, 2013)		
		Buenas practicas	Se refiere a la correcta aplicación de métodos y técnicas fundamentales orientando las prácticas de higiene en la manipulación de alimentos, preparación, envasado, almacenamiento, transporte y distribución destinados al consumo humano. Estos son esenciales para prevenir la contaminación cruzada entre la materia prima y asegurar que los procesos de elaboración, producción y consumo de alimentos se lleven a cabo bajo condiciones	• Contaminación Cruzada • Manipulación de alimentos • Higiene	Técnica: observación Instrumento: Ficha de observación

			higiénicas y medidas sanitarias. De este modo, se garantiza que los usuarios, tanto locales como visitantes y turistas, puedan consumir alimentos que sean seguros y nutritivos. (Álvarez Cortez, Corral Villaroel, Zambrano Vera, & Cevallos Punguil, 2020)		
		Patrimonio gastronómico	Es el conjunto de prácticas culturales, agrícolas y culinarias que se han transmitido de la identidad de un pueblo que se asocia con recuerdos, tradiciones y vivencias es decir una apropiación simbólica y material	• Prácticas culturales • Tradiciones • Platos ancestrales	Método: Encuestas Instrumento: Cuestionario

			que va de generación a generación transformando en conocimientos y experiencias manejada por platos típicos del lugar así incorporándose a la actividad agrícola. (Unigarro, 2015)		
Prestadores de servicios de alimentos y bebidas	Son los establecimientos permanentes, estacionales y/o móviles donde se elaboran, expanden comidas preparadas y/o bebidas para el consumo y que cumplan con los parámetros determinados por el reglamento los cuales se encuentran registrados ante la Autoridad Nacional, para satisfacer las necesidades del usuario brindando un buen servicio de atención al cliente así también logrando	Parámetros del reglamento de turismo	Los parámetros son aquellas actividades que se realiza con el fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad. (MINTUR, 2018)	• Categorización • Calidad • Oferta	
		Atención al cliente	Es un proceso que se encarga de establecer una relación con el consumidor al poner a su disposición diferentes	• Consumidor • Herramientas • Satisfacción del cliente	

	fidelización de este. (Turismo, 2016)		herramientas que procuran satisfacer las necesidades o requerimientos de las personas frente a un producto o servicio		
		Fidelización del cliente	Son mecanismos que pretenden conseguir clientes que manteniendo una relación estable y continua con la empresa estableciendo un alto nivel de retención conservando su lealtad e incrementando ventas creando un sentimiento positivo hacia el negocio motivando a que vuelvan a comprar su producto o servicio, así como también aportando más la satisfacción y valor.	• Mecanismos • Compra • Incremento de ventas	

Anexo C:Matriz de Consistencia

Tabla 15:

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Diseño Metodológico
¿Cómo se relaciona la seguridad alimentaria en los prestadores de servicios de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo?	Analizar la influencia de la seguridad con los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.	Existe seguridad alimentaria en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.	Variable independiente La seguridad alimentaria es un sistema basado en cadenas cortas de distribución donde la producción local la considera dentro de la canasta básica productos con grandes valores nutricionales y el conocimiento de buenas prácticas para la preparación de alimentos así incluyendo la eliminación de cualquier deficiencia significativa de minerales y vitaminas que sólo al haber un excedente complementado con técnicas, utensilios, recetas y otros componentes gastronómicos patrimoniales de la comunidad que lo hagan singular y atractivo, se pueda proponer el venderlo a turistas y visitantes gastronómicos. (Maetz, 2022)	Variable independiente 1.Producción local 2.Buenas practicas 3.Patrimonio alimentario	Tipo de la Investigación: Documental De campo Experimental Correlacional Diseño de la Investigación: Investigación cuantitativa y cualitativa Instrumentos: Cuestionarios Ficha de observación
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
¿De qué manera influye la producción local en los prestadores de servicios de alimentos y bebidas del cantón Colta?	Identificar la influencia de la producción local en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta provincia de Chimborazo	H.E11: La producción local influye con los prestadores de alimentos y bebidas del cantón Colta. H.E10: La producción local no influye en los prestadores de alimentos y bebidas del cantón Colta.			

¿De qué manera influye las buenas prácticas de manufactura en los prestadores de servicio de alimentos del cantón Colta	Analizar la influencia de buenas prácticas de manufactura que existe en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.	H.E21: Los procesos de buenas prácticas de manufactura influye en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta. H.E20: Los procesos de buenas prácticas de manufactura de seguridad no influye en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta.			
¿De qué manera influye el patrimonio alimentario en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta?	Identificar la influencia del patrimonio gastronómico en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta, provincia de Chimborazo.	H.E31: El patrimonio alimentario en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta. H.E30: El patrimonio alimentario no influye en los prestadores de servicio de alimentos y bebidas del cantón Colta.			



Anexo D: Encuesta variable dependiente “Seguridad alimentaria”

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS

POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE TURISMO

**“SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CANTON COLTA, PROVINCIA DE**

Encuesta

Dirigida a: Los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta

CHIMBORAZO”

Formulario N°..... Fecha: Encuestador: Cristina Guevara

Objetivo

La encuesta tiene como objetivo recopilar información para el análisis respecto a la Seguridad Alimentaria.

Confidencialidad

La aplicación de esta encuesta es de carácter anónimo y todos los datos obtenidos serán de confidencialidad.

Sin importancia	Poco importante	Medianamente importante	Importante	Muy importante
1	2	3	4	5

I. Información General

Edad	18-25		26-35		36-45		46-55	
Sexo	Masculino				Femenino			
Instrucción	Primaria		Secundaria		Tercer grado		Postgrado	

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

N°	Ítems	1	2	3	4
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		Producción Local			
1	¿Usted realiza un seguimiento a los proveedores de materia prima para garantizar la calidad de estos?				
2	¿Usted almacena la materia prima de forma adecuada para evitar contaminación en los alimentos?				
3	¿Aplica usted métodos y técnicas gastronómicas especializadas durante la preparación de alimentos para asegurar la excelencia en la calidad y presentación de los productos?				
Buenas Practicas					
4	¿Evita usted la contaminación cruzada (como alimentos en mal estado, contaminación externa o transferencia de bacterias) para garantizar una calidad y seguridad en el consumo de los alimentos por parte de los usuarios?				

5	¿Usted manipula adecuadamente la materia prima de los alimentos que oferta?				
6	¿Aplica usted de manera adecuada las medidas de desinfección e higiene para el control de ETAS?				
Patrimonio Alimentario					
7	¿En su local promueven las tradiciones culturales en la comida para ofrecer una experiencia auténtica y variada que atraiga a los visitantes interesados en la cultura?				
8	¿En su menú incluye platos típicos de Colta para que los visitantes puedan disfrutar de una experiencia auténtica que refleje la riqueza cultural y culinaria de la zona?				
9	¿Usted está capacitado o ha recibido un curso de preparación de alimentos gastronómicos o comida ancestral?				
Total					

II INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Preguntas sugeridas:	
¿Usted para la preparación de los alimentos ofertados en su establecimiento que ingredientes o técnicas ancestrales pone en práctica para la preparación de los alimentos?	
¿Qué utensilios de la gastronomía ancestral ocupa?	
¿Cree que las autoridades pertinentes del cantón Colta impulsan a mantener las practicas culinarias ancestrales?	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo E: Encuesta variable independiente “Prestadores de servicio de alimentos y bebidas”



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

**“SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CANTON COLTA, PROVINCIA DE**

Encuesta

**Dirigida a: Los clientes de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta
CHIMBORAZO.”**

Formulario N°..... **Fecha**.....**Encuestador:** Cristina Guevara.

Objetivo

Obtener datos sobre la percepción de los turistas sobre la seguridad alimentaria en los prestadores de servicios de alimentos y bebidas.

Confidencialidad

La aplicación de esta encuesta es de carácter anónimo y todos los datos obtenidos serán de confidencialidad.

Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente
1	2	3	4	5

L Información General

Edad	18-25		26-35		36-45		46-55	
Sexo	Masculino				Femenino			
Instrucción	Primaria		Secundaria		Tercer grado		Postgrado	

I. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

N°	Ítems	Parámetro				
		1	2	3	4	5
		Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente
Parámetros del reglamento de turismo						
1	¿Cuál es la percepción sobre cómo están categorizados los restaurantes y locales de comida en el cantón Colta?					
2	¿Cómo percibes los estándares de calidad en las operaciones de su restaurante de preferencia?					
3	¿Cuál es su percepción sobre la calidad de los productos que se ofrecen en los restaurantes y locales de comida?					
4	¿Cuál es su percepción sobre el menú que realiza el departamento de cocina del establecimiento?					
Atención al cliente						
5	¿Cuál es su percepción sobre los procesos de los productos alimenticios que se realiza en el establecimiento para el consumidor?					
6	¿Cuál es su percepción sobre las herramientas que se utilizan en los establecimientos de alimentos y bebidas para la evaluación del servicio prestado?					
7	¿Cómo calificaría su experiencia con el servicio y atención recibidos en el establecimiento de alimentos y bebidas del cantón Colta provincia de Chimborazo?					
8	¿Como calificaría el precio del menú que tiene el establecimiento de alimentos y bebidas de su preferencia?					
Fidelización del cliente						

9	¿Considera usted que los mecanismos utilizados por los empleados del lugar que dan servicio son los apropiados para satisfacer sus expectativas como clientes?					
10	¿Considera usted que los alimentos ofertados son altamente potenciales para el disfrute de estos así dando fidelización al establecimiento de alimentos y bebidas?					
11	¿Considera usted que la calidad de información sobre los productos que ofertan los establecimientos de comida afecta al incremento de ventas que el mismo pueda desarrollar?					
12	¿Cuál cree que sería el impacto de la seguridad alimentaria en cuanto al volumen de ventas si se aplicara de manera adecuada en el servicio de alimentos y bebidas?					
Total						

II. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

¿Al visitar el cantón Colta, cuáles son sus preferencias gastronómicas?	1. Comida tradicional del lugar 2. Comida Nacional 3. Comida rápida
¿Considera usted que uno de los atractivos que preserva el cantón Colta es la gastronomía local y tradicional del lugar?	1. Siempre 2. Casi siempre 3. Nunca
¿Usted cree que la gastronomía del lugar ayuda al desarrollo turístico de la zona?	1. Si 2. No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6. Ficha de observación para los establecimientos de alimentos y bebidas



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO

**“SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CANTON COLTA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO.”**

**Ficha de observación: para los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón
Colta provincia de Chimborazo**

Ficha N°.....

Fecha.....

Nombre del establecimiento:

Ítems	Actividades	Cumple	No cumple	Observaciones
	Ubicación y accesibilidad			
1	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.			
2	No hay fuente de contaminación en el entorno del lugar. (residuos orgánicos e inorgánicos, invasión de fauna, alcantarillado, emisión de gases, etc.)			

3	Cuenta con entrada de consumidores independiente de la del personal de servicio			
	Almacén			
4	Los alimentos, deben estar sobre estanterías o repisas limpias y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso (no se permite el uso de madera, no oxidadas), deben ser de material de fácil limpieza			
5	Limpieza en el local			
6	La vajilla, cristalería, cubertería e implementos de cocina deben estar sobre estanterías o repisas en buenas condiciones, limpios y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso.			
7	Debe contar con bodega (s) y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y menaje.			
8	Todas las áreas de almacenamiento deben mantenerse limpias, y protegidas contra ingreso de roedores, animales y personas ajenas al servicio.			
9	Ambiente adecuado y ventilado			
10	Alimentos refrigerados			

11	Contar con manejo de desperdicios en contenedores con tapa, identificados por tipo de desperdicio.			
12	Identificar y señalizar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras según las disposiciones de la autoridad competente			
	Equipamiento			
13	Dispensador de jabón con este elemento disponible			
14	Dispensador de toallas de mano desechables con este elemento disponible.			
15	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento.			
17	Debe contar con sumideros en áreas de preparación de alimentos			
18	Debe contar con baños y/o baterías sanitarias en cumplimiento con el marco legal vigente.			
19	Contar con personal uniformado de servicio: no uso de joyas, uso de uniforme limpio, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas y sin maquillaje			
20	El personal del establecimiento debe usar protector para el cabello			

21	El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta debe contar con un certificado médico actualizado que le habilita poder trabajar en dicha actividad, conforme a lo requerido por la autoridad competente			
22	Cuenta con SS HH			
23	Separación de los SS HH			
	Normativa Vigente de Regulación			
24	Licencia única de actividades económicas			
25	Permiso de funcionamiento del Ministerio del Interior			
26	Permiso de funcionamiento de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSA)			
27	Registro de Alimentos y Bebidas en el Ministerio de Turismo (según categorización)			

Anexo F: Resultados y Tabulación

Resultados de la variable independiente “Seguridad alimentaria”

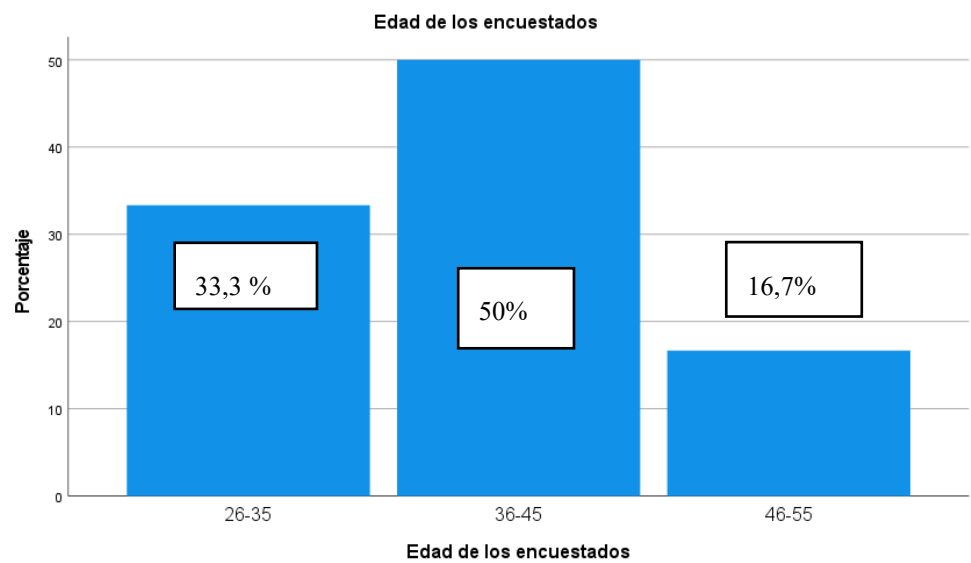
Tabla 16 :

Edad de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	26- 35	4	33,3	33,3	33,3
	36- 45	6	50,0	50,0	83,3
	46- 55	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 1:

Edad de los encuestados



***Nota:** Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).*

Según los encuestados, se pudo observar que las personas que tienen de 36 a 45 años son las que mayormente se encargan de los establecimientos de alimentos y bebidas representando 50,0%. En segundo lugar, comprende las edades de 26 a 35 años representando el 33,3%. En tercer lugar, comprenden las edades entre 46 a 55 años, representando el 16,7%, siendo las edades mayores de 55 años ocupan el último lugar.

Tabla 17 :

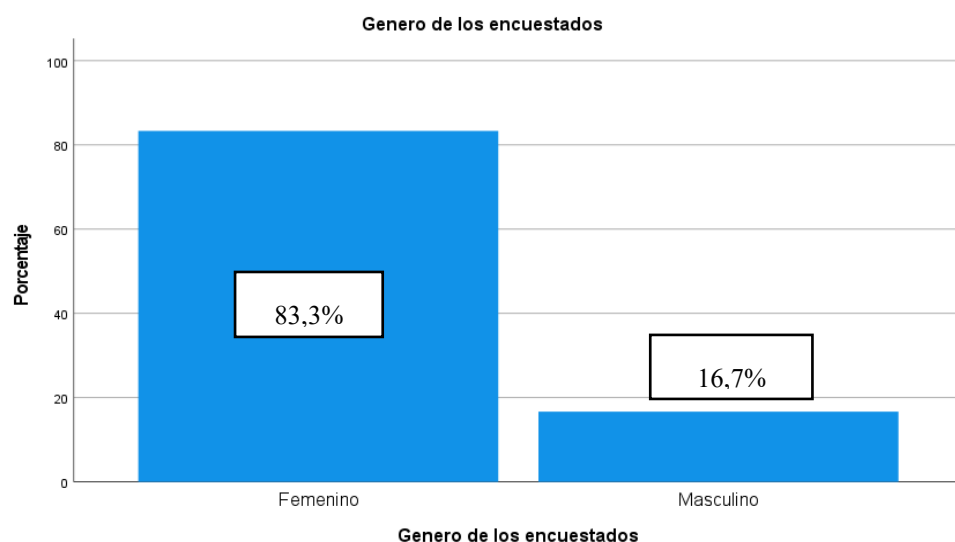
Genero

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Femenino	10	83,3	83,3	83,3
	Masculino	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 2:

Género



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En los encargados/propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta, se destaca la participación de las mujeres que representa el 83,3% frente al 16.7% de los hombres de todos los encuestados, es evidente que mayormente los establecimientos están en cargados por mujeres de la zona. En conclusión, los propietarios y encargados de los establecimientos de alimentos y bebidas son relativamente el género femenino.

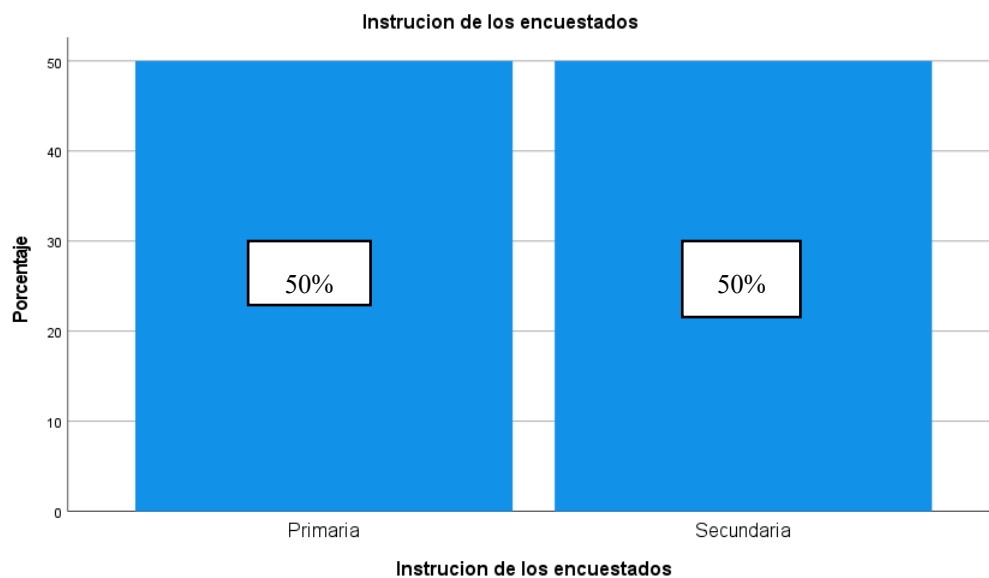
Tabla 18:

Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	6	50,0	50,0	50,0
	Secundaria	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 3:

Nivel de encuestados



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Según las encuestas realizadas, el 50,0% tiene educación primaria y el otro 50,0% alcanza un nivel educativo de secundaria. En conclusión, podemos decir que la educación de los encuestados no posee la instrucción de estudios culminado.

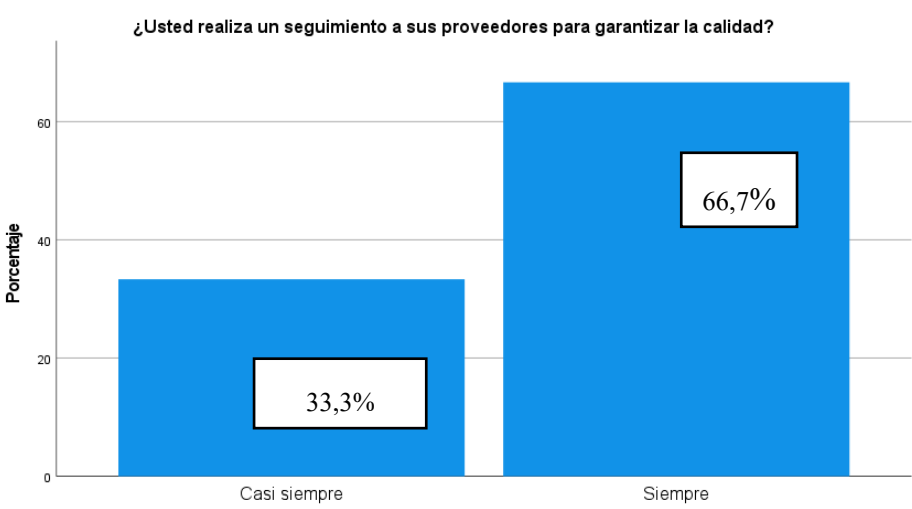
Tabla19:

Control de proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	33,3	33,3	33,3
	Siempre	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 4:

Control de proveedores



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Según los resultados en base a la encuesta realizada se ha determinado que el 66.7% de los encuestados consideran que es de suma importancia el control de la calidad de los productos que abastecen los proveedores, mientras que el 33,3 mencionan realiza casi siempre el adecuado control de proveedores.

En conclusión, podemos decir que la mayoría de los prestadores de servicio de alimentos y bebidas realizan un control de calidad de los productos que abastecen los proveedores.

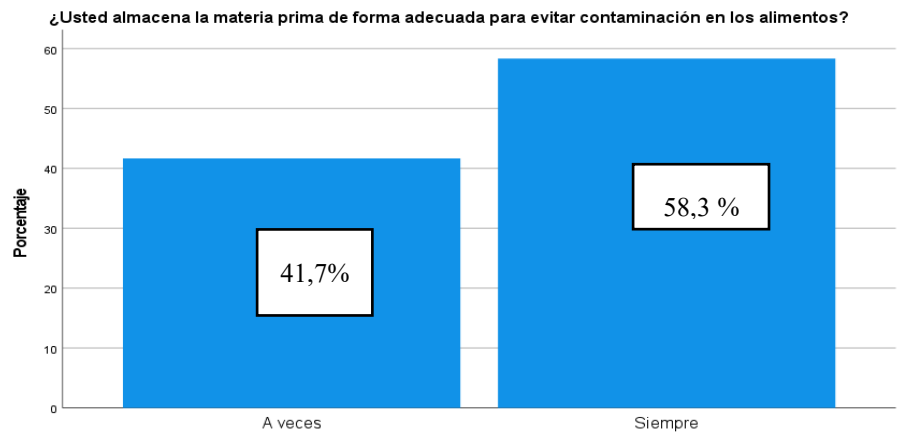
Tabla20:

Almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	41,7	41,7	41,7
	Siempre	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 5:

Almacenamiento



***Nota:** Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).*

Se ha determinado en base a las encuestas realizadas que un 41.70 % realiza casi siempre un adecuado almacenamiento de la materia prima utilizada para evitar la contaminación de estos mientras que un 58,3 % lo realizan siempre teniendo una correcta implementación de almacenamiento de sus productos.

En conclusión, se determinó que la mayoría de los prestadores de servicio de alimentos y bebidas tiene un adecuado almacenamiento de alimentos para evitar la contaminación en los mismos.

Tabla 21:

Preparación

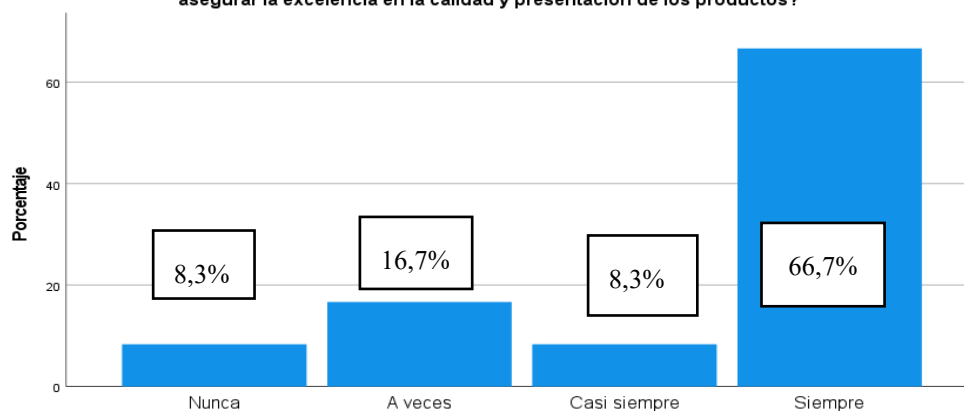
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	8,3	8,3	8,3

A veces	2	16,7	16,7	25,0
Casi siempre	1	8,3	8,3	33,3
Siempre	8	66,7	66,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 6:

Preparación

¿Aplica usted métodos y técnicas gastronómicas especializadas durante la preparación de alimentos para asegurar la excelencia en la calidad y presentación de los productos?



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En base a la encuesta realizada se encontró que un 8.3% nunca aplica métodos y técnicas gastronómicas especializadas en la preparación de alimentos un 16.7% a veces aplican método y técnicas ya que no poseen los conocimientos necesarios, mientras que un 8.3% casi siempre aplican conocimientos gastronómicos y finalmente tenemos el 66.7% que nos indica que utilizan las debidas técnicas y métodos gastronómicos los mismo que ayudan a garantizar la calidad de sus productos.

En conclusión, podemos decir que los prestadores de servicio en su mayoría no aplican métodos y técnicas especializadas para la preparación de alimentos ya que carecen de conocimiento sobre las mismas.

Tabla 22:

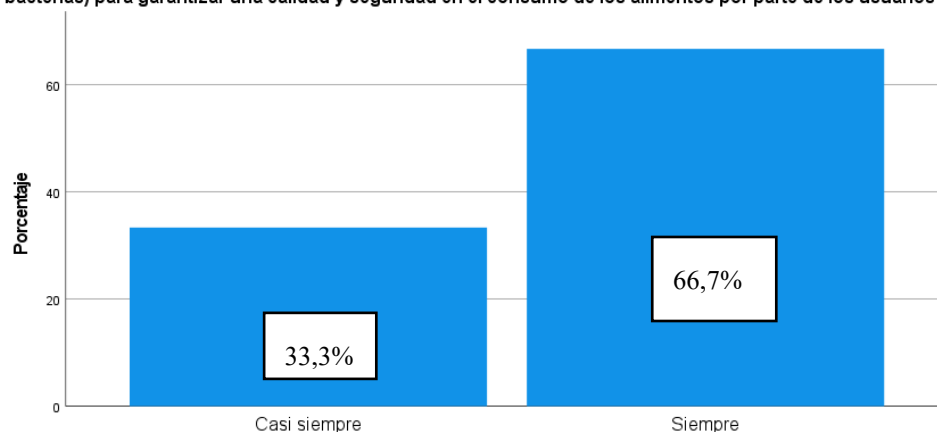
Contaminación cruzada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	33,3	33,3	33,3
	Siempre	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 7:

Contaminación cruzada

¿usted la contaminación cruzada (como alimentos en mal estado, contaminación externa o trasferencia de bacterias) para garantizar una calidad y seguridad en el consumo de los alimentos por parte de los usuarios?



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Según las encuestas realizadas un 33.3% casi siempre evita la contaminación cruzada manteniendo un adecuado método de verificación de cómo se encuentran los productos mientras que el 66.7% siempre trata de mantenerse pendiente de sus productos para que se encuentre en un estado óptimo para su consumo.

En conclusión, podemos decir que en su mayoría de prestadores de servicio tratan de mantener los alimentos fuera de contaminación para tener un consumo óptimo de los mismos.

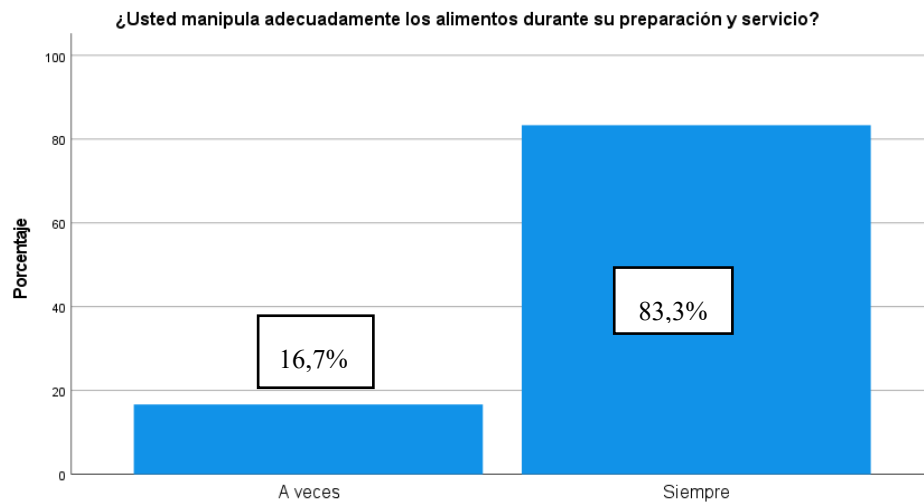
Tabla 23 :

Manipulación de Alimentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	16,7	16,7	16,7
	Siempre	10	83,3	83,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 8:

Manipulación de Alimentos



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Un 16.7% de los encuestados manifiestan que a veces manipulan de forma adecuada los alimentos, mientras que un 83.3% lo realiza siempre ya que es una mejor manera de realizar su preparación.

En conclusión, podemos decir que los resultados de la encuesta revelan una práctica de manipulación de alimentos mayoritariamente adecuado entre los encuestados en donde afirman seguir siempre los estándares de manipulación correcta.

Tabla 24:

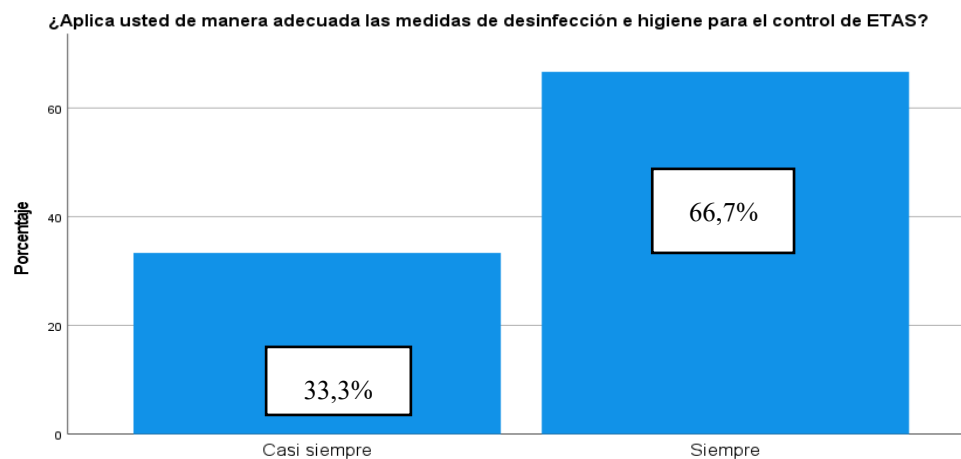
Higiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcenta je válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi	4	33,3	33,3	33,3
	siempre				

Siempre	8	66,7	66,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 9:

Higiene



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Gracias a la información proporcionada en la encuesta se determinó que un 33.3% casi siempre aplican de manera adecuada las medidas de desinfección e higiene, así mismo hay un 66.7% que realiza una adecuada desinfección e higiene siempre.

En conclusión, los datos de la encuesta nos indica que la mayoría de los encuestados sigue de manera constante las practicas adecuadas de desinfección e higiene, lo cual es fundamental para asegura un entorno seguro y libre de contaminación. Sin embargo, existe un porcentaje en donde estas medidas son aplicadas casi siempre.

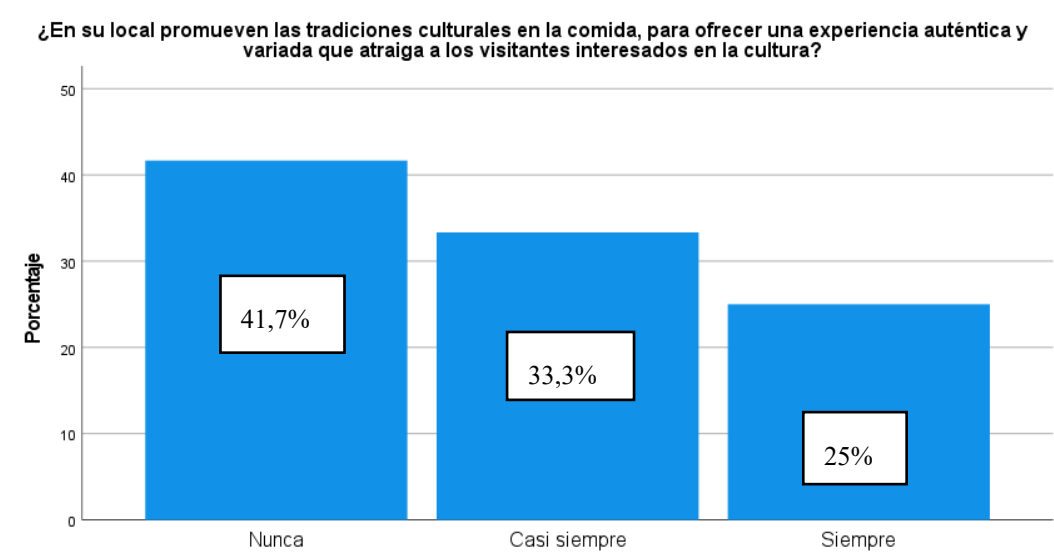
Tabla 25:

Prácticas Culturales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	41,7	41,7	41,7
	Casi siempre	4	33,3	33,3	75,0
	Siempre	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 10:

Prácticas Culturales



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Los establecimientos de comida en la ciudad de Colta nos indican que un 41.7% no promueven tradiciones culturales y un 33.3% casi siempre promocionan su cultura, y tan solo un 25% siempre realizan actividades que ayuden a la promoción de la cultura.

En conclusión, los datos reflejan que una minoría de establecimientos de alimentos y bebidas se compromete constantemente con la promoción cultural local, siendo que mayoritariamente de los prestadores de servicio no fomentan en absoluto las tradiciones culinarias del cantón Colta.

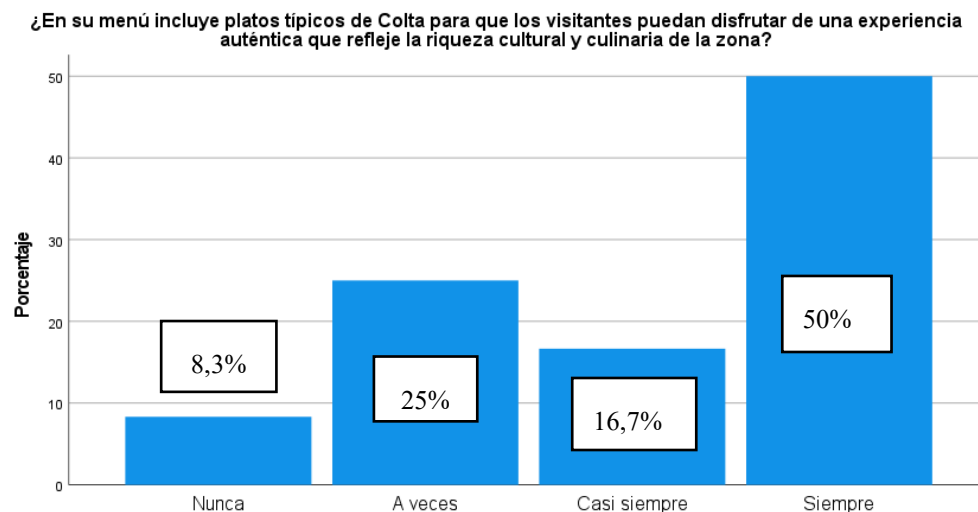
Tabla 26:

Tradiciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	A veces	3	25,0	25,0	33,3
	Casi siempre	2	16,7	16,7	50,0
	Siempre	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 11:

Tradiciones



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En los establecimientos encuestados un 8.3% no disponen de ningún plato típico en su menú, el 25% a veces incluyen un plato típico, un 16.7 casi siempre tiene en su menú platos tradicionales, mientras que un 50% siempre tienen como en su menú principal.

En conclusión, podemos decir que los establecimientos incluyen regularmente platos tradicionales en sus menús, lo que contribuye a la preservación gastronómica el lugar

Tabla 27:

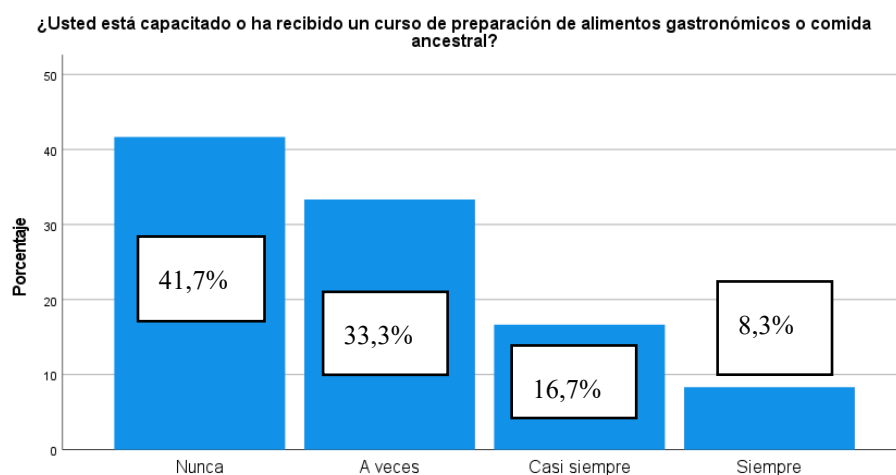
Platos Ancestrales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	41,7	41,7	41,7
	A veces	4	33,3	33,3	75,0

Casi siempre	2	16,7	16,7	91,7
Siempre	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Gráfico 12:

Platos Ancestrales



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En base a los establecimientos encuestados un 41.7% no se han capacitado nunca acerca de la comida ancestral, el 33.3% a veces han sido capacitado o han seguido un curso de cocina ancestral, un 16.7 casi siempre tiene un conocimiento de cocina ancestral, mientras que tan solo un 8.3% siempre han tenido preparación para este tipo de gastronomía. En conclusión, podemos decir que una gran parte de establecimientos de alimentos y bebidas regularmente incluyen platos tradicionales en sus menús. Sin embargo, existen establecimientos que no ofrecen de forma consistente opciones de platos tradicionales o ancestrales o incluso los excluyen por completo.

Resultados de la variable Independiente

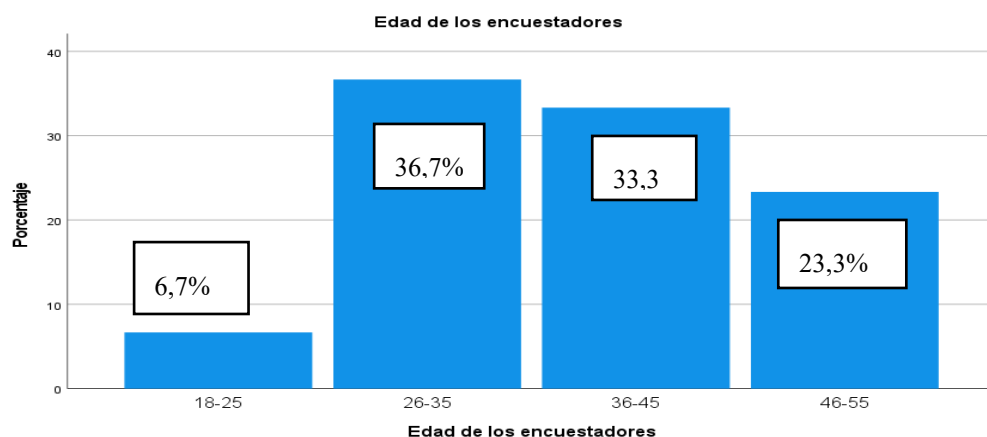
Tabla 28:

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25	2	6,7	6,7	6,7
	26-35	11	36,7	36,7	43,3
	36-45	10	33,3	33,3	76,7
	46-55	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 13:

Edad de los encuestados



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Según los encuestados, se pudo observar que las personas que tienen de 18 a 25 años solo representan un 6.7 % de consumidores en estos establecimientos. En segundo lugar, comprende las edades de 26 a 35 años representando el 36.7%. En tercer lugar, comprenden las edades entre 36 a 45 años, representando el 33.3% y finalmente esta las personas que comprenden entre 46 a 55 años representando el 23.3%, siendo las personas que usan estos lugares de forma promedio.

En conclusión, los resultados muestran que la mayor parte de los consumidores en los establecimientos de alimentos y bebidas corresponde a personas entre 26 y 45 años y adultos mayores de 46 años por lo cual indica que los establecimientos atraen más a una clientela de adultos jóvenes y de mediana edad.

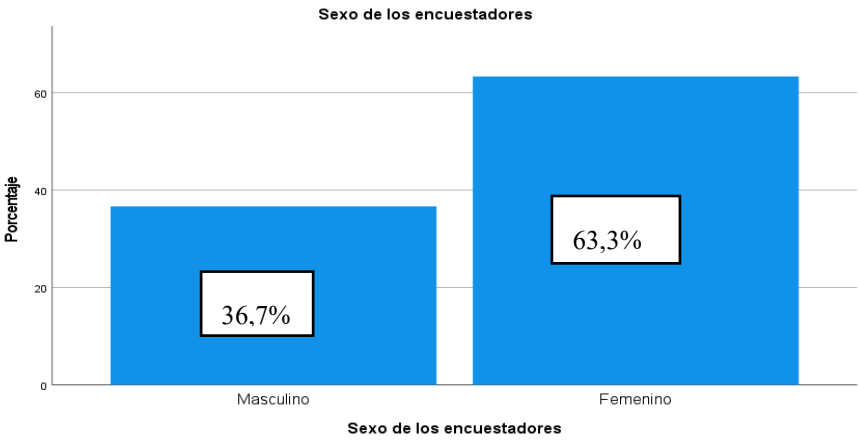
Tabla 29:

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	11	36,7	36,7	36,7
	Femenino	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 14:

Género



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En los usuarios/ turistas que consumían en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta, se destaca la participación de las mujeres que representa el 36.7% frente al

63.3% de los hombres de todos los encuestados, es evidente que mayormente acuden a estos establecimientos son de sexo femenino.

En conclusión, podemos decir que en los datos se refleja una mayor representación masculina entre los usuarios y turistas que consumen en los establecimientos de alimentos y bebidas, aunque las mujeres también representan una parte importante de la clientela.

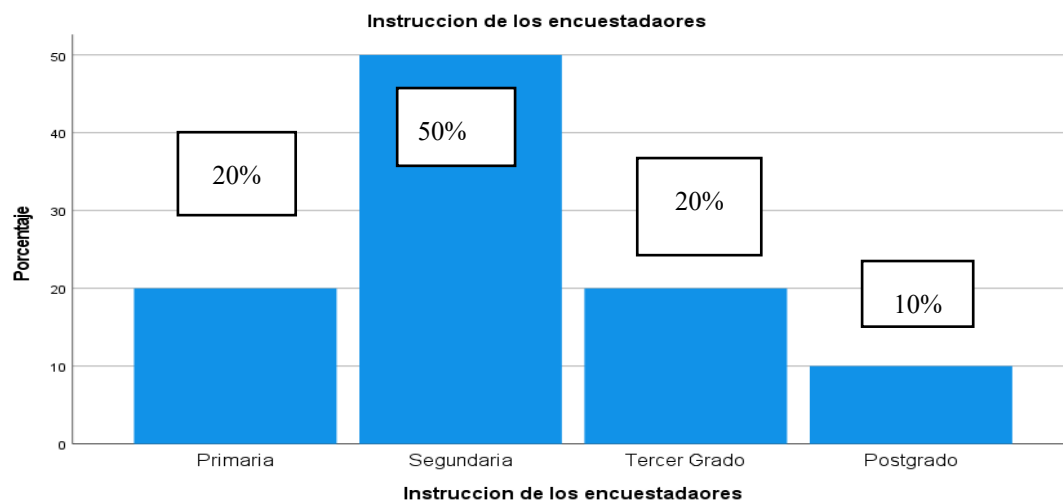
Tabla 30 :

Nivel de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	6	20,0	20,0	20,0
	Secundaria	15	50,0	50,0	70,0
	Tercer Grado	6	20,0	20,0	90,0
	Postgrado	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 15:

Nivel de Instrucción



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Según las encuestas realizadas, el 20,0% tiene educación primaria, el 50% es culminado la secundaria, mientras que el 20% poseen un título de tercer nivel y tan solo el 10% han adquirido un postgrado.

En conclusión, se puede decir que la mayoría de los consumidores se encuentran en personas que han culminado la secundaria.

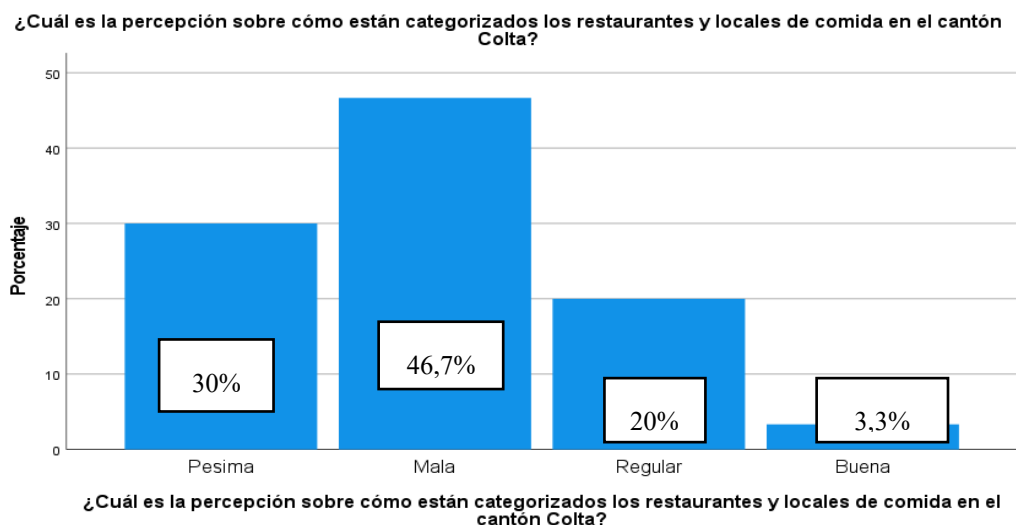
Tabla 31:

Categorización de restaurantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésima	9	30,0	30,0	30,0
	Mala	14	46,7	46,7	76,7
	Regular	6	20,0	20,0	96,7
	Buena	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 16:

Categorización de restaurantes



Nota: *Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).*

Según los resultados en base a la encuesta realizada se ha determinado que el 30% de los encuestados consideran que la categorización de los restaurantes es pésima, el 46,75% la categorización es mala, en un 20% la categorización es regular y por último tenemos que en un 3.3% piensan que hay una buena percepción de cómo están categorizados los restaurantes.

En conclusión, los resultados de la encuesta reflejan una precepción predominante negativa sobre la categorización de los restaurantes, ya que la mayoría de los encuestados considera que esta es deficiente. Sin embargo, una pequeña fracción tiene una valoración positiva lo que indica que existe una oportunidad para mejorar los criterios y el proceso de categorización de los establecimientos de alimentos y bebidas.

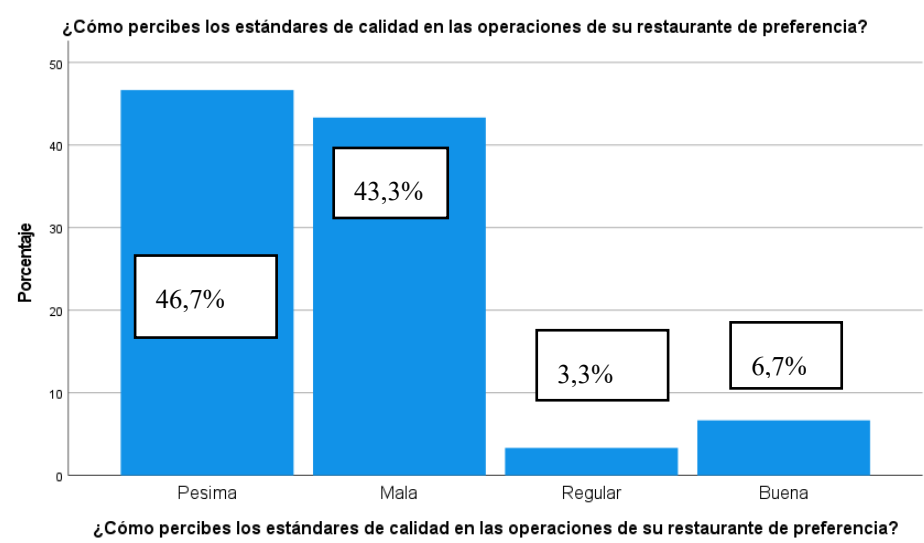
Tabla 32:

Estándares de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésima	14	46,7	46,7	46,7
	Mala	13	43,3	43,3	90,0
	Regular	1	3,3	3,3	93,3
	Buena	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 17:

Estándares de calidad



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Como resultado hemos obtenido que un 46.7% de los encuestados consideran que los estándares de calidad que se manejan son pésimos, el 43.3% la perciben como mala, un 3.3% la piensa que es regular y finalmente un 6.7% piensan que en los locales se maneja estándares de calidad.

En conclusión, la percepción general sobre los estándares de calidad en los establecimientos de alimentos y bebidas es desfavorable, ya que la mayoría de los usuarios encuestados consideran que estos son deficientes o insatisfactorias.

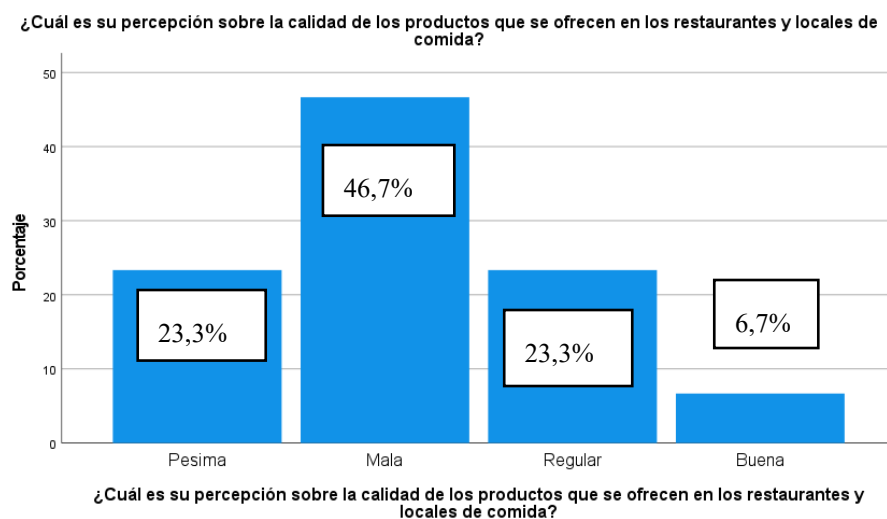
Tabla 33 :

Calidad de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésima	7	23,3	23,3	23,3
	Mala	14	46,7	46,7	70,0
	Regular	7	23,3	23,3	93,3
	Buena	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 18:

Calidad de productos



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En base a la encuesta realizada se ha determinado que el 23.3% de los encuestados consideran que la calidad del producto es pésima, el 46,7% nos indica que la calidad del producto es mala, en un 23.3% es regular y por último tenemos que en un 6,7% piensan que hay una buena calidad en los productos.

En conclusión, podemos decir que la calidad del producto en los establecimientos es mayormente negativa, con la mayoría de los encuestados considerando que la calidad es insuficiente.

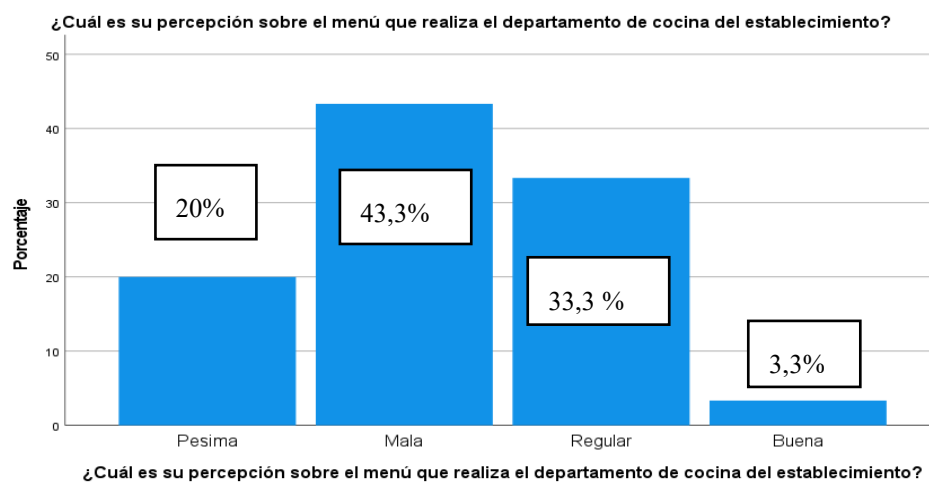
Tabla 34 :

Menú de los establecimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésima	6	20,0	20,0	20,0
	Mala	13	43,3	43,3	63,3
	Regular	10	33,3	33,3	96,7
	Buena	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 19:

Menú de los establecimientos



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Se ha determinado según la encuesta realizada que el 20% de los encuestados consideran que el menú ofrecido de los restaurantes es pésimo, el 43.3% nos indica que su percepción del menú es mala, en un 33,3% es regular y por último tenemos que en un 3.3% tiene una buena percepción del menú que realizan los establecimientos.

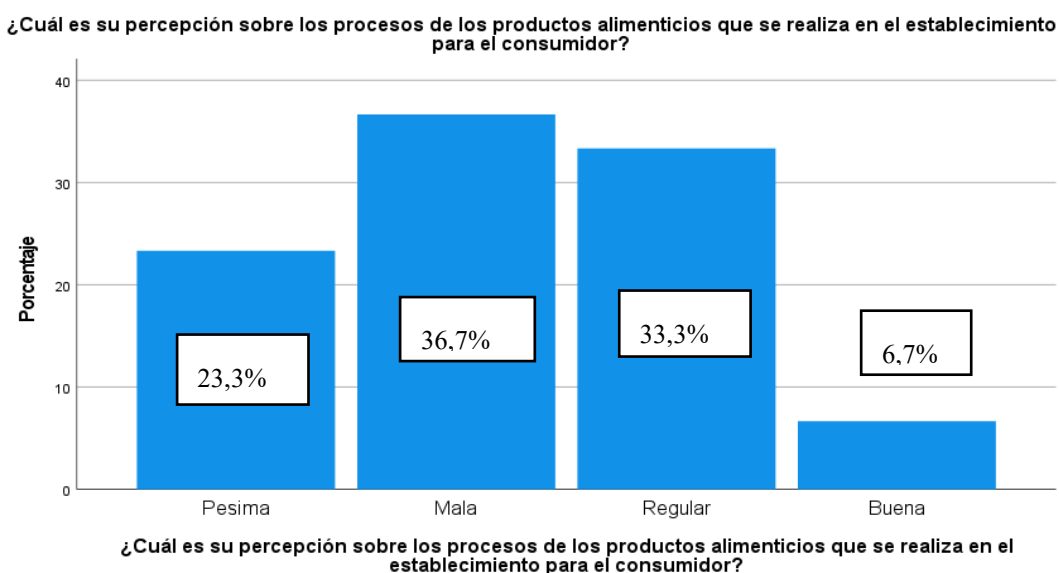
En conclusión, podemos decir que la encuesta nos indica que la percepción mayoritariamente es negativa sobre los menús ofrecidos en los restaurantes. La mayoría de los encuestados consideran que el menú es deficiente o necesita mejoras, con solo una pequeña proporción que lo percibe positivamente.

Tabla 35:Procesos de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésima	7	23,3	23,3	23,3
	Mala	11	36,7	36,7	60,0
	Regular	10	33,3	33,3	93,3
	Buena	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 20:

Procesos de productos



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En base a las encuestas realizadas nos dice que el 23,3% de los encuestados consideran que los procesos de los productos de los restaurantes son pésimos, el 36,7% es mala, en un 33.3% la perciben como regular y por último tenemos que en un 6,7% piensan que hay una buena percepción de cómo realizan sus procesos con los productos alimenticios en los establecimientos.

En conclusión, la mayoría de los encuestados percibe que los procesos relacionados con los productos en los restaurantes son deficientes, con una pequeña parte de los usuarios que los evalúa de forma positiva.

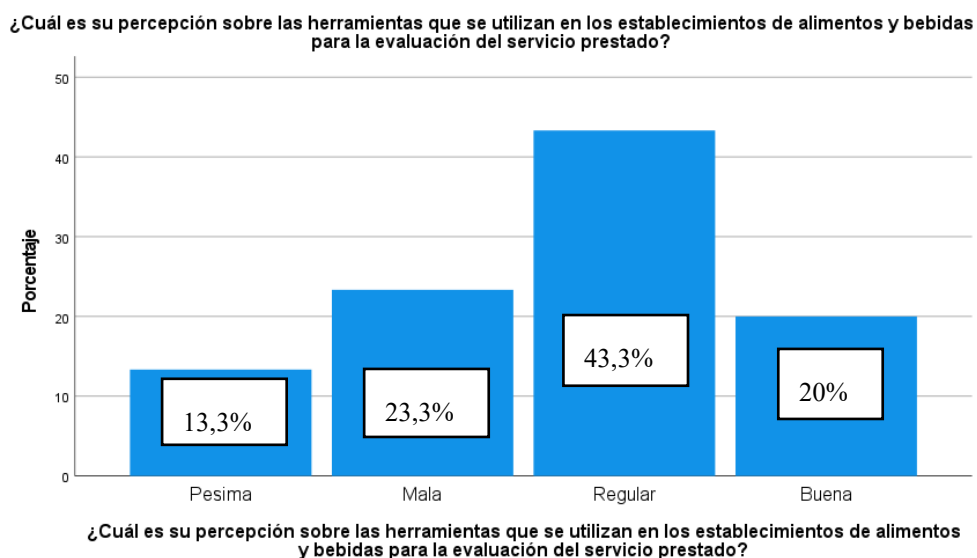
Tabla 36:

Herramientas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésima	4	13,3	13,3	13,3
	Mala	7	23,3	23,3	36,7
	Regular	13	43,3	43,3	80,0
	Buena	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 21:

Herramientas



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Según los resultados en base a la encuesta realizada se ha determinado que el 13,3% de los encuestados consideran que las herramientas que se utilizan en los establecimientos son pésimas, el 23,3% es mala, en un 43,3% nos dice que es regular y por último tenemos que en un 20% piensan que hay buen uso de herramientas que se utilizan en los establecimientos.

En conclusión, podemos decir que la percepción sobre las herramientas utilizadas por los prestadores de servicio es semejante, ya que parte de los encuestados perciben que se utilizan de manera correcta estas herramientas mientras que la otra parte nos indica que las mismas son deficientes.

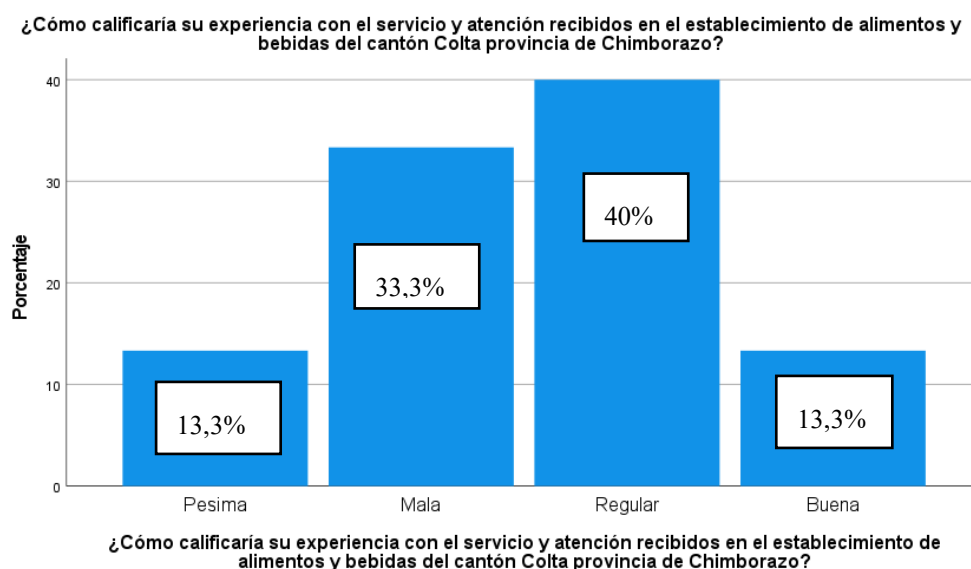
Tabla 37:

Satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésima	4	13,3	13,3	13,3
	Mala	10	33,3	33,3	46,7
	Regular	12	40,0	40,0	86,7
	Buena	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 22:

Satisfacción del cliente



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En base a la encuesta realizada se ha determinado que el 13,3% de los encuestados consideran que el servicio y la atención es pésima, el 46,7% nos indica que es mala, en un 86,7% piensan que el servicio que presta estos establecimientos es regular.

En conclusión, podemos decir que la percepción de los usuarios sobre la atención a la cliente recibida es mala ya que consideran que la actitud de los prestadores de servicio de son la adecuada.

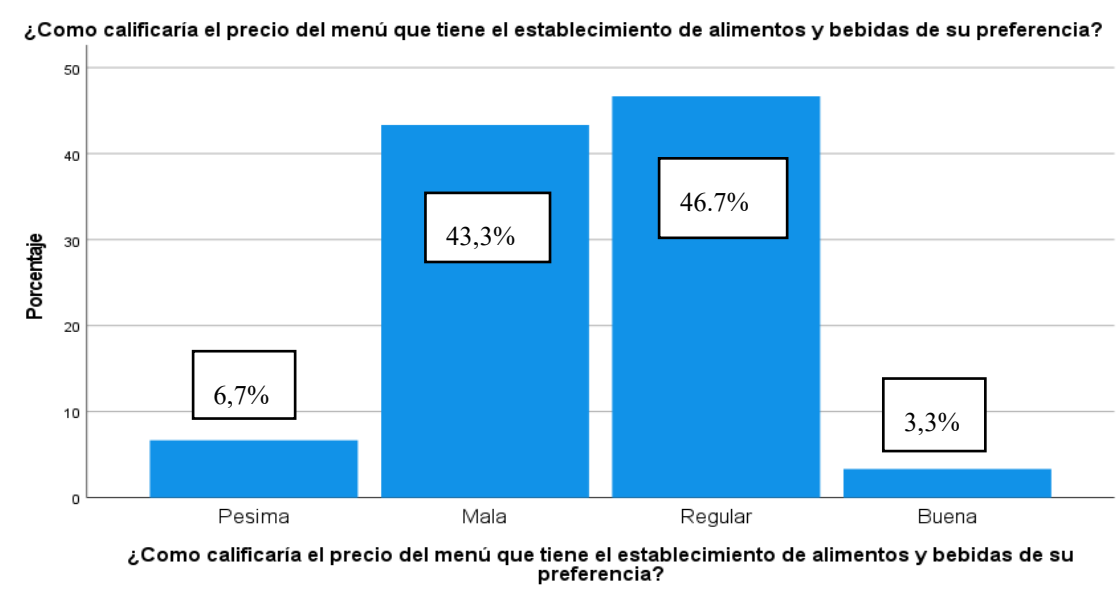
Tabla 38:

Precio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésima	2	6,7	6,7	6,7
	Mala	13	43,3	43,3	50,0
	Regular	14	46,7	46,7	96,7
	Buena	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 1:

Precio



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Según la encuesta realizada se ha determinado que el 6,7% de los encuestados califican el precio del menú pésimo, en tanto el 43,3% nos indica que es malo el precio de los productos ofertados, el 43,7% nos dice que el precio de los productos ofertados es regular, mientras que el 3,3% nos indica que el precio de los productos es bueno.

En conclusión, podemos decir que los consumidores/ turistas consideran que el precio del menú en que ofertan los prestadores de servicio de alimentos y bebidas es regular ya que ellos manifiestan que la proporción del producto no va de acuerdo con el precio que está establecido por los prestadores de servicio de alimentos y bebidas.

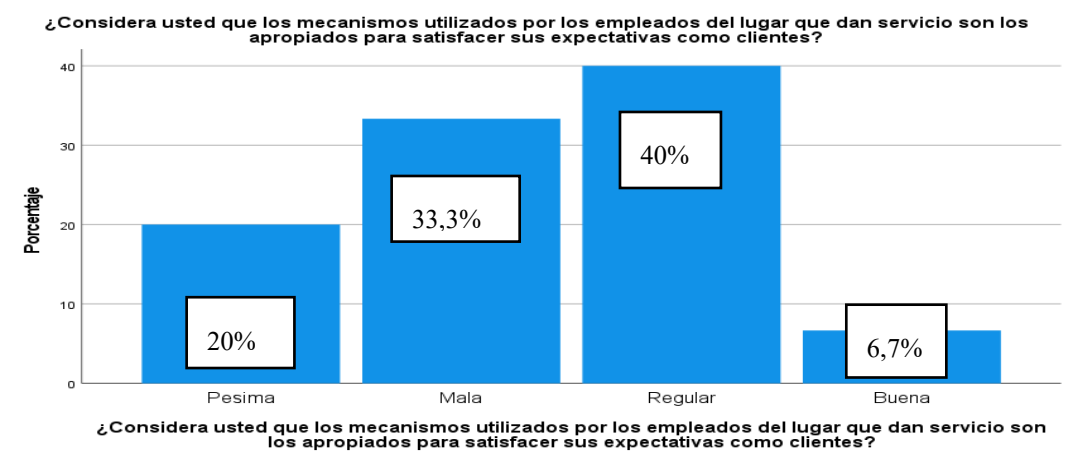
Tabla 39:

Compra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésima	6	20,0	20,0	20,0
	Mala	10	33,3	33,3	53,3
	Regular	12	40,0	40,0	93,3
	Buena	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 23:

Compra



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En base a la encuesta realizada nos indica que el 20% de los encuestados no satisfacen sus expectativas como tal, en tanto que el 33,3% nos dice que es mala la expectativa del establecimiento, el 40% nos indica que es regular, mientras tanto el 6,7% de los encuestados nos indica que si tienen una buena expectativa sobre los establecimientos del lugar.

En conclusión, podemos decir que los usuarios y/o turistas consideran que los establecimientos de alimentos y bebidas no cumplen con sus expectativas al tanto del servicio que prestan los mismos.

Tabla 40 :

Fidelización del cliente

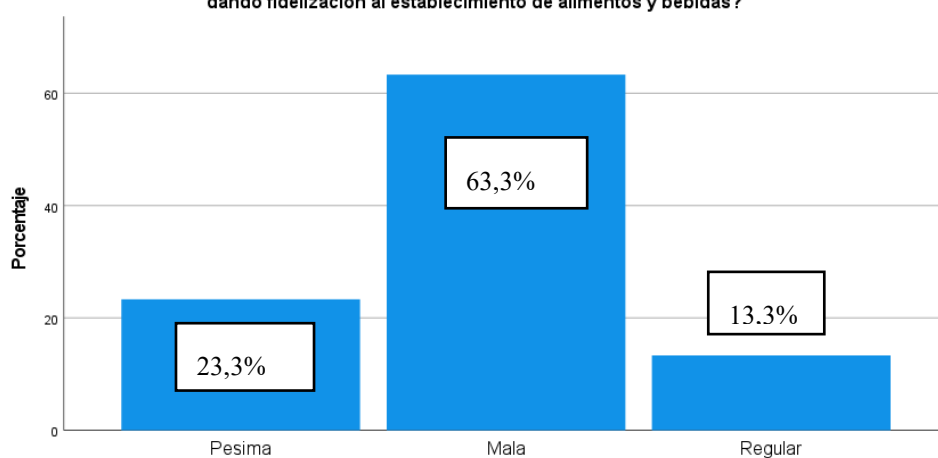
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado

Válido	Pésima	7	23,3	23,3	23,3
	Mala	19	63,3	63,3	86,7
	Regular	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 24:

Fidelización del cliente

¿Considera usted que los alimentos ofertados son altamente potenciales para el disfrute de los mismos así dando fidelización al establecimiento de alimentos y bebidas?



¿Considera usted que los alimentos ofertados son altamente potenciales para el disfrute de los mismos así dando fidelización al establecimiento de alimentos y bebidas?

Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

En base a la encuesta realizada nos indica una percepción negativa de los usuarios en cuanto a la fidelización del cliente en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta, Con un 23,3% de los encuestados evalúan la fidelización como pésima, un 63,3% calificándola como mala y un 13,3 % la percibe como regular considerando que las estrategias actuales para obtener una fidelización en los usuarios no son las correctas ya que no cumplen sus expectativas.

En conclusión, podemos decir que una gran parte de la población el cual es el 86,6% considera que la fidelización de los usuarios es una negativa el cual afecta la venta de los

productos que ofertan los establecimientos de alimentos y bebidas por lo cual no satisfacen las necesidades de los usuarios.

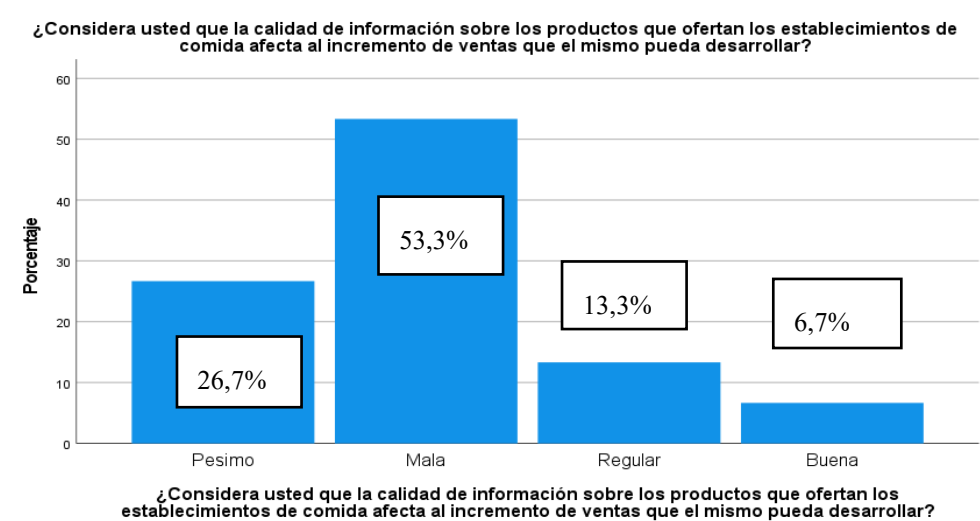
Tabla 41:

Incremento de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	8	26,7	26,7	26,7
	Mala	16	53,3	53,3	80,0
	Regular	4	13,3	13,3	93,3
	Buena	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 25:

Incremento de ventas



Nota: Grafico generado con los datos de las encuestas procesadas en el SPSS. (2024).

Según las encuestas realizadas nos indica que el 26,7% nos dice que la calidad de información sobre los productos que ofertan es pésima, en tanto el 53,3% nos indica que es mala, mientras tanto el 13,3% nos indica que es regular y el 6,7% nos indica que es buena.

En conclusión, podemos decir que la mayoría de los encuestados nos dicen que promoción e información sobre los productos que ofertan los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Colta es mala por lo que el mismo afecta a las ventas de los productos ofertados.

Anexo 8. Imágenes

Gráfico 26:

Encuesta N.º 1



Gráfico 27:

Encuesta N.º 2



Gráfico 28:

Checklist

