



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión
Turística y Hotelera

TRABAJO DE TITULACIÓN

Título del proyecto

**“SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS
HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**

Autor: Tapia Romero Estephany Alejandra

Tutor: Mgs. Moreno Aguirre Paula Elizabeth

**Riobamba - Ecuador
Año 2019**

CERTIFICACIÓN

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título: **“SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**, presentado por: Tapia Romero Estephany Alejandra y dirigida por: Mgs. Moreno Aguirre Paula Elizabeth. Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:



Dr. Héctor Pacheco
Presidente del Tribunal



PhD. José Álvarez
Miembro del Tribunal



Mgs. Danilo Quintana
Miembro del Tribunal

AUTORÍA

La responsabilidad del contenido de la presente investigación, como las ideas y resultados obtenidos corresponde exclusivamente a: Estephany Alejandra Tapia Romero (autor), Paula Elizabeth Moreno Aguirre (tutor) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Estephany Alejandra Tapia Romero

C.I 0604123851

DEDICATORIA

Esta investigación es dedicada a mi fan número uno, “*MI MADRE*” por ser incondicional en todos los aspectos y quien ha sabido educarme y darme valores por dos y eso ha sido suficiente para realizarme, a todas las mujeres de mi hogar para demostrar que cada generación tiene sus beneficios, a mis primos y hermano de quienes soy ejemplo y a mi motor de superación profesional “Fher” a quien agradezco tanta paciencia y amor.

AGRADECIMIENTO

Expresamente mi gratitud a los dos docentes que admiro, Pauly Moreno por darme la confianza de desenvolverme en la temática presente y creer en mis destrezas, a Hectitor Pacheco por trabajar en mi durante los semestres compartidos las virtudes de “*saber ser humano*” de ustedes me llevo la mejor impresión, al gato que marcó mi vida en este y en un universo alterno, al que llevo tatuado en la piel y en el alma y a mis pocos pero buenos amigos por compartir tantas experiencias junto a mí: Tevo, Negrito, Michu y Jhona, les quiero mucho.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1 Situación problemática.....	2
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Justificación.....	3
1.3.1 Justificación teórica.....	3
1.3.2 Justificación práctica.....	4
1.3.3 Justificación metodológica.....	4
1.4 Objetivos.....	5
1.4.1 Objetivo general.....	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
2 MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes de Investigación.....	6
2.2 Marco filosófico o epistemológico de la investigación.....	8
2.2.1 La Epistemología de la Seguridad Alimentaria.....	8
2.2.2 La Epistemología de la Calidad del servicio.....	8
2.3 Bases teóricas/Estado del arte.....	9
2.3.1 Marco Teórico Variable Independiente: Seguridad Alimentaria.....	9
2.3.2 Marco Teórico Variable Dependiente: Calidad del servicio.....	10
2.3.3 Estado del Arte Variable Independiente: Seguridad Alimentaria.....	11
2.3.4 Estado del Arte Variable Dependiente: Calidad del servicio.....	12
3 METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	13
3.1.1 Tipo.....	13
3.1.2 Diseño de la Investigación.....	14
3.2 Unidad de análisis.....	14
3.3 Población de estudio.....	14
3.4 Tamaño de la muestra.....	14
3.5 Selección de la muestra.....	15
3.6 Operacionalización de variables. (Matriz de Operacionalización y matriz de consistencia).....	16
3.7 Técnicas e instrumentos de la investigación.....	18
3.7.1 Técnicas.....	18
3.7.2 Instrumentos.....	18
3.8 Validez de los instrumentos.....	19

3.8.1	Selección de los expertos.....	19
3.9	Confiabilidad de los instrumentos	20
3.10	Análisis e interpretación de la información.....	21
3.10.1	Análisis e interpretación de los resultados de validación por expertos	21
3.10.2	Análisis e interpretación de los resultados de confiabilidad.....	22
4	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
4.1	Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	23
4.2	Pruebas de Hipótesis.....	33
4.2.1	Hipótesis General	33
4.2.2	Hipótesis Específicas	33
4.2.3	Prueba de hipótesis general	33
4.2.4	Prueba de hipótesis específicas.....	34
4.3	Presentación de resultados.....	37
5	CONCLUSIONES.....	38
6	RECOMENDACIONES	39
7	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Selección de Expertos.....	19
Tabla N° 2 Procesamiento de datos Variable Calidad del Servicio.....	20
Tabla N° 3 Fiabilidad Variable Calidad del Servicio.....	20
Tabla N° 4 Procesamiento de datos Variable Seguridad Alimentaria.....	20
Tabla N° 5 Fiabilidad Variable Seguridad Alimentaria.....	21
Tabla N° 6 Procesamiento de Casos.....	34
Tabla N° 7 Chi cuadrado Hg.....	34
Tabla N° 8 Chi cuadrado He1.....	35
Tabla N° 9 Chi cuadrado He2.....	36
Tabla N° 10 Chi cuadrado He3.....	36
Tablas Variable Independiente.....	86-105
Tabla N° 11 Fichas de requisición.....	86
Tabla N° 12 Recepción y almacenamiento.....	87
Tabla N° 13 Procesos de producción.....	88
Tabla N°14 Contaminantes.....	89
Tabla N°15 Higiene personal.....	90
Tabla N°16 Higiene de espacios.....	91
Tabla N°17 Tipos de plagas.....	92
Tabla N°18 Amenazas.....	93
Tabla N°19 Manejo de residuos.....	94
Tabla N°20 Control de plagas.....	95
Tabla N°21 Control químico.....	96
Tabla N°22 Desinfección de espacios.....	97
Tabla N°23 Quemaduras.....	98
Tabla N°24 Golpes, heridas y esguinces.....	99
Tabla N°25 Cortes.....	100
Tabla N°26 Utilización de equipamiento.....	101
Tabla N°27 Riesgos biológicos.....	102
Tabla N°28 Descargas eléctricas.....	103
Tabla N°29Cambios de temperaturas.....	104
Tabla N°30 Sobreesfuerzos.....	105
Tablas Variable Dependiente.....	106-130
Tabla N°31 Edad.....	106
Tabla N°32 Género.....	107
Tabla N°33 Nivel de educación.....	108
Tabla N°34 Servicios.....	109
Tabla N°35 Lenguaje.....	110
Tabla N°36 Honradez.....	111
Tabla N°37Agilidad.....	112
Tabla N° 38 Mejora continua.....	113
Tabla N°39 Comunicación.....	114
Tabla N°40 Capacidad de respuesta.....	115-130
Tabla N° 41 Sentido humanitario.....	116
Tabla N°42 Manejo de quejas.....	117
Tabla N°42 Confianza.....	118
Tabla N°43 Seguridad.....	119
Tabla N°44 Cortesía.....	120
Tabla N°45 Conocimiento.....	121

Tabla N°46 Información.....	122
Tabla N°47 Personalización.....	123
Tabla N°48 Trato.....	124
Tabla N°49 Alternativas de servicios.....	125
Tabla N°50 Horarios de atención.....	126
Tabla N°51 Equipamiento.....	127
Tabla N°52 Instalaciones.....	128
Tabla N°53 Uniforme.....	129
Tabla N°54 Propiedades organolépticas.....	130

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Matriz de Operalización.....	16
Cuadro N° 2 Matriz de Consistencia.....	17
Tabla N° 3 Análisis e Interpretación V. Seguridad alimentaria.....	23-26
Tabla N° 4 Análisis e Interpretación V. Calidad de servicio.....	27-32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos Variable Independiente.....	86-105
Gráfico N°1 Fichas de requisición.....	86
Gráfico N°2 Recepción y almacenamiento.....	87
Gráfico N°3 Procesos de producción.....	88
Gráfico N° 4 Contaminantes.....	89
Gráfico N°5 Higiene personal.....	90
Gráfico N°6 Higiene de espacios.....	91
Gráfico N°7 Tipos de plagas.....	92
Gráfico N°8 Amenazas.....	93
Gráfico N° 9 Manejo de residuos.....	94
Gráfico N°10 Control de plagas.....	95
Gráfico N°11 Control químico.....	96
Gráfico N°12 Desinfección de espacios.....	97
Gráfico N°13 Quemaduras.....	98
Gráfico N°14 Golpes, heridas y esguinces.....	99
Gráfico N°15 Cortes.....	100
Gráfico N°16 Utilización de equipamiento.....	101
Gráfico N°17 Riesgos biológicos.....	102
Gráfico N°18 Descargas eléctricas.....	103
Gráfico N°19Cambios de temperaturas.....	104
Gráfico N°20 Sobreesfuerzos.....	105
Gráficos Variable Dependiente.....	106-130
Gráfico N° 21 Edad.....	106
Gráfico N°22 Género.....	107
Gráfico N°23 Nivel de educación.....	108
Gráfico N°24 Servicios.....	109
Gráfico N°25 Lenguaje.....	110
Gráfico N° 26 Honradez.....	111
Gráfico N°27 Agilidad.....	112
Gráfico N°28 Mejora continua.....	113
Gráfico N° 29 Comunicación.....	114
Gráfico N°30 Capacidad de respuesta.....	115
Gráfico N° 31 Sentido humanitario.....	116
Gráfico N°32 Manejo de quejas.....	117
Gráfico N°33 Confianza.....	118
Gráfico N°34 Seguridad.....	119
Gráfico N°35 Cortesía.....	120
Gráfico N°36 Conocimiento.....	121
Gráfico N°37 Información.....	122
Gráfico N°38 Personalización.....	123
Gráfico N°39 Trato.....	124
Gráfico N°40 Alternativas de servicios.....	125
Gráfico N°41 Horarios de atención.....	126
Gráfico N°42 Equipamiento.....	127
Gráfico N°43 Instalaciones.....	128
Gráfico N°44 Uniforme.....	129
Gráfico N°45 Propiedades organolépticas.....	130

RESUMEN

La investigación denominada “SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA” se ejecutó en concordancia con un aval de interés del Departamento de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Riobamba de acuerdo a las problemáticas que se detectaron partiendo del análisis de las variables, trata de una investigación básica utilizando el método deductivo/cuantitativo de corte trasversal. La población económicamente activa de la ciudad y los propietarios de las denominadas huecas tradicionales fueron quienes brindaron información mediante la aplicación de encuestas previamente validadas por expertos, las cuales fueron objeto de comprobación de su fiabilidad mediante la verificación del alfa de cronbach, los resultados tabulados en excel y analizados en el software SPSS versión 23, permitieron validar la incidencia que tienen tanto los productos alimenticios susceptibles como la salubridad en la calidad del servicio por lo cual de acuerdo a la discusión se plantearon las respectivas conclusiones y recomendaciones. La propuesta basada en la problemática investigada propuso estrategias para el diseño de una guía para las buenas prácticas de seguridad alimentaria en las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba, que tiene como propósito facilitar el entendimiento de los procesos correctos de manipulación de alimentos mismo que mejorará a su vez la calidad del servicio en las huecas tradicionales.

Palabras clave: seguridad, calidad, fiabilidad, susceptible, salubridad.

ABSTRACT

The research entitled "Food security and service quality in the traditional huercas of the Riobamba city ". It was executed in concordance with an endorsement of interest of the Tourism Department of the Decentralized Autonomous Government of Riobamba city. According to the problems that were detected based on the analysis of the variables. The method applied is the deductive, quantitative and cross-sectional. The economically active population of the city and the owners of the so-called traditional huercas, were who provided information through the application of surveys previously validated by experts, who provided information through the application of Cronbach's alpha, the results tabulated in excel were analyzed in the software SPSS version 23, which allowed us to validate the incidence that both the susceptible food products and the sanitation have on the quality of the service, so according to the discussion of results, the respective conclusions and recommendations were raised. The proposal based on the problem researched, proposed strategies for the design of a guide of good practices for food safety in the traditional huercas of the Riobamba city, whose objective is to facilitate the correct processes of food handling by improving the service in traditional huercas.

Keywords: safety, quality of service, reliability, traditional.

Reviewed by: Granizo, Sonia

Language Center Teacher



INTRODUCCIÓN

La investigación realizada en el presente proyecto, hace referencia a la seguridad alimentaria y la calidad de servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba. Tomando en cuenta que la problemática radicó en los productos alimenticios susceptibles, salubridad y peligros que inciden en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba.

El desarrollo se realizó de acuerdo al interés profesional de los propietarios de las huecas tradicionales por mejorar su producción y servicio ya que sus conocimientos generalmente han sido adquiridos empíricamente y debido a que los clientes son su razón de ser, es importante brindarles un servicio bueno y turísticamente sostenible; un llamado de atención es una forma de decirle a la empresa que lo puede hacer mejor. Con esto también se presentó el interés académico de definir estrategias para el diseño de una guía para las buenas prácticas de seguridad alimentaria en las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba, ayudando así a la consecución de este objetivo.

La investigación se desarrolla en cuatro capítulos siendo el primero la exposición de la problemática y la justificación para su desarrollo, objetivos e hipótesis pertinentes, el segundo capítulo comprende los antecedentes de investigaciones relacionadas a la temática acompañadas del material teórico, bibliográfico y epistemológico, en el tercer capítulo se desarrolla la metodología utilizada teniendo en cuenta que es una investigación básica, documental, de campo con método deductivo, cuantitativa, descriptiva que aplicó las técnicas de procesamiento: SPSS/ Excel, estos resultados se ven reflejados en el capítulo cuatro dando paso a la aplicación de la prueba de hipótesis para su aceptación o negación.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

A lo largo del tiempo la gastronomía ha tenido una estrecha relación con el turismo a nivel mundial y en Ecuador no es la diferencia, es por ello que siempre mantendrán relevancia los factores que afecten directamente al método de preparación de alimentos así como el servicio que ofrecen a sus clientes y es aquí donde radican las problemáticas en las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba, mismas que han ido de a poco tomando su espacio en el patrimonio cultural inmaterial y han estado presentes en festivales nacionales que han servido como palestra para que la culinaria se muestre ante el mundo, sin embargo aún hay cierto grado de recelo por así llamarlo en el respeto irrestricto a los procesos de inocuidad alimentaria desde el punto de vista de los manipuladores pues no consideran la importancia que esta mantiene dentro de los procesos de los alimentos seguros.

En lo concerniente al servicio alimentario uno de los pilares fundamentales para medir su calidad es que se lo haga con técnicas adecuadas del servicio al cliente de lo cual respecto a lo que se ha evidenciado muy poco se lo practica quizá por desconocimiento o actitud, por consiguiente va en detrimento del éxito que debe perseguir cualquier emprendimiento o negocio en la rama que fuere.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera influye la seguridad alimentaria en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera influyen los productos alimenticios susceptibles en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba?
- ¿De qué manera influye la salubridad en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba?
- ¿De qué manera influyen los peligros en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Debido a que es muy escaso el conocimiento que se tiene sobre las huecas tradicionales a nivel nacional se busca la concientización sobre el verdadero servicio que debe prestar la misma esclareciendo las inconsistencias que ha generado la sociedad sobre el servicio de alimentos y bebidas en estos establecimientos pudiendo replicarse los avances generados en esta investigación en otras que pudieren pulir las problemáticas aún existentes en el campo.

Con la investigación, se pretende determinar el grado de conocimiento de los manipuladores de alimentos respecto a la problemática así como también la concepción que tienen los turistas respecto a las huecas, además de las necesidades metodológicas que tiene el diseño de la propuesta y frente a estos enfoques se direcciona el hecho investigativo.

1.3.2 Justificación práctica

Dentro de los múltiples argumentos que fundamentan su ejecución, se encuentra la utilidad práctica en lo referente a la determinación de la seguridad alimentaria en los procesos de manipulación, los cuales sirvan para garantizar la calidad en el servicio, es muy conveniente ya que al momento no se tienen estrategias en la ciudad que cumpla con este objetivo, por ello la trascendencia de carácter social está en el cambio de mentalidad en cuanto al estereotipo concebido sobre una hueca tradicional y debido a que la relación de la variable dependiente e independiente es directa , las mismas permiten ejecutar una investigación de alto impacto.

Las instituciones benefactoras del dominio del proyecto que ayudará a la solución de los problemas son: UNACH con la propiedad intelectual, GADMR Dirección De Gestión De Turismo con la obtención de estrategias de capacitación con sus respectivos instrumentos.

1.3.3 Justificación metodológica

Las necesidades metodológicas que tiene la investigación y el diseño de la propuesta frente a estos enfoques se direcciona a el hecho investigativo, en base a una estudio básico, documental de campo de cote transversal y correlacional, se logra comprender los criterios técnicos y subjetivos que los clientes y propietarios de las huecas tradicionales mantienen entorno a la seguridad alimentaria y la calidad de servicio de las mismas, esta investigación puede servir como base para el desarrollo futuro de estudios relacionados además de sugerir ideas, recomendaciones o hipótesis que permitan direccionar de mejor manera al estudio más adecuado de la población.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la influye de la seguridad alimentaria en la calidad del servicio en las huecas tradicionales en la ciudad de Riobamba.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la influencia que tienen los productos alimenticios susceptibles en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba
- Determinar la influencia que tiene la salubridad en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.
- Determinar la influencia que tienen los peligros en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Investigación

Durante los últimos años, los aspectos concernientes al tratamiento de la seguridad alimentaria durante los procesos productivos de alimentos y bebidas en los establecimientos se han ido posicionando, no solo desde el punto de vista del aseguramiento de la calidad en el servicio gastronómico pues organismos que velan por el fortalecimiento del turismo y la hotelería están aunando esfuerzos para que las certificaciones cualitativas motiven la afluencia ciudadanos y visitantes que permitan el incremento económico del lugar.

Son estas necesidades las que han permitido que investigadores tanto nacionales como extranjeros, direccionen sus estudios a la búsqueda de aspectos que promuevan el empoderamiento empresarial direccionado a la seguridad alimentaria y en los administradores y clientes internos de las huecas tradicionales la adecuada calidad del servicio, a continuación se presentan ciertos antecedentes directamente vinculados al tema de investigación, los cuales para efectos del presente estudio se los ha tomado como referencia:

(Coronel, 2013) en su investigación “Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante Los Pollos de la Colón, de la ciudad de Riobamba” previo a la obtención del título de licenciada en Gestión Gastronómica, manifiesta que: cada día as empresas tienen más clientes exigentes por ellos es necesario la mejora continua de productos y servicios manteniendo una relación buena con el cliente interno y externo.(p.12)

(Dacimba, 2013) en su investigación “Sistemas de Gestión de Seguridad en los Alimentos Mediante Normas ISO 22000” previo a la obtención del título Ingeniero en

Industrias Pecuarias, manifiesta que: Para que una empresa funcione correctamente es necesario que se apliquen auditorías internas de todo el personal de la empresa que permitan asegurar la calidad en la seguridad alimentaria en base a la normativa.(p.9)

(Gavilanes, 2016)en su investigación “Normas de seguridad alimentaria en la producción de alimentos para pequeños restaurantes de la ciudad de Ambato” previo a la obtención del título Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebidas, manifiesta que: La buena manipulación de los alimentos es de gran importancia ya que puede prevenir enfermedades por transmisión ETAS por lo que es necesario se maneje un manual en las PYMES.(p.16)

(Ulcungo, 2017) en su investigación “Seguridad alimentaria de la transformación de los alimentos, en los restaurantes de la ciudad de Latacunga” previo a la obtención del título Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebidas, manifiesta que: Las tendencias actuales de gastronomía se orienta a la demanda de productos que cumplan con inocuidad alimentaria por ello al haberse Ecuador acogido a esta tendencia es necesario aplicar BPMS para la sostenibilidad de un negocio.(p.23)

(Barreno, 2014) estudió el tema “La capacitación del personal y su incidencia en el servicio prestado al cliente en los hoteles clase turista de la zona alta de la ciudad de Ambato” previo a la obtención del Título de Licenciado en Ciencias de la Educación Mención: Turismo y Hotelería menciona que: Los visitantes esperan un cierto nivel de servicio y, con frecuencia, estarán descontentos al sentirse poco importantes, si por el contrario se dispone de un excelente servicio al cliente, se puede conseguir que los huéspedes se sientan especiales logrando la fidelización de los mismos.(p.16)

(Estupiñan, 2017) estudió el tema “Análisis de la atractividad de las huecas gastronómicas en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas, con el fin de potencializar su uso turístico” previo a la obtención del Título de Ingeniero/a en

Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas menciona que: Las huecas constituyen un factor económico importante de cualquier lugar en el que se practique la actividad turística, al compartir la gastronomía típica de cada lugar se comparte cultura.(p.22)

2.2 Marco filosófico o epistemológico de la investigación

2.2.1 La epistemología de la seguridad alimentaria

El debate que ha generado el análisis del concepto de Seguridad alimentaria han permitido llegar a dos grandes acepciones sobre esta, la primera que trata de la disponibilidad, acceso y aprovechamiento de los alimentos y la otra que hace referencia a la precautelación de la producción de alimentos, cabe plantearse si estos análisis son plasmados en el planteamiento de soluciones que ayuden a revertir los puntos críticos profundizados en cualquiera de las dos acepciones para generar el bienestar común. Ante esta situación es el análisis del sentido de pertinencia y reapropiación del comercio agroalimentario, esto por parte del cliente externo e interno de las huecas tradicionales.

2.2.2 La epistemología de la calidad del servicio

La calidad de servicio por el contrario de la seguridad alimentaria no ha sido objeto de debate sino más bien de preferencia y/o conveniencia puesto que en cualquier tipo de negocios se puede elegir direccionar la calidad del servicio a las ventas o a su vez a la reducción de errores en la producción y servicio, y en el ámbito del comercio agroalimentario no es la excepción, Tomando en cuenta que la calidad de servicio busca la satisfacción plena de las necesidades del cliente los propietarios de los negocios se enfocan en elaborar productos direccionados al volumen de ventas y a la vez que no representen mayores gastos en el cliente, de la misma manera se puede apuntar a la reducción de fallos ya que para los negocios que buscan fidelizar clientes de mejor

manera la calidad cuesta más y en consecuencia aumenta el rendimiento del personal de servicio.

2.3 Bases teóricas/Estado del arte

2.3.1 Marco Teórico Variable Independiente: Seguridad Alimentaria

2.3.1.1 Historia del concepto de seguridad alimentaria

El concepto de Seguridad Alimentaria surge en la década del 70, basado en la producción y disponibilidad alimentaria a nivel global y nacional. En los años 80, se añadió la idea del acceso, tanto económico como físico. Y en la década del 90, se llegó al concepto actual que incorpora la inocuidad y las preferencias culturales, y se reafirma la Seguridad Alimentaria como un derecho humano. (FAO, 2017)

2.3.1.2 Concepto de Seguridad alimentaria según FAO

La Seguridad Alimentaria “a nivel de individuo, hogar, nación y global, se consigue cuando todas las personas, en todo momento, tienen acceso físico y económico a suficiente alimento, seguro y nutritivo, para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias, con el objeto de llevar una vida activa y sana”. (FAO, 2017)

2.3.1.3 Concepto de Seguridad alimentaria según OMS

La seguridad alimentaria evoca la salubridad ausencia de los peligros asociados a los productos alimenticios susceptibles de perjudicar la salud de los consumidores (OMS, 2016)

2.3.1.4 Dimensiones de la seguridad alimentaria

Productos alimenticios susceptibles: Cuando se habla de alimentos y seguridad debe tenerse en cuenta que no todos tienen el mismo riesgo, y es que no todos los alimentos son iguales y, por tanto, no tienen el mismo peligro a la hora de causar enfermedades. No es lo mismo hablar, en términos de seguridad alimentaria, de carne picada que de cereales o galletas porque las bacterias crecen mucho mejor en unos que en otros, así se pueden clasificar en alimentos de alto riesgo y alimentos de bajo riesgo. (Chavarrías, 2016)

Salubridad: La salubridad es una de las principales causas de que un negocio gane o pierda clientes, las plagas representan una gran amenaza a la inocuidad y aptitud del alimento. Se pueden reducir al mínimo las probabilidades de infestación mediante un buen saneamiento, la inspección de los materiales introducidos y una buena vigilancia, limitando así la necesidad del uso de productos químicos. (Santander, 2013)

Peligro: Los peligros de seguridad son esos que pueden causar lesiones al trabajador, además los peligros físicos pueden causar enfermedades cuando transfieren energía del objeto a la persona. (Justice, 2014)

2.3.2 Marco teórico variable dependiente: calidad del servicio

2.3.2.1 Concepto de calidad del servicio

Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, de este modo distinguiremos entre calidad de producto referida al producto/servicio nuclear, central o principal, y calidad de servicio referida a las prestaciones accesorias y al modo como se recibe la prestación principal. (Ongallo, 2013)

2.3.2.2 Dimensiones de calidad del servicio

Percepciones del cliente: Todo el análisis que gira en torno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del cliente acerca del servicio. El concepto básico es el de "servicio percibido" (ISMI, 2017)

Las expectativas: Son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio, experiencias de compras anteriores, opiniones de amistades, familiares, conocidos y promesas que ofrecen los competidores. (Barón & Salamanca, 2015)

2.3.3 Estado del arte variable independiente: seguridad alimentaria

La seguridad alimentaria evoca la salubridad ausencia de los peligros asociados a los productos alimenticios susceptibles de perjudicar la salud de los consumidores (OMS, Food Safety, 2016)

Soberanía Alimentaria: Derecho de los pueblos a definir sus propias políticas y estrategias sustentables de producción, distribución y consumo de alimentos (Alimentaria, 2014)

Contaminación de los Alimentos durante los procesos de origen y almacenamiento: Desde que el alimento se origina hasta que llega al consumidor, el alimento pasa por distintas etapas de manipulación en los que puede sufrir procesos de contaminación, deterioro y/o alteración. (Garcinuño, 2013)

Política de Seguridad Alimentaria y Nutricional: Instrumento de planificación orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes realzando el derecho a no padecer hambre y tener una alimentación adecuada. (Meta, 2017)

2.3.4 Estado del arte variable dependiente: calidad del servicio

Calidad en el servicio: La calidad está conformada por varias actividades interrelacionadas que buscan producir sus bienes o servicios evitando errores (Correia, 2016)

Atención al cliente: Todo cliente construye una imagen del establecimiento incluso antes de llegar a él y se deben la medida de lo posible intentar estar a la altura de la mejor de sus expectativas. (Ureña, 2015)

Sistema de quejas: Cuando alguien expresa una queja o reclamo debemos aprovechar la ocasión para mejorar y potenciar la imagen de la empresa, una queja es un reclamo que el cliente pone en manos de la empresa y que puede ayudar a optimizar la gestión. (Serrano, 2015)

Hueca gastronómica: Lugar de venta de comida preparada popularmente preparada y conocida para comer algún plato en especial (Sánchez, 2014)

El aporte que hacen los autores a las dos variables es muy significativo debido a que la literatura permite mantener un enfoque mucho más práctico al abordar temas inherentes a la seguridad alimentaria y a la calidad del servicio. Se estudian las distintas temáticas lo cual sirve de referencia para potenciar los conceptos y ratificar los objetivos que persigue la investigación propuesta.

3 METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo

El tipo de investigación designado como "básica" es realmente un "descubrimiento". Lo que le sigue es "desarrollo". El primero es básico o fundamental, precisamente porque de él nacen los otros tipos de investigación, tales observaciones originales no pueden planearse de antemano. (Dosne, 2017)

Investigación documental

Es aquella que posibilita la obtención de datos a través de la utilización de materiales impresos u otros tipos de documentos. (Guffante, Guffante, & Chávez, 2016).

La investigación documental se aplicó pues el proceso se fundamenta en la revisión de textos, artículos, bibliografías, videos, películas entre otros existentes sobre la temática y que serán utilizadas para fundamentar el estudio.

Investigación de campo

Consiste en la obtención de datos en la relación directa del investigador – realidad, sin controlar o manipular variable alguna. (Guffante, Guffante, & Chávez, 2016).

Las visitas de campo a las huecas tradicionales y estamentos públicos y privados que ofrecieron información técnica y para la recolección de datos, fundamentan una investigación de campo.

3.1.2 Diseño de la Investigación

Investigación Correlacional

Un estudio correlacional determina si dos variables están correlacionadas y en este caso se evidencia el estrecho vínculo existente entre la seguridad alimentaria y la calidad del servicio en las huecas tradicionales.

Investigación transversal- no experimental.

La investigación es de corte transversal, puesto que se aplicó la encuesta por una sola ocasión para conocer el estado situacional de las huecas tradicionales de la ciudad.

3.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis del proyecto de investigación son las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.

3.3 Población de estudio

P1: La población estuvo constituida por 51 establecimientos gastronómicos del tipo huecas tradicionales, consideradas por la investigadora, previo a una selección a través de una matriz de observación.(revisar caracterización en anexos varios)

P2: La población estuvo constituida por 70575 ciudadanos que conforman la población económicamente activa de la ciudad de Riobamba y que a la vez son clientes de las huecas tradicionales.

3.4 Tamaño de la muestra

M1: El tamaño de la muestra estuvo constituida por los mismos 51 huecas tradicionales, consideradas por la investigación.

M2: Para calcular el tamaño de la muestra se consideró una población de 70575 clientes al mismo tiempo.

Fórmula:

Datos:

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población o universo

E= Error máximo aceptable (0,05)

p= Probabilidad de ocurrencia de un fenómeno (0,80)

q= Probabilidad de no ocurrencia del fenómeno (0,20)

Z= Valor tipificado (1,64)

$$\frac{n = N \cdot p \cdot q \cdot Z^2}{N \cdot E^2 \cdot p \cdot q}$$

$$\frac{n = 70575 \cdot 0,80 \cdot 0,20 \cdot 1,64^2}{70575 \cdot 0,05^2 \cdot 0,80 \cdot 0,20}$$

$$n = 172$$

Luego de aplicar la fórmula de la muestra para un universo finito se determina para una población de 70575 ciudadanos/clientes, la estratificación de la muestra presenta a un 5% de error, muestra el número de encuestados determinando realizar las encuestas a 172 de ellos.

3.5 Selección de la muestra

- La muestra obtenida es probabilística, ya que de manera aleatoria se aplicó las encuestas a los clientes que se encontraban consumiendo en ese momento.

3.6 Operacionalización de variables. (Matriz de Operacionalización y matriz de consistencia)

3.6.1 Matriz de Operacionalización

Cuadro N° 1
Matriz de Operalización

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS
Independiente : Seguridad Alimentaria	La seguridad alimentaria evoca la <u>salubridad</u> ausencia de los <u>peligros</u> asociados a los <u>productos alimenticios susceptibles</u> de perjudicar la salud de los consumidores (OMS, 2016)	productos alimenticios susceptibles	Manipulación de alimentos y bebidas	<ol style="list-style-type: none"> ¿Conoce sobre la utilización de fichas de requisición para gestión de compras? ¿Conoce los métodos de recepción y almacenamiento para conservación de las propiedades sensoriales de los alimentos? ¿Conoce cuáles son los procesos para la producción de alimentos y bebidas? ¿Conoce sobre los tipos de contaminantes y sus efectos nocivos en la salud? ¿Conoce cuáles son las normas básicas de higiene personal? ¿Conoce cuáles son las normas básicas de higiene de espacios, equipos y utensilios?
		Salubridad	Control de plagas	<ol style="list-style-type: none"> ¿Conoce los tipos de plagas en establecimientos de alimentos y bebidas? ¿Conoce las amenazas, afectaciones y enfermedades que causan las plagas en los establecimientos de alimentos y bebidas? ¿Conoce el manejo adecuado de basura y residuos orgánicos? ¿Conoce los tipos de barreras físicas y dispositivos mecánicos para control de plagas? ¿Conoce los métodos de control de plagas con insumos químicos? ¿Conoce los métodos de desinfección de espacios?
		Peligros	Riesgo laboral	<ol style="list-style-type: none"> ¿Conoce los tipos de quemaduras que se puedan ocasionar en el área de cocina? ¿Conoce los tipos de golpes, heridas leves o esguinces que se producen por caídas en suelo resbaladizo? ¿Conoce los métodos preventivos de cortes por uso de implementos, equipos de cocina de cocina o roturas de vasos? ¿Conoce la utilización correcta de los equipos de cocina de acuerdo a las especificaciones de los manuales? ¿Conoce los riesgos biológicos por manipulación de alimentos y por heridas? ¿Conoce los factores o acciones que pueden producir descargas eléctricas? ¿Conoce las consecuencias de los cambios abruptos de temperatura y métodos de prevención? ¿Conoce los riesgos fisiológicos por motivo de sobreesfuerzos?
Dependiente: Calidad del Servicio	La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor <u>compara sus expectativas</u> frente a sus <u>percepciones</u> . (Matsumoto, 2014)	Percepción	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> ¿La hueca tradicional cumple realmente con los servicios que oferta? El personal se expresa con el léxico adecuado al momento de atender al cliente? ¿El personal demuestra ser honrado en el momento de la prestación de servicio? ¿El personal atiende con agilidad al cliente? ¿La hueca tradicional mejora constantemente el servicio al cliente?
			Sensibilidad	<ol style="list-style-type: none"> ¿El personal mantiene informados a los clientes con respecto a cambio de horarios de atención? ¿Cómo califica la capacidad de respuesta del personal en referencia al tiempo? ¿El personal desarrolla el sentido humanitario en su entorno de trabajo? ¿El personal de la hueca tradicional asume la responsabilidad cuando comete errores?
		Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> ¿El comportamiento del personal infunde confianza en el cliente? ¿La hueca tradicional genera seguridad en el cliente para que consuma los platillos que oferta? ¿El personal es ser cortés de manera constante con el cliente? ¿El personal tiene conocimiento sobre todos sus servicios para responder a las preguntas de los clientes? 	
		Expectativa	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> ¿El personal brinda información clara y exacta a cerca de los servicios que ofrece la hueca tradicional? ¿La hueca tradicional tiene personal que da atención personalizada a sus clientes? ¿Cómo considera el trato del personal hacia el cliente? ¿La hueca tradicional ofrece alternativas de servicios? ¿La hueca tradicional debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes?
			Elementos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> ¿Considera que la hueca debe tener equipos de aspecto moderno para la producción de los alimentos? ¿Las instalaciones físicas de la hueca tradicional, deben ser ordenadas y limpias? ¿El uso del uniforme o similares en el personal de la hueca tradicional deben verse nitidos, pues del aspecto físico también depende la perspectiva de la calidad del servicio? ¿La presentación y el sabor del plato tienen concordancia con la presentación física del establecimiento?

Fuente: Autor

Elaboración: Tapia, E. 2018

3.6.2 Matriz de Consistencia

Cuadro N° 2

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
<p>General:</p> <p>¿De qué manera influye la seguridad alimentaria en la calidad del servicio en las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la influencia de la Seguridad en la calidad del servicio en las huecas tradicionales en la ciudad de Riobamba.</p>	<p>H₀:</p> <p>La Seguridad Alimentaria influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales en la ciudad de Riobamba</p>	<p>Independiente:</p> <p>Seguridad Alimentaria</p> <p>Dependiente:</p> <p>Calidad del servicio</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Documental De Campo</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Técnica de Procesamiento: SPSS/ Excel</p> <p>Método: Deductivo Cuantitativo Descriptivo</p>	<p>Universo: Se determinaron 51 huecas tradicionales, las cuales no determinan una extracción de muestra.</p> <p>Población1: Se dirige a los dueños de las huecas tradicionales, puesto que mediante la aplicación del instrumento se evidencia el nivel de conocimiento referente a seguridad alimentaria.</p> <p>Población 2: La segunda población la conforman los clientes que evidencian la percepción de la calidad de servicio que ofertan las huecas tradicionales.</p>
<p>Específico1:</p> <p>¿De qué manera influyen los productos alimenticios susceptibles en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba?</p>	<p>Específico1:</p> <p>Determinar la influencia que tienen los productos alimenticios susceptibles en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba</p>	<p>H₁: Los productos alimenticios susceptibles influyen en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba.</p>			
<p>Específico2:</p> <p>¿De qué manera influye la salubridad en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba?</p>	<p>Específico2:</p> <p>Determinar la influencia que tiene la salubridad en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.</p>	<p>H₂:</p> <p>La salubridad influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba.</p>			
<p>Específico3:</p> <p>¿De qué manera influyen los peligros en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba?</p>	<p>Específico3:</p> <p>Determinar la influencia que tienen los peligros en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.</p>	<p>H₃:</p> <p>los peligros influyen en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.</p>			

Fuente: Autor

Elaboración: Tapia, E. 2018

3.7 Técnicas e instrumentos de la investigación

3.7.1 Técnicas

La observación

En investigación es captar, apreciar y percibir la realidad exterior (Guffante, Guffante, & Chávez, 2016).

Con esta técnica se permite dar paso a la selección apropiada de las huecas tradicionales.

Encuesta.

Se realizan con un cuestionario elaborado con la finalidad de obtener de los elementos de la muestra con preguntas cerradas, abiertas y mixtas. (Guffante, Guffante, & Chávez, 2016).

A través de esta técnica se recepta información y datos importantes extraídos específicamente de la muestra poblacional de la investigación.

3.7.2 Instrumentos

Ficha o guía de observación.

Son fichas que se utilizan en la observación no estructurada para registrar datos que se van encontrando de acuerdo a lo que se va observando. (Guffante, Guffante, & Chávez, 2016).

A través de la verificación del cumplimiento de los parámetros establecidos se considerará una lista de huecas calificadas para ser analizadas.

Cuestionario.

Este instrumento se caracteriza por ser una guía útil para la formulación de las encuestas, cuyo propósito es obtener la información para su respectiva tabulación. (Guffante, Guffante, & Chávez, 2016).

Mediante la Operacionalización de las variables Seguridad Alimentaria y Calidad del Servicio, se obtiene un cuestionario con preguntas de carácter cerrado que estarán en correspondencia a la escala de Likert, las cuales permiten recolectar la información pertinente.

3.8 Validez de los instrumentos

En este punto de investigación se presentaron los instrumentos diseñados conforme a las necesidades del caso elaborado conjuntamente con la tutora del proyecto para posterior ser analizado por un grupo de expertos.

3.8.1 Selección de los expertos

Para dar paso a la validación pertinente se presenta el formato a quienes conforman el tribunal designado para la defensa del proyecto estando en la facultad de direccionar el instrumento hacia mejoras.

En la siguiente tabla se muestra el listado de expertos, cargo institucional y la designación de tribunal de defensa de proyecto.

Tabla N° 1

Selección de Expertos

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO INSTITUCIONAL	DESIGNACIÓN DE TRIBUNAL
1	PhD. Héctor Pacheco	Docente UNACH	Presidente
2	PhD. José Álvarez	Docente UNACH	Miembro 1
3	Mgs. Danilo Quintana	Docente UNACH	Miembro 2

Fuente: Acta de asignación de tutores

Elaboración: Tapia, E. (2019)

3.9 Confiabilidad de los instrumentos

Para determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos propuestos se utilizó el estadígrafo Alfa de Cronbach del procesador de datos SPSS; cuyos valores aceptables para la presente investigación deben ser mayores o igual a 0,7 con los datos ingresados en escala de Likert se obtuvo resultados de confiabilidad de 0,856 V. Seguridad Alimentaria y 0,928 V. Calidad del servicio.

Tabla N° 2

Procesamiento de datos Variable Calidad del Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	172	100,0

Fuente: Estadígrafo Alfa de Cronbach SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla N° 3

Fiabilidad Variable Calidad del Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,856	,862	25

Fuente: Estadígrafo Alfa de Cronbach SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Fuente: Estadígrafo Alfa de Cronbach SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla N° 4

Procesamiento de datos Variable Seguridad Alimentaria

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	51	29,7
	Excluido ^a	121	70,3
	Total	172	100,0

Fuente: Estadígrafo Alfa de Cronbach SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla N° 5
Fiabilidad Variable Seguridad Alimentaria

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	
,928	,937	20	

Fuente: Estadígrafo Alfa de Cronbach SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Con los resultados estadísticos de fiabilidad se puede determinar que los instrumentos son confiables puesto que los porcentajes están dentro de los valores requeridos de aceptación.

3.10 Análisis e interpretación de la información

La aplicación de Alfa de Cronbach en las variables utilizadas para la recolección de la información del proyecto de investigación, permite medir cualidades de interés inobservables en la población a la que el instrumento con escala de Likert se dirige, determinando o no la aceptación del nivel de fiabilidad de dicho instrumento para posteriormente definir las hipótesis correspondientes.

3.10.1 Análisis e interpretación de los resultados de validación por expertos

Los resultados obtenidos de la validación de los instrumentos por parte de los expertos indica que tras la emisión de sugerencias el instrumento cumplió con el diseño y estructura adecuada, demostrando la concordancia de los mismos con la temática investigada por ello se dio luz verde a su aplicación para la recolección de datos más acercados a las necesidades de la investigación.

3.10.2 Análisis e interpretación de los resultados de confiabilidad

Con la presentación de los estadísticos de los ítems y de escala, se puede observar el equiparamiento mediante casos perdidos para obtener una información más real y los estadísticos de los ítems en relación con el valor total permitió posteriormente la comprobación de Chi cuadrado de Pearson para la validación de las hipótesis.

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

En esta fase se evidencia los resultados de las encuestas de las dos variables aplicadas con su instrumento correspondiente y su respectiva interpretación e indicando su posterior anexo que contiene las tablas con el contenido de la variable, frecuencia absoluta y porcentaje, representada con una gráfica en la parte inferior.

Cuadro N° 3

Análisis e Interpretación V. Seguridad alimentaria

N°	INDICADOR	ITEM	INTERPRETACIÓN
1	Fichas de requisición	1.¿Conoce sobre la utilización de fichas de requisición para gestión de compras?	Se evidencia en la tabla y gráfico 1 que el 02% de los propietarios de las huecas tradicionales, conoce con carácter insuficiente el manejo de las fichas de requisición para la gestión de compras, en relación al 43% que conoce su utilización con carácter óptimo por ello se puede concluir que el manejo de fichas de requisición para la gestión de compras debe ser reforzada.
2	Recepción y almacenamiento	2.¿Conoce los métodos de recepción y almacenamiento para conservación de las propiedades sensoriales de los alimentos?	Se evidencia que el conocimiento en relación a los métodos de recepción y almacenamiento es bueno en el 02% de los propietarios de las huecas tradicionales encuestadas mientras que el 47,1% tiene conocimiento óptimo respecto al mismo. Se concluye que una buena conservación de la materia prima ayuda a la elaboración de platillos de calidad y ayuda a prever la seguridad alimentaria.
3	Procesos de producción	3.¿Conoce cuáles son los procesos para la producción de alimentos y bebidas?	Se evidencia que el conocimiento por parte de los propietarios de la huecas respecto a los procesos de producción es en un 02% bueno mientras que el 47% es excelente por ello se concluye que a pesar de manejar diariamente estos procesos desconocen el orden y aplicación correcta de los mismos.
4	Contaminantes	4.¿Conoce sobre los tipos de contaminantes y sus efectos nocivos en la salud?	Se puede observar que el 02% de los propietarios de las huecas que han sido entrevistados mencionan que el conocimiento de los contaminantes y los efectos nocivos que causan es regular, así mismo el 02% que hace mención al nivel muy bueno, esto en relación al 49% que puntúan su conocimiento como

			excelente, motivo por el que se concluye que el conocimiento sobre este referente es adecuado.
5	Higiene personal	5. ¿Conoce cuáles son las normas básicas de higiene personal?	Se evidencia que el conocimiento respecto a las normas básicas de higiene personal es muy bueno en un 3,9% de los propietarios de las huecas tradicionales a los que se entrevistó en referencia al 64,7% que califica su conocimiento como óptimo. Se concluye que las buenas prácticas de higiene personal ayudan a prever la seguridad alimentaria.
6	Higiene de espacios	6. ¿Conoce cuáles son las normas básicas de higiene de espacios, equipos y utensilios?	Se evidencia que el conocimiento respecto a las normas básicas de higiene de espacios, equipos y utensilios es malo en un 2% de los propietarios de las huecas tradicionales a los que se entrevistó en referencia al 68,6% que califica su conocimiento como óptimo. Se concluye que las personas entrevistadas buscan obtener conocimientos mínimos para aplicar en su lugar de trabajo.
7	Tipos de plagas	7.¿Conoce los tipos de plagas en establecimientos de alimentos y bebidas?	Se evidencia que el conocimiento respecto a las plagas es muy bueno en un 9,8% de los propietarios de las huecas tradicionales a los que se entrevistó en referencia al 47,1% que califica su conocimiento como excelente. Se concluye que las plagas son conocidas de manera empírica y como medida de precautelar el negocio.
8	Amenazas	8.¿Conoce las amenazas, afectaciones y enfermedades que causan las plagas en los establecimientos de alimentos y bebidas?	Se evidencia que el conocimiento respecto a las amenazas, afectaciones y enfermedades que causan las plagas es regular en un 02% de los propietarios de las huecas tradicionales a los que se entrevistó en referencia al 43,1% que califica su conocimiento como óptimo. Se concluye que las huecas como medida de precautelar se informan de las plagas y sus efectos nocivos.
9	Manejo de residuos	9.¿Conoce el manejo adecuado de basura y residuos orgánicos?	Se evidencia que el conocimiento respecto al manejo de residuos es insuficiente en un 02% en referencia al 41,2% que califica su conocimiento como excelente y en el mismo porcentaje se evidencia el conocimiento óptimo. Se concluye que el manejo de residuos favorece a la precautelación de la seguridad alimentaria.
10	Control de plagas	10.¿Conoce los tipos de barreras físicas y dispositivos mecánicos para control de plagas?	Se evidencia que el conocimiento en relación a las barreras físicas y dispositivos mecánicos para el control de plagas es del 02% regular respecto al 45,1% de carácter excelente por ello se concluye que este tipo de barreras y dispositivos disminuyen el peligro de

			contaminaciones que afectan la seguridad de los alimentos.
11	Control químico	11.¿Conoce los métodos de control de plagas con insumos químicos?	Se evidencia que el conocimiento en relación a los para el control de plagas con insumos químicos es del 02% regular respecto al 45,1% de carácter excelente por ello se concluye que los insumos químicos disminuyen el peligro de contaminaciones que afectan la seguridad de los alimentos.
12	Desinfección de espacios	12. ¿Conoce los métodos de desinfección de espacios?	Se evidencia que el conocimiento en relación a la desinfección de espacios corresponde al 02% regular y en el mismo porcentaje de conocimiento bueno, esto con respecto al 47,1% de conocimiento óptimo por ello se concluye que la desinfección de espacios reducen los peligros y posibles contaminaciones que afectan la seguridad de los alimentos.
13	Quemaduras	13.¿Conoce los tipos de quemaduras que se puedan ocasionar en el área de cocina?	Se evidencia que el conocimiento en relación a las barreras físicas y dispositivos mecánicos para el control de plagas es del 02% regular respecto al 52,9% de que califican este conocimiento como óptimo por ello se concluye que las personas al tener conocimientos de los tipos de quemaduras con seguridad pueden prevenir y actuar para evitar accidentes.
14	Golpes, heridas y esguinces	14. ¿Conoce los tipos de golpes, heridas leves o esguinces que se producen por caídas en suelo resbaladizo?	Se evidencia que el conocimiento en relación a los tipos de golpes, heridas y esguinces con un 02% regular, con el mismo porcentaje se califica el conocimiento bueno, respecto al 52,9% de que califican este conocimiento como óptimo por ello se concluye que las personas al tener conocimientos este tipo de conocimientos tienen las debidas precauciones en el área de trabajo.
15	Cortes	15.¿Conoce los métodos preventivos de cortes por uso de implementos, equipos de cocina de cocina o roturas de vasos?	Se evidencia que el conocimiento en relación a los métodos preventivos de cortes es de 02% regular respecto al 51% de que califican este conocimiento como óptimo por ello se concluye que los métodos preventivos precautelan la seguridad alimentaria evitando contaminaciones.
16	Utilización de equipamiento	16. ¿Conoce la utilización correcta de los equipos de cocina de acuerdo a las especificaciones de los manuales?	Los datos obtenidos sobre la utilización de equipamiento evidencia que el 2% conoce sobre la utilización correcta de los equipos con carácter regular y bueno mientras que el 52,9% tiene conocimiento óptimo sobre el mismo motivo por el que se concluye que la buena

			utilización de los equipos permiten alargar el tiempo de vida útil de estos.
17	Riesgos biológicos	17.¿Conoce los riesgos biológicos por manipulación de alimentos y por heridas?	El conocimiento referente a los riesgos biológicos por manipulación y heridas demuestra que en un 02% es regular y bueno mientras que un 58,8% tiene conocimiento óptimo por lo que se concluye que este conocimiento es el de cuidado más común al momento de preservar la seguridad alimentaria
18	Descargas eléctricas	18. ¿Conoce los factores o acciones que pueden producir descargas eléctricas?	Se evidencia que el dominio de conocimiento referente a las descargas eléctricas y las acciones que lo provocan son 02% malo y bueno en relación al 54,9% de dominio óptimo que nos lleva a la conclusión de que el buen manejo de este conocimiento evita accidentes laborales además de prolongar la vida útil de los equipos.
19	Cambios de temperaturas	19.¿Conoce las consecuencias de los cambios abruptos de temperatura y métodos de prevención?	Al analizar el conocimiento de carácter bueno que tiene el 02% de encuestados en relación al 45,1 % de carácter óptimo en referencia a las consecuencias de los cambios abruptos de temperatura nos lleva a la conclusión de que preveer por la salud del trabajador es un factor importante puesto que el rendimiento se ve afectado.
20	Sobreesfuerzos	20. ¿Conoce los riesgos fisiológicos por motivo de sobreesfuerzos?	Los riesgos a los que se expone fisiológicamente un trabajador son de conocimiento bueno en un 02% de las personas encuestadas en relación al 52,9% que domina este conocimiento de manera óptima, esto hace referencia que al conocer a lo que están expuestos también se prevee la salud y se evitan riesgos laborales, siendo esta una forma de seguridad.

Fuente: Estadígrafo Alfa de Cronbach SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Cuadro N° 4*Variable Dependiente Calidad del servicio*

N°	INDICADOR	ITEM	INTERPRETACIÓN
21	Edad	Edad	Los datos obtenidos expresan que el 2,3% de la población encuestada tiene un rango de edad de 50 años en adelante mientras que el 52,9% tiene entre 34-41 años por lo que se concluye que este tipo de negocios son dinamizados en mayor porcentaje por la gente Económicamente activa.
22	Género	Género	De las personas encuestadas el 48,8% son de género femeninos y el 51,2% de género masculino por lo que se concluye que quienes acuden a las huecas tradicionales en mayor porcentaje son los hombres tomando en cuenta que la variación es poca.
23	Nivel de educación	Nivel de educación	A través de los datos recolectados se observa que el 9,9% de la población tiene un nivel de estudios primaria y el 34,3% tienen estudios superior inconclusa motivo que nos lleva a ratificar la conclusión de que las huecas son de target popular.
24	Servicios	1. ¿La hueca tradicional cumple realmente con los servicios que oferta?	Referente al cumplimiento real de la oferta por parte de las huecas se evidencia que el 2,3% incumple y en el mismo porcentaje tiene cumplimiento moderado, esto en relación al 51,2% que tiene cumplimiento óptimo de oferta. Se concluye que al dar cumplimiento a lo que oferta el lugar se da credibilidad por ende se fideliza clientes.
25	Lenguaje	2. El personal se expresa con el léxico adecuado al momento de atender al cliente?	Al evidenciar que el 2,3% incumple con este indicador y apenas el 29,7 % es tiene cumplimiento neutral se concluye que el lenguaje que se utiliza con el cliente es de alta importancia y es un punto crítico de cuidado.
26	Honradez	3. ¿El personal demuestra ser honrado en el momento de la prestación de servicio?	La honradez al momento de dar un servicio tiene porcentajes equitativos del 1,2% en niveles de incumplimiento, cumplimiento parcial y cumplimiento neutral , esto en relación al 70,9% de cumplimiento óptimo por esto se concluye que así como hay locales que desdican con el incumplimiento de esta cualidad , la gran mayoría se gana la

			confianza del cliente al demostralo.
27	Agilidad	4. ¿El personal atiende con agilidad al cliente?	La agilidad al momento del servicio es calificado en un 0,6% como parcial en relación al 74,4% que le da cumplimiento óptimo por lo que se concluye que el cliente no solo busca un buen servicio sino un servicio ágil generalmente por la disponibilidad del tiempo. La agilidad al momento del servicio es calificado en un 0,6% como parcial en relación al 74,4% que le da cumplimiento óptimo por lo que se concluye que el cliente no solo busca un buen servicio sino un servicio ágil generalmente por la disponibilidad del tiempo.
28	Mejora continua	5. ¿La hueca tradicional mejora constantemente el servicio al cliente?	En concordancia con la presente tabla y gráfica en la que se expone que la mejora continua en los servicios para los clientes tiene incumplimiento apenas en el 0,6% en relación al 55,2% de cumplimiento satisfactorio denotamos el interés de las huecas tradicionales por ganar mercado basándose en la realidad competitiva a la que se enfrentan.
29	Comunicación	6. ¿El personal mantiene informados a los clientes con respecto a cambio de horarios de atención?	En lo referente al cuestionamiento referente a la información que se le da al cliente respecto a los cambios de horarios de atención se manifiesta el nivel de cumplimiento con un 0,6% de incumplimiento frente a un 52,3% de cumplimiento satisfactorio esto denota la preocupación de las huecas por ofrecer un buen servicio al cliente.
30	Capacidad de respuesta	7. ¿Cómo califica la capacidad de respuesta del personal en referencia al tiempo?	Respecto a la capacidad de respuesta que tiene el personal de servicio de las huecas se evidencia un 0,6% de incumplimiento y cumplimiento parcial en el mismo porcentaje esto frente a un cumplimiento óptimo del 73,3% que denota la eficacia el personal.
31	Sentido humanitario	8. ¿El personal desarrolla el sentido humanitario en su entorno de trabajo?	El sentido humanitario en el entorno de trabajo ha sido calificado en un 1,2% de nivel de incumplimiento y cumplimiento parcial, esto respecto a un 41,3% de nivel de cumplimiento satisfactorio lo que hace referencia al énfasis que se debe tomar en esta virtud.
32	Manejo de	9. ¿El personal de la	El cumplimiento calificado por parte de

	quejas	hueca tradicional asume la responsabilidad cuando comete errores?	los clientes referente a el manejo de quejas tiene como resultado un 6,4% de incumplimiento versus un 29,7% de cumplimiento neutral, Se concluye que este punto crítico proporciona mejorías a la imagen del negocio y permite fidelizar clientes por ello se le debe dar relevancia.
33	Confianza	10. ¿El comportamiento del personal infunde confianza en el cliente?	El nivel de confianza que el personal de servicio infunde en el cliente es calificado con un nivel parcial de 7% mientras que el cumplimiento se refleja en un óptimo 55,2%, por esto se puede concluir que el nivel de confianza generado en el cliente crea la sensación de comodidad, esto genera beneficios para el negocio.
34	Seguridad	11. ¿La hueca tradicional genera seguridad en el cliente para que consuma los platillos que oferta?	En el sentido de la confianza que el establecimiento de alimentos y bebidas genera en el cliente respecto a los platillos que este oferta, el cliente mantiene una calificación del 57% para el componente de cumplimiento óptimo versus un contrapuesto 1,2% de clientes quienes califican con un incumplimiento del parámetro evaluado. Salta a la luz que los clientes de las huecas tradicionales en forma mayoritaria, tienen confianza en el producto que consumen pues así manifiestan en el instrumento evaluado lo cual en cierto modo garantiza un pronto retorno al establecimiento.
35	Cortesía	12. ¿El personal es cortés de manera constante con el cliente?	Los parámetros de cumplimiento óptimo (53,5%) y cumplimiento satisfactorio (30,8%) son muy evidentes en la tabla y su respectiva gráfica pues las típicas frases del vocablo popular como el “venga veci” “venga guapo venga mi bonita” “que le damos mi amigo/a” “pregunte no más sin compromiso”, etc denota la cortesía con la que se atiende en las huecas tradicionales haciéndole sentir al cliente a gusto en el establecimiento. Un respetable 7,2% en suma de los criterios de incumplimiento e cumplimiento deficiente opinan lo contrario.
36	Conocimiento	13. ¿El personal tiene conocimiento sobre	La postura del “Ud. que todo lo sabe y si no lo inventa” ha sido reconocido desde

		<p>todos sus servicios para responder a las preguntas de los clientes?</p>	<p>la concepción del cliente al conocimiento que los prestadores del servicio de alimentación tienen respecto a los servicios que el local tiene pues un porcentaje del 63,4% opinan que su cumplimiento es óptimo seguido de un 28,5% de cumplimiento satisfactorio. Dos personas quienes representan al 1,2% responden que el personal no tiene el conocimiento de los servicios que presta la hueca tradicional.</p>
37	Información	<p>14. ¿El personal brinda información clara y exacta a cerca de los servicios que ofrece la hueca tradicional?</p>	<p>Quienes laboran en una hueca de acuerdo a su componente de tradición conocen a ciencia cierta cada uno de los procesos productivos pues lo han aprendido y heredado de las generaciones pasadas por lo que se ratifica en el cliente esa concepción referente a una información clara y exacta que recibe del prestador del servicio, así lo califican el 73,8% que representan al parámetro de cumplimiento óptimo y el 19,8 para el cumplimiento satisfactorio. Clientes que no lo creen así, representan un 2,9% (cumplimiento deficiente) y 1,2 (incumplimiento) son objeto de análisis para futuras tomas de decisiones.</p>
38	Personalización	<p>15. ¿La hueca tradicional tiene personal que da atención personalizada a sus clientes?</p>	<p>Si bien es cierto que todo local de expendio de alimentos y bebidas debe considerar al servicio personalizado como prioridad para fidelizar clientes se ha evaluado la postura de este apartado en las huecas generando una respuesta del 66,3% de cumplimiento óptimo, 22,7 de cumplimiento satisfactorio, 0,6% de incumplimiento e idéntico porcentaje para el parámetro neutral, denota que si se ejecuta en los establecimientos un servicio personalizado, cuidando que el cliente cumpla con sus expectativas.</p>
39	Trato	<p>16. ¿Cómo considera el trato del personal hacia el cliente?</p>	<p>El 74% de los clientes consideran que reciben de los prestadores del servicio un trato amable y cordial, hasta cierto punto familiar por el carácter que tiene la hueca, pero como existen estas realidades hay lugares que por lo contrario han sido objetos de una calificación de cumplimiento parcial 2,3% y cumplimiento deficiente 2,3%</p>

			que a criterio de los encuestados cierto exceso de confianza en el trato no es visto con agrado.
40	Alternativas de servicios	17. ¿La hueca tradicional ofrece alternativas de servicios?	El buscar servicios complementarios/innovadores o la toma oportuna de decisiones es un tema que de acuerdo a los resultados de las encuestas se somete a debate pues si bien es cierto que el personal es muy activo hay ciertos comportamientos que a criterio de un 8,1% evidencian un cumplimiento moderado, lo cual los encuestados manifiestan que no debería ser de ese modo puesto que esos detalles hacen que se pierda clientela. El 25,6% califican con cumplimiento satisfactorio y el 58,1% con cumplimiento óptimo, quienes se sienten conformes con este ítem.
41	Horarios de atención	18. ¿La hueca tradicional debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes?	La gráfica es muy clara al evidenciar un amplio margen de preferencia por la calificación del cumplimiento óptimo (80.8%) para la verificación de la premisa que corresponde a los horarios de funcionamiento del local que deben ser convenientes para todos los clientes a sabiendas que inclusive hay establecimientos que funcionan las 24 horas del día por lo cual han marcado diferenciación respecto a la competencia. Existen calificaciones que no exceden el 3% que no están de acuerdo con los horarios pues consideran que es necesario mejorar esta condición.
42	Equipamiento	19. ¿Considera que la hueca debe tener equipos de aspecto moderno para la producción de los alimentos?	La modernidad trae consigo múltiples beneficios que de cierto modo se pondrían en contraposición con las tradiciones culinarias. Bajo este criterio la consideración de si en la hueca tienen equipos modernos para la producción alimentaria denota consideraciones de apoyo o aceptación al valorar con cumplimiento satisfactorio del 50% sin embargo el 26,2% en suma de los criterios de incumplimiento, cumplimiento deficiente, parcial y neutral mencionan que no debería ser el caso pues aspectos como las propiedades organolépticas variarían significativamente en el producto final.
43	Instalaciones	20. ¿Las	Las huecas tradicionales han tenido una

		instalaciones físicas de la hueca tradicional, deben ser ordenadas y limpias?	concepción en épocas pasadas que referían a un descuido por la limpieza y el orden y bajo este antecedente se ha trabajado con políticas públicas que busquen coherencia con el respeto a la seguridad alimentaria. Apenas un 50,6% de clientes consideran que si se cumple con una referencia de óptimo esta realidad pues aun hay fallas que deben ser atendidas, seguido por cumplimiento satisfactorio 25%, cumplimiento moderado 11,6 que evidencian problemas en este marco más aun con criterios como cumplimiento parcial 4,7% y 7,6% con neutral.
44	Uniforme	21. ¿El uso del uniforme o similares en el personal de la hueca tradicional deben verse nítidos, pues del aspecto físico también depende la perspectiva de la calidad del servicio?	El cumplimiento óptimo al uso del uniforme llega a un 42,4% y a criterio de los expertos cualquier calificación inferior es motivo de análisis por incumplimiento, lo cual lleva a la formulación de una idea en la cual el uniforme se convertiría en un vector de inseguridad alimentaria en el componente de inocuidad. El uso del uniforme es hoy en día obligatorio para los manipuladores de alimentos pero ha sido hasta cierto punto mal utilizado pues si bien lo portan, no son las condiciones adecuadas para optimizar cada prenda.
45	Propiedades organolépticas	22. ¿La presentación y el sabor del plato tienen concordancia con la presentación física del establecimiento?	Las propiedades organolépticas han sido motivo de admiración en los consumidores pues factores como el aroma, sabor, apariencia y textura tienen gran aceptación en las huecas. Esto es evidente en un 65,7 que califican con cumplimiento óptimo y un 23,8 con cumplimiento satisfactorio. Apenas un 1,7% califican con incumplimiento y con igual porcentaje con cumplimiento deficiente.

Fuente: Estadígrafo Alfa de Cronbach SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

4.2 Pruebas de Hipótesis

4.2.1 Hipótesis General

La seguridad alimentaria influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.

4.2.2 Hipótesis Específicas

- Los productos alimenticios susceptibles influyen en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad Riobamba.
- La salubridad influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba.
- Los peligros influyen en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.

4.2.3 Prueba de hipótesis general

Para corroborar la hipótesis general de la investigación, se realizó la prueba Chi Cuadrado considerando la escala de Likert aplicada a las variables y dimensiones obteniendo los siguientes resultados:

a) H_0 : La Seguridad Alimentaria no influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.

H_i : La Seguridad Alimentaria influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.

b) α : 0,05

c) sig: 0,032

d) Decisión: Como sig= 0,032 es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir que la Seguridad Alimentaria influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.

Tabla N° 6
Procesamiento de Casos

			Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SUMA_SAD (agrupado) *						
SUMA_ACLIENTE (agrupado)	51	29,7%	121	70,3%	172	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla N° 7
Chi cuadrado Hg

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,570 ^a	4	,032
Razón de verosimilitud	8,005	4	,091
Asociación lineal por lineal	2,379	1	,123
N de casos válidos	51		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

4.2.4 Prueba de hipótesis específicas

4.2.4.1 Hipótesis Específica 1

a) H₀: Los productos alimenticios no influyen en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba.

Hi : Los productos alimenticios influyen en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba.

b) α : 0,05

c) sig: 0,002

d) Decisión: Como sig= 0,002 es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir que los productos alimenticios influyen en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba.

Tabla N° 8
Chi cuadrado H_{e1}

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,481 ^a	4	,002
Razón de verosimilitud	6,284	4	,179
Asociación lineal por lineal	,014	1	,906
N de casos válidos	51		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

4.2.4.2 Hipótesis Específica 2

a) H_0 : La salubridad no influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba.

H_1 : La salubridad influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba.

b) α : 0,05

c) sig: 0,020

d) Decisión: Como sig= 0,002 es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir que la salubridad influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de Riobamba.

Tabla N° 9
Chi cuadrado H_{e2}

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,624 ^a	4	,020
Razón de verosimilitud	9,293	4	,054
Asociación lineal por lineal	,006	1	,938
N de casos válidos	51		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,35.

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

4.2.4.3 Hipótesis Específica 3

a) H_0 : Los peligros no influyen en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.

H_1 : Los peligros influyen en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.

b) α : 0,05

c) sig: 0,056

d) Decisión: Como sig= 0,056 es mayor al nivel de significancia 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, es decir que los peligros influyen en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.

Tabla N° 10
Chi cuadrado H_{e3}

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,204 ^a	4	,056
Razón de verosimilitud	7,826	4	,098
Asociación lineal por lineal	,014	1	,907
N de casos válidos	51		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,41.

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaboración: Tapia, E. (2019)

4.3 Presentación de resultados

Los resultados obtenidos de la aplicación del Alfa de Cronbach con porcentajes favorables de confiabilidad y la obtención de Chi cuadrado que ayudó a comprobar hipótesis lleva a concluir que:

- HG: efectivamente ha sido acertada al referirse a que la seguridad alimentaria incide en la calidad del servicio de las huecas tradicionales en la ciudad de Riobamba rechazándose la hipótesis nula, para verificar y respaldar Chi cuadrado se calculó el coeficiente de contingencia que representa una medida de la relación significativa.
- HE1 se acepta hipótesis alternativa debido a que el coeficiente chi cuadrado es 0,002 por lo que existe incidencia entre los productos alimenticios susceptibles y la calidad del servicio.
- HE2 se acepta la hipótesis alternativa debido a que el coeficiente chi cuadrado es 0,020 por lo que existe influencia entre la salubridad y la calidad del servicio.
- HE3 se acepta la hipótesis nula debido a que el coeficiente Chi cuadrado es 0,056 por lo que no existe influencia entre los peligros y la calidad del servicio.

5 CONCLUSIONES

La tarea investigativa ha logrado determinar que la seguridad alimentaria influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba, debido a la relación inherente que los clientes mantienen pues hoy en día la gente no solo consume un producto con excelentes propiedades organolépticas en el marco de sabor, aroma, textura y apariencia, sino que se fija minuciosamente en el aspecto higiénico de los procesos y servicios.

Los productos alimenticios susceptibles destacan en las observaciones que tienen los consumidores pues son de especial atención al momento de las evaluaciones. La compra, almacenamiento, producción y manipulación de alimentos son fundamentales en sus procesos por lo cual la influencia en la calidad del servicio es notorio tal como se verifica con la prueba de hipótesis.

La salubridad entendiendo como tal los procesos de gestión de residuos y control preventivo y paliativo de plagas influye en la calidad del servicio de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba debido a que los estándares han ido en aumento respecto a la apariencia del entorno con importancia relevante en el manejo de la basura aseverando que un lugar que denote la presencia de contaminantes biológicos no debe tener permisos para su funcionamiento.

Los peligros que se detectan en la investigación en relación con la calidad del servicio, si bien es cierto son importantes, pero debido a los resultados alcanzados no son considerados pues se rechazó su relación en base a la hipótesis planteada.

6 RECOMENDACIONES

Los niveles de exigencia concomitantes entre la seguridad alimentaria y la calidad del servicio son muy elevados a nivel de los establecimientos de alimentos y bebidas por lo cual la capacitación y constante actualización de tendencias y normativas en temas culinarios y gastronómicos en el ámbito de la higiene alimentaria son primordiales por lo que se recomienda priorizar este apartado tanto para las empresas al interno como la gestión de políticas públicas que promuevan estas iniciativas a nivel local y nacional.

La investigación ha traído grandes aportes en su objeto de análisis los cuales no basta con ser publicados, si bien es cierto la resistencia al cambio de ciertas huecas tradicionales salta a la luz, el objetivo principal es la concientización de los colaboradores de las huecas tradicionales para que se ejecuten mejoras que vayan en desmedro de tantos casos lamentables que se han dado en la ciudad respecto a deficiencias en la producción de alimentos y bebidas desde el aspecto de seguridad alimentaria.

La atención del control y gestión de plagas para las huecas tradicionales deben ser de especial importancia puesto que de esta manera se mejora la concepción errónea que se tiene de las huecas.

Los peligros de carácter laboral si bien no influyen en la calidad del servicio, deben ser considerados siempre por los prestadores de servicios con la finalidad de reducir al máximo estas afectaciones que los empleados pudieran tener.

7 Bibliografía

- Alimentaria, f. M. (2014). Soberanía alimentaria. 12.
- Barón & salamanca,J.(2015). Necesidades y expectativas de los clientes reales y potenciales,de la caja de compensación familiar de boyacá comfaboy.Tunja: uptc.
- Barragán,s.(2016). Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en azuca beach, azuca bistro y q restaurant, y sugerencias de mejora. Ambato: repositorio puce.
- Barreno,E. (2014). “la capacitación del personal y su incidencia en el servicio prestado al cliente en los hoteles clase turista de la zona alta de la ciudad de ambato”. Ambato.
- Bolaños,P.(2016). Diseño de un manual de calidad para el restaurante swing bayá, ubicado en el club jacarandá, parroquia de cumbayá, quito–ecuador. Quito: repositorio udla.
- Chavarrías,M.(2016). Alimentos de alto y bajo riesgo microbiológico. Innovación alimentaria.
- Coronel,V. (2013). Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el restaurante los pollos de la colón, de la ciudad de riobamba.2009. Riobamba: repositorio epoch.
- Correia,D.(2016). Calidad en el servicio. Scielo.
- Dacimba,F.(2013). Sistemas de gestión de seguridad en los alimentos mediante normas iso 22000. Riobamba: repositorio epoch.
- Dosne, C. (2017). La investigación básica según hans sely. Buenos aires: scielo.
- Estupiñan,M. (2017). Análisis de la atractividad de las huecas gastronómicas en las parroquias urbanas del cantón esmeraldas, con el fin de potencializar su uso turístico. Guayaquil.
- Fao.(2017). Seguridad alimentaria-san. Conceptos básicos de la seguridad alimentaria.
- Garcinuño,R. (2013). Contaminación de los alimentos durante los procesos de origen y almacenamiento. Redalyc.
- Gavilanes, J. (2016). Normas de seguridad alimentaria en la producción de alimentos para pequeños restaurantes de la ciudad de ambato. Ambato: repositorio uniandes.
- Hernández, s. R. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huehuetenango. Quetzaltenango: repositorio rafael landívar.
- Ismi,V.(2017). El modelo básico de las expectativas claves. Las expectativas de los clientes.
- Justice,W.(2014). Salud y seguridad en la industria de restaurantes. Guía de entrenamiento para trabajadores de restaurantes.

- Matsumoto,R. (2014). Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda. Redalyc.
- Meta,D.(2017). Política de seguridad alimentaria y nutricional del departamento del meta. Latindex.
- Ongallo,C. (2013). El reto de la comunicación con los clientes. México, méxico.
- Sánchez. (2014). Hueca gastronómica. Redalyc.
- Santander, N. (2013). Guía de manejo de plagas y roedores.
- Serrano,D.(2015). Sistema de quejas. Scielo.
- Sila,A. (2013). Diseño y ejecución de un plan de capacitación en seguridad alimentaria y técnicas de cocción dirigida a los habitantes de las parroquias rurales del cantón baños de agua santa para mejorar la calidad alimentaria en niños de 6 a 12 años. Riobamba : repositorio uniandes-riobamba.
- Ucuango,V. (2017). Seguridad alimentaria de la transformación de los alimentos, en los restaurantes de la ciudad de latacunga. Ambato: repositorio uniandes.
- Ureña,F. (2015). Atención al cliente. Latindex.
- Valencia, D. (2016). El cliente y sus percepciones del servicio.

8. ANEXOS

ANEXO 1.- PROPUESTA

“ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.”

Introducción

La propuesta, enfocada en el desarrollo de estrategias de capacitación para las buenas prácticas de seguridad alimentaria en las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba se lo ha hecho partiendo del criterio de la mejora de los procesos tanto internos como externos en el área de manipulación de alimentos y servicio, este instrumento busca ser explícito en cada proceso técnico con el afán de fortalecer en primera instancia el conocimiento y la práctica diaria y como efecto de la misma la mejora continua del servicio de alimentos y bebidas.

Las estrategias planteadas se ajustaron al marco de la cotidianidad sin el uso desmedido de terminología especializada o técnica lo cual mejora el proceso de comunicación efectiva y recepción de la información de manera clara, objetiva y oportuna.

Las estrategias de buenas prácticas de seguridad alimentaria deben apoyar al manipulador a decidir qué, cómo, cuándo y con ayuda de qué o quién ejecutar el proceso a fin de mejorar el aprovechamiento del tiempo disponible y maximizar el aprendizaje y su aplicación.

Objetivos

General

Definir estrategias de capacitación para las buenas prácticas de seguridad alimentaria de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba

Específicos

- Realizar un análisis situacional en base a la evaluación de los resultados de la investigación.
- Formular estrategias de capacitación con su respectivo plan de acción.
- Definir los parámetros de evaluación y control para las estrategias diseñadas.

Contenido

- Introducción
- Objetivos
- Análisis situacional
- Diseño de estrategias
- Plan de acción
- Evaluación y control

Desarrollo de la propuesta

TÍTULO: “ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA DE LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.”

Análisis Situacional:

De acuerdo a la revisión de los resultados y su discusión se ratifica el hecho que enuncia que el cliente de las huecas tradicionales hoy en día ya no solo se fija en lo voluminosa y contundente que es la porción de alimentos que ingiere pues todo lo relacionado con la higiene en los procesos es motivo de análisis cada vez más minucioso y en torno a ese hecho hay que direccionar las estrategias.

La normativa pública vigente es muy explícita con los parámetros que los colaboradores de las huecas tradicionales deben cumplir para estar habilitado para su ejercicio lo cual también se convierte en un antecedente que fundamenta la propuesta enunciada.

Se han desarrollado múltiples campañas de capacitación, sin embargo a criterio de la investigadora y de los propietarios de las huecas tradicionales el carácter de estas jornadas académicas son muy generales y no se ajustan al cien por ciento a las necesidades que se generan por la condición particular que estos establecimientos de comida popular y tradicional tienen.

PLAN DE ACCIÓN

ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN	ACCIONES	RESULTADOS	INDICADOR	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRESUPUESTO
Diseñar una guía de Buenas prácticas de seguridad alimentaria	Determinar la problemática existente. Recolección de información Registro de avales Diagramación	Guía didáctica para su uso en programas de capacitación	Número de ejemplares.	Estephany Tapia y GAD Municipal de Riobamba	Tiraje Anual	50.00 diseño 8.00 la unidad impresa.
Diseñar un plan de capacitación para las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.	Diagnóstico Diseño de la planificación de capacitación. Capacitación a los colaboradores de las huecas tradicionales Evaluación de resultados Toma de decisiones	51 huecas con certificado de participación y aprobación del programa de capacitaciones.	Registros de asistencia. Certificados a los participantes	Estephany Tapia y GAD Municipal de Riobamba	Semestral	450.00 semestral

Elaboración: Tapia, E. (2019)

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

PRESENTACIÓN

El Plan de capacitación para las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba, constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los colaboradores de los establecimientos antes mencionados.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los recursos humanos, la capacitación implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en el establecimiento y por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de las huecas para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye un factor importante para que el manipulador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

1. DATOS GENERALES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

- 1.1. Denominación del Evento: Seguridad alimentaria para huecas tradicionales de Riobamba.
- 1.2. Tipo de Aval Obtenido: Académico (Carrera de Gestión Turística y Hotelera - UNACH, Escuela de alta cocina y hotelería Rio Gourmet) e Institucional (GADM Riobamba – Departamento de Turismo)
- 1.3. Tipo de Evento: Seminario/taller
- 1.4. Modalidad: Presencial
- 1.5. Duración: 40 horas presenciales.
- 1.6. Cupos: Número máximo (100) Número mínimo (50)
- 1.7. Sede del Evento: Infocentro del centro de arte y cultura de Riobamba.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General: Capacitar a los los colaboradores de las huecas tradicionales en seguridad alimentaria con la finalidad de potenciar sus conocimientos para mejorar la calidad del servicio en los establecimientos.

3.2. Objetivos Específicos:

- Incrementar el conocimiento de los colaboradores para realizar trabajos específicos.
- Impartir sistemáticamente nuevas habilidades al talento humano y que puedan adquirir rápidamente.
- Provocar un cambio de mentalidad en ciertas actitudes de los colaboradores en lo concerniente a la manipulación y servicio de alimentos.
- Mejorar el desempeño general de la organización.

4. JUSTIFICACIÓN

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en un establecimiento de alimentos y bebidas, en el cual la adecuada manipulación alimentaria, conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando adecuadamente en equipo, son los pilares fundamentales en los que los establecimientos exitosos sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las huecas

tradicionales, direccionado a la optimización de los servicios de alimentos y bebidas en la ciudad de Riobamba.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación en el área de seguridad alimentaria y mejora en la calidad del servicio al cliente.

5. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para los colaboradores de las Huecas Tradicionales de la Ciudad de Riobamba.

6. FINES DEL PLAN DE CAPACITACION

Siendo el propósito general del Plan de Capacitación, impulsar las buenas prácticas de seguridad alimentaria, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores en seguridad alimentaria y así ofrecer garantía en el servicio de alimentos y bebidas.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- La compensación indirecta, especialmente entre las administrativas, que tienden a considerar así la paga que asume la empresa por su participación en programas de capacitación.
- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Mantener al manipulador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

7. METAS

Capacitar al 100% de los colaboradores de las huecas tradicionales de la ciudad de Riobamba.

8. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

Aspectos generales: terminología que el manipulador debe entender.

Higiene Alimentaria: enseña los cuidados personales, de uniforme y de espacios.

Manipulación de alimentos: le permite al usuario conocer los contaminantes, la manera adecuada de separar y almacenar los alimentos, además de normas básicas de preparación.

Atención al cliente: le permite al usuario brindar un servicio más cortés para potenciar la calidad institucional.

9. FACILITADORES DEL EVENTO

a. *Miguel Alejandro Yépez Palacios*

♣ Instrucción Superior: “Universidad Tecnológica Equinoccial” – Administrador Gastronómico

Formación Complementaria

Curso de cocina al vacío y HACCP en la institución Cuisine Estándar Soluciones Gastronómicas.

Curso práctico de cocina molecular en la institución UDLA

Curso práctico de sushi en la institución UDLA

Curso práctico de cocina de vanguardia en la institución UDLA

Curso de manipulación de alimentos Ministerio de Salud Pública

1er lugar en el concurso Sabor a Ecuador

2dp lugar en el concurso Internacional Gour monde Chile-Viña del mar.

b. Carlos Fernando Inga Aguagallo

Los estudios superiores de pregrado los realicé en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), obteniendo el título de Licenciado en Gestión Gastronómica y la condecoración al mérito académico por ser declarado Mejor Graduado.

Durante mis estudios recibí una beca académica por parte de la ESPOCH.

Obtuve la Certificación Internacional Kitchen Manager Professional del Foro Panamericano de Asociaciones Gastronómicas Profesionales y el de postgrado, Magíster en Procesamiento de Alimentos, en la Universidad Agraria del Ecuador.

Soy Chef Profesional certificado por competencias laborales avalado por la SETEC. Durante mi vida profesional he concurrido a múltiples eventos en calidad de asistente o ponente en relación directa con la Gastronomía, Patrimonio, Turismo y la Docencia.

Mi vida profesional la he desarrollado en instituciones tanto públicas como privadas en calidad de Chef y de Docente Instructor.

He trabajado en proyectos de investigación en lo referente a Cocinas Ancestrales, Turismo y Alimentación Infantil.

c. Tomás Gastón López Armendáris

- Diplomado de “Chef de Cocina Internacional” Ecuatraining S.A.
- Título de “Jefe de Cocina - Chef” Min. De Educación, Min. De Relaciones Laborales y la Junta Nacional de Defensa del Artesano.
- Certificación Profesional de “Chef de Cocina Internacional” Academia Culinaria del Ecuador
- Certificación internacional “ServSafe” National Restaurant Association - ANSI (EEUU)
- Chef Educateur internacional certificado CE (FPAGP-WACS) - Perú
- Kitchen Manager Professional KMP (FPAGP-WACS) – Costa Rica • Chef de cocina ACE - SETEC - SENESCYT

10. CRONOGRAMA

MES 1					
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	SABADO	DOMINGO	SABADO	DOMINGO	SABADO
Aspectos generales	x				
Higiene Alimentaria	x				
Práctica		x			
Manipulación de alimentos			x		
BPMs			x		
Práctica				x	
Atención al cliente				x	
Práctica					x
Evaluación					x

11. RECURSOS

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO U	COSTO TOTAL
Pasajes Terrestres	psjes	6	12,00	72
Viáticos	al día	5	50	250
Alquiler proyector	al día	5	12	60
Material didáctico	unid	100	5	500
Folders	unid	100	0,25	25
Certificados	unid	100	1	100
Lápices	unid	100	0,1	10
Identificadores	unid	100	0,45	45
Papel A4	resma	3	3,6	10,8
Honorarios de expositores	U.S.D.	3	200	600
SUBTOTAL				1672,8
Imprevistos	%	10		167,28
TOTAL				1840,08

12. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

La publicidad del evento se lo hará por redes sociales para lo cual se diseñará el arte correspondiente. De la misma manera se han abierto espacios en radio y televisión para el efecto.

13. COSTOS Y FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiado por los asistentes y tendrá un costo de 35.00 U.S.D. por 40 horas de capacitación, materiales didácticos y certificado de participación (monto a cubrir por GADM-R)

14. IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LEGALIZARÁN CON SU FIRMA LOS CERTIFICADOS

Chef Miguel Yépez por **CULINARY TRAINER SCHOOL**

Mgs. Carlos Fernando Inga por **CARRERA DE TURISMO – UNACH**

Master Chef Tomás López Armendáris por **FORO PANAMERICANO DE ORGANIZACIONES GASTRONÓMICAS.**

Ing. Gabriela Murillo por **DEPARTAMENTO DE TURISMO GADM RIOBAMBA.**

15. REQUISITOS PARA LA APROBACIÓN

Asistencia para la aprobación: se requiere como mínimo un 80 % de asistencia, sin excepción. El participante que falte o se ausente deberá presentar el certificado correspondiente para su justificación.

Evaluación: Se efectuará el final del curso y su nota para aprobación será de 7 puntos sobre 10.

16. VIGENCIA DEL PLAN

El presente plan de capacitación entra en vigencia a partir de su aprobación y está sujeto a la aprobación de su presupuesto. El plan no es limitativo y por ser una herramienta dinámica estará sujeta a variaciones que serán informadas oportunamente.

CONCLUSIONES

La seguridad alimentaria permite que las huecas tradicionales cumplan con los procedimientos necesarios para la producción de alimentos seguros y aptos para el consumo

Las estrategias de capacitación ayudan al usuario a familiarizarse con el objetivo de las mismas, permitiendo un el nivel de conocimiento efectivo.

La evaluación y control le permiten al usuario mantener una idea clara respecto a la evolución que la aplicación de las estrategias le traen a su hueca.

RECOMENDACIONES

Las buenas prácticas de seguridad alimentaria es el punto focal para brindar un servicio de calidad en las huecas tradicionales.

Se recomienda hacer énfasis en el direccionamiento de estrategias de capacitación direccionadas a la higiene.

Se recomienda el manejo una guía para las buenas prácticas de seguridad alimentaria con anexos de fichas interpretativas y de evaluación que le permitan verificar las mejoras al usuario.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



PRÓLOGO

La guía que ahora tiene en sus manos le muestra los conocimientos básicos que debe poseer para una óptima manipulación de los alimentos y que al mismo tiempo sean seguros, para ello la temática se desarrolla en cuatro fases: los aspectos generales que mencionan la terminología que el usuario debe entender, la fase higiene enseña los cuidados personales, de uniforme y de espacios, la fase manipulación de alimentos le permite al usuario conocer los contaminantes, la manera adecuada de separar y almacenar los alimentos, además de normas básicas de preparación y por último la fase de atención al cliente que le permite al usuario brindar un servicio más cortés.



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para los colaboradores de las Huecas Tradicionales de la Ciudad de Riobamba.



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



FASE 1: ASPECTOS GENERALES

GLOSARIO

A.-

Alimento:

Todo género alimenticio que consumido por el ser humano aporten nutrientes al cuerpo.

Alimento contaminado:

El que contenga virus, micro-organismos o parásitos riesgosos para la salud, sustancias químicas, minerales u orgánicas extrañas a su composición normal sean o no tóxicas.

Alimento no perecedero:

Es aquel que puede almacenarse en depósito seco y fresco sin necesidad de heladera.

Alimento perecedero:

Es aquel que se deteriora y necesita de conservación inmediata en la nevera o congelador



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



C.-

Cadena de frío:

temperatura controlada dentro de un rango apropiado que garantice la calidad del producto congelado o refrigerado durante todo el proceso de manipulación, conservación, almacenaje, transporte, distribución y venta

Calidad:

Es la totalidad de las características de un producto – servicio, que le confieren la capacidad de satisfacer las exigencias establecidas e implícitas de los clientes.

Contaminante:

es cualquier agente extraño al alimento capaz de producir un efecto negativo para la salud del consumidor.

I.-

Inocuidad de alimentos:

Es la garantía de que los alimentos no causarán daños al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso al que se destinan.



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



FASE 2: HIGIENE

HIGIENE PERSONAL

Bacterias y gérmenes se encuentran normalmente en el cabello, piel, boca o nariz, si no tenemos suficiente higiene podemos transmitirlos a los alimentos.

- Evite fumar, toser o estornudar sobre los alimentos
- Proteja las heridas del contacto con los alimentos

HIGIENE DE MANOS

Lávese siempre las manos antes de empezar a cocinar y también después de:

- Tocar alimentos crudos por ejemplo: verduras, carne, pescado o huevos.
- Ir al baño
- Tocar elementos ajenos a la cocina por ejemplo: tocar a las mascotas, abrir los eco-tachos con las manos, tocarse el cabello, sonarse la nariz, contestar el teléfono



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



PROCESO DE UN CORRECTO LAVADO DE MANOS



1. Humectar las manos y antebrazos



2. Colocar suficiente jabón líquido en las palmas de las manos



3. Masajear las palmas, nudillos, filo de las uñas y antebrazos



4. Enjuagar con abundante agua



5. Secar con papel de cocina o papel desechable para evitar contaminaciones

Elaboración: Tapia, E. (2019)



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE UNIFORME

- Malla, gorra o safari para cubrir el cabello
- Camiseta o chaqueta (para preparación)
- Camiseta o blusa (para servicio)
- Mandil, pechera o faldón
- Zapatos antideslizantes



Elaboración: Tapia, E. (2019)



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



HIGIENE DE EQUIPOS Y UTENSILIOS

- Los equipos y utensilios deben ser de material lavable, y fácil de limpiar y desinfectar.
- No deben alterar el olor y sabor del alimento que contengan; se recomienda que sean de acero inoxidable, comúnmente usado en la fabricación de ollas, otros en seres y mesas de trabajo.
- Los materiales porosos no son aconsejables, ya que pueden constituir un foco de contaminación (todo tipo de maderas).



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
en movimiento



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



- Los equipos deben ser ubicados de manera accesible para su limpieza.
Todas las partes de los equipos deben ser fácilmente desarmables para su higiene.
- Todo el personal que labore en la cocina son ser responsable de la limpieza de los equipos y utensilios utilizados.
- Los utensilios deben ser lavados y dejar en remojo 2 minutos en agua hirviendo.



Elaboración: Tapia, E. (2019)

Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
en movimiento



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



HIGIENE DE ESPACIOS

Al finalizar la jornada de trabajo se debe dejar el área de trabajo limpia para ello seguimos los siguientes pasos:

- Eliminar los residuos de comidas
- Lavar con agua caliente y detergente pisos y paredes para evitar plagas
- Desinfectar los pisos y paredes con una tapa de cloro por cada litro de agua
- Desinfectar las mesas de trabajo con 3 medidas de agua por una de vinagre



FASE 3: MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

CLASIFICACIÓN DE LOS CONTAMINANTES POR SU ORIGEN

Físico:
huesos, cristales, cabellos,
uñas.



Químico:
sustancias tóxicas,
productos de limpieza,
etc.



Microbiológico:
seres vivos como insectos,
roedores, aves, gusanos,
microorganismos, etc.



FUENTES DE CONTAMINACIÓN

El medio ambiente



Plagas: seres vivos.



Utensilios y equipos: mala higiene.



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



Basuras: si hay basuras cerca de los alimentos



El propio manipulador de alimentos: por falta de higiene.



Otros alimentos: Se puede dar mezclando alimentos crudos y cocinados, o utilizando los mismos utensilios para distintos alimentos.



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



TABLA DE ALIMENTOS DE ALTO Y BAJO RIESGO PARA LA CONTAMINACIÓN

ALTO RIESGO	BAJO RIESGO
Alimentos cocidos que se consumen en frío o recalentados.	Sopas y caldos mantenidos en la zona caliente.
Carnes, pescados y mariscos crudos.	Carnes cocidas a la parrilla que se consumen de inmediato.
Carnes molidas o en picadillo.	Alimentos que se consumen de inmediato.
Flanes y postres con leche y huevo.	Alimentos secos, salados, con ácido natural o añadido, o preservados con azúcar.
Cremas chantilly, pasteleras y otras salsas o cremas.	Nueces, almendras, avellanas. Almacenados adecuadamente.
Huevos y alimentos con huevo.	Panes galletitas dulces o saladas.
Cereales y legumbres cocidas como por ejemplo arroz, lentejas, porotos.	Manteca, margarina o aceites comestibles.
Melones cortados y otras frutas poco ácidas mantenidos a temperatura ambiente.	Cereales secos.
Aderezos para ensaladas con huevo. Aderezos con caldos de carne.	Alimentos enlatados hasta que se abre la lata.
Pastas cocidas.	
Papas horneadas, hervidas o fritas mantenidas a temperatura de riesgo.	

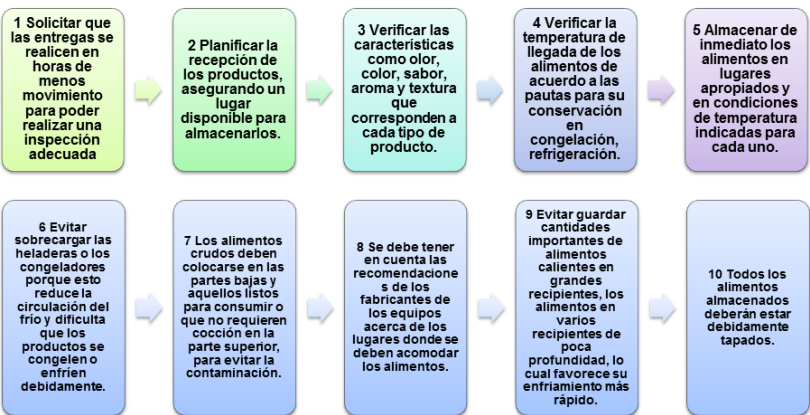
Fuente: (OMS & FAO, 2016)

Elaboración: Tapia, E. (2019)



RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

PASOS PARA LA RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA



PASOS PARA ALMACENAR LOS ALIMENTOS

Se debe mantener un orden inverso a la compra

Alimentos perecederos

- Alimentos de consumo Inmediato
- Alimentos congelados
- Alimentos refrigerados
- Alimentos que no necesitan frío



Alimentos no perecederos

- Enlatados
- Líquidos
- Granos secos
- Harinas



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
en movimiento



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



PROCESOS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

PRÁCTICAS PELIGROSAS EN LA MANIPULACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Comer, fumar, masticar chicle, estornudar o toser en los lugares donde se manipulan los alimentos.

Recongelar alimentos, recalentar en más de una ocasión, o almacenar alimentos ya recalentados.

Preparar alimentos con bastante antelación a ser consumidos.

Descongelar los alimentos, que vayan a ser consumidos, a Temperatura ambiente, ya que esta puede ser óptima para el desarrollo de los microorganismos.

Presentar los alimentos de forma que el consumidor tenga acceso directo a ellos.

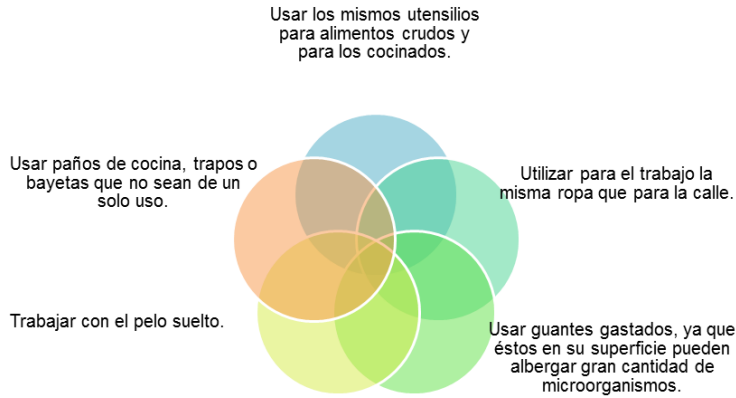
Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
en movimiento



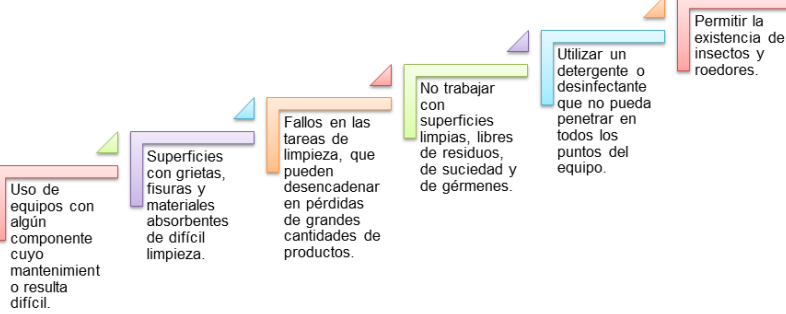
RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



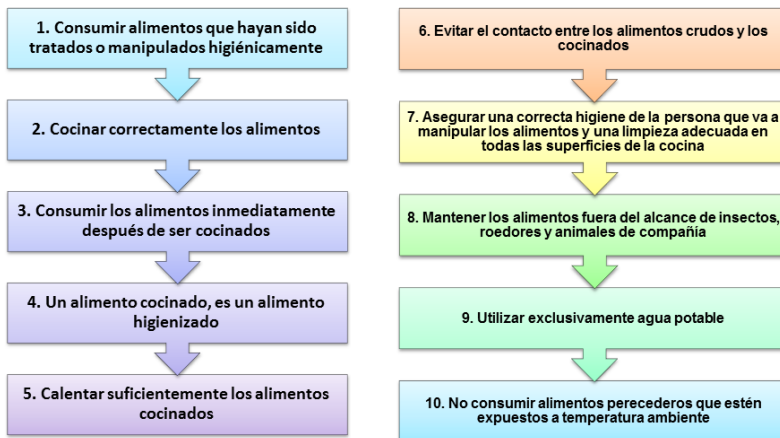
PRÁCTICAS PELIGROSAS EN EL CASO DE ALIMENTOS CRUDOS COCINADOS:



PRÁCTICAS PELIGROSAS EN LOS LOCALES Y EQUIPOS



10 REGLAS DE ORO PARA LA SEGURIDAD ALIMENTARIA



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

en movimiento



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



FASE 4: ATENCIÓN AL CLIENTE

ETAPAS DEL BUEN SERVICIO AL CLIENTE

ETAPA 1: Iniciar el contacto

Objetivo:

Que el cliente se sienta atendido desde el principio del contacto, causándole una impresión positiva y creando la disposición para una relación agradable.

Pasos



Elaboración: Tapia, E. (2019)

Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

en movimiento



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



ETAPA 2: Obtener información

Objetivo:

Conocer y comprender cuáles son las necesidades del cliente. Para posibilitar su adecuada satisfacción, transmitiéndole que le escuchamos y que realmente nos interesamos por su petición.



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
en movimiento



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



ETAPA 3: Satisfacer la necesidad

OBJETIVO:

Facilitar las indicaciones oportunas y/o los elementos pertinentes para resolver la necesidad del cliente, o situarla en vías de solución.



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
en movimiento



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



MATERIAL OBTENIDO DE LAS FUENTES:

FAO. (2017). Seguridad Alimentaria-San. *Conceptos básicos de la Seguridad Alimentaria*, 2-3.

FDA. (2018). Obtenido de <https://www.fda.gov/downloads/Food/FoodborneIllnessContaminants/UCM148133.pdf>

OMS. (2014). Obtenido de https://www.who.int/gpsc/5may/tools/ES_PSP_GPSC1_Higiene-de-las-Manos_Brochure_June-2012.pdf

OMS. (2016). Food Safety. ACSA, 1-2.

OMS, & FAO. (2016). Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-i5896s.pdf>

Sanitaria, A. n. (2015). Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/IE-E.2.2-EST-42-A1-Manual-de-Practicas-Correctas-de-Higiene.pdf>

Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
en movimiento



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
en movimiento



RIOBAMBA
GAD MUNICIPAL



ANEXO A Asignación de tribunal y Tutor



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

Carrera de
Gestión Turística y Hotelera
Secretaría

Riobamba 20 de septiembre de 2018
Oficio No. 0043-S-CGYH-2018

Señorita
Estephany Alejandra Tapia Romero
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE
GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**
Presente

De mi consideración:

Cumplo con el deber de comunicar a usted que en sesión de la Comisión de Carrera de Titulación de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera, en sorteo realizado con fecha 18 de septiembre de 2018, una vez que se ha puesto en consideración el tema de Investigación "SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA" se resolvió:

Resolución No.- 0023 CC-T-DGYH-FCPA-UNACH 18-09-2018. - Se resuelve aprobar la presente notificación del tema de Investigación, con el siguiente tribunal:

Tutor: Paula Moreno
Miembro 1: José Álvarez
Miembro 2: Danilo Quintana
Presidente: Héctor Pacheco

Una vez que ha cumplido con los requisitos previos, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Chimbarazo.

Art. 173.- Del Procedimiento para la realización del Proyecto de investigación.

- 1) El estudiante dentro del término de cinco días de haber iniciado la capacitación correspondiente al proceso de titulación especial, presentará un oficio al señor Director de Carrera, solicitada la aprobación del tema de investigación y la asignación de un tutor para el desarrollo de su proyecto de investigación, en dicho oficio el estudiante indicará el área del conocimiento en la cual ejecutará su investigación.
- 2) En un término DE CINCO DIAS, LA Dirección de Carrera en conjunta con la Comisión de Carrera evaluará la propuesta del estudiante y nombrará al docente tutor y los dos miembros más para conforma el tribunal para la defensa final, mismo que será oficializado al estudiante para que realice el perfil de proyecto de guía tutor

Particular que ponga en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente

Dr. Víctor Velasco
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE GESTIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA - UNACH**

ANEXO B Matriz de Observación para selección de encuestas.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**MATRIZ DE OBSERVACIÓN
PARA: SELECCIÓN DE HUECAS TRADICIONALES**

Matriz N°: _____ Fecha: _____

Observador: Estephany Tapia Nombre del establecimiento: _____

OBJETIVO DE LA MATRIZ DE OBSERVACIÓN

La presente matriz tiene como objetivo recopilar información para el Análisis del cumplimiento de los parámetros básicos necesarios para calificar el establecimiento como hueca de la ciudad de Riobamba.

INDICADOR	PARAMETRO	
	CUMPLE	NO CUMPLE
UTILIZACION DE PRODUCTOS TIPICOS Utilización de productos típicos de la gastronomía local.		
TECNICAS CULINARIAS Conservación de las técnicas culinarias en la producción de alimentos y bebidas.		
LEGALIDAD DEL NEGOCIO Cumplimiento de permisos de funcionamiento requeridos		
VOLUMEN DE VENTAS Número de pedidos diarios superior a la media de 50 platos		
EMOTIVIDAD Generación de aire de familiaridad en el cliente		
HISTORIA Evolución o acontecimientos importantes en el negocio		
TAMANO DE PORCION Aplicación de porciones grandes además de “probanas” y/o “yapas”		
ATENCION Existencia de relación directa entre dueño y cliente		
PRECIO Manejo de precios bajos en relación al mercado		
TRADICION Negocio de carácter familiar, cuenta con al menos dos generaciones que se han encargado de la administración del lugar.		

METODOLOGÍA DE VALORACIÓN

DE ESCALA DE CUMPLIMIENTO

- Califica como hueca tradicional al cumplir satisfactoriamente al menos 9 de los 10 parámetros evaluados siendo de estricto cumplimiento los indicadores historia y tradición.

DE INDICADORES GENERALES

- Se entiende como producto típico de la gastronomía local a los géneros alimenticios que se utilizan para la elaboración del plato.
- Se entiende como técnica culinaria a la conservación de las tradiciones en los métodos de elaboración y cocción que se utiliza en la elaboración del plato

DE INDICADORES ESPECIALES

- Se valida el indicador historia cuando el negocio ha evolucionado en referencia al espacio físico y al incremento de facilidades.
- Se valida el indicador tradición cuando el negocio es de carácter familiar y ejerce actualmente la administración mínimo la segunda generación.

Resultado: De los 85 establecimientos considerados como huecas entre una lista emitida por la dirección de patrimonio y cultura y el criterio personal de la autora y el director de las cocinas patrimoniales del Ecuador tras ser evaluados a través de la aplicación de la matriz de observación 51 establecimientos calificaron como Huecas tradicionales tras haber acertado con los parámetros de evaluación convirtiéndose en la población de estudio.

ANEXO C Validación de encuestas



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Paula Moreno

Título grados

Ph. D	()
Doctor	()
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 15/01/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la calidad del servicio.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
		Total	11	

SUGERENCIAS Nota para revisión de expertos

[Firma manuscrita]
Firma del experto:

Campus Norte

Av. Antonio José de Sucre, Km 1 1/2 vía a Guano

Teléfonos: 099 31 3730880 - Ext. 5405

Escanned by CamScanner



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
 FACULTAD DE CIENCIAS
 POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Davido Quintana

Título grados

Ph.D	()
Doctor	()
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	(X)

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 14 / 01 / 2021

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
	Total	X		

SUGERENCIAS _____

Firma del experto: 

Campus Norte

Av. Antonio José de Sucre, Km 1 1/2 vía a Guano

Teléfono: (593-3) 3739880 - Ext: 1498



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Edmundo Tenorio Hctor Gerónimo

Título grados

Ph. D	(X)
Doctor	()
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:
Universidad Nacional de Chimborazo
Fecha: 17/12/19

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la calidad del servicio.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?		X	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?		X	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son viables las alternativas de respuesta del instrumento de medición?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?		X	
		Total	7	

SUGERENCIAS Hacer las solicitudes con finalidad correcta


Firma del experto:



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: *Andrés Fernando Pérez Corrales*

Título grados

Ph. D	<input checked="" type="checkbox"/>
Doctor	<input type="checkbox"/>
Magister	<input type="checkbox"/>
Licenciado	<input type="checkbox"/>
Ingeniero	<input type="checkbox"/>

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: *17/01/19*

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable Independiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la seguridad alimentaria.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos esperados?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Total	<i>7</i>	<i>A</i>

SUGERENCIAS *Almendar los sub-ítems en formato encuesta.*

[Firma]
Firma del experto:

Campus Norte

Avenida Antonio José de Guzmán, Km 3 1/2, vía a Guano

Teléfono: 593-2 3730880 - Ext. 5406

Scanned by CamScanner



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Quintero Puga Danilo Bil

Título grados

Ph. D	()
Doctor	()
Magister	(X)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 07/01/2018

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIORAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Calidad del servicio.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
		Total	11	

SUGERENCIAS _____

Firma del experto:

Campus Norte

Av. Antonio José de Sucre Km 1 1/2 vía a Guano

Teléfonos (023) 3730880 - Ext. 3408



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: MILLANO MULLANA, FAYLA CLAYASCHIN

Título grados

Ph. D	()
Doctor	()
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 16/03/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Calidad del servicio.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total		()		

SUGERENCIAS Apdo para mejorar el diseño


Firma del experto:

Campus Norte

Avenida Antonio José de Sucre Km 1 1/2 vía a Guano

Teléfono: (001-3) 3720880 - Ext. 1408

Scanned by CamScanner



Carretera de Gestión Turística y Hotelera
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: DAVID ESPINOZA PARRA (ECONOMISTA)

Título grados

Ph. D	()
Doctor	()
Magister	()
Ejecutado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 16/11/2021

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE HIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "S" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Seguridad alimentaria.

Ítem	Preguntas	Agrade		Observaciones
		Sí	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
	Total	11		

SUGERENCIAS Ado. por el estudio

David Espinoza Parra
Firma del experto:



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Quintana Riza Dávalos Paril
 Título grados

Ph. D	()
Doctor	()
Magister	(X)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:
 Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 21/01/2027

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Seguridad alimentaria.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	/		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
Total		//		

SUGERENCIAS _____

Firma del experto:

en movimiento



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Dr. Jorge Augusto Roca

Título grado:

Ph. D	(x)
Doctor	()
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:
Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 22/10/2020

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIORAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Calidad del servicio.

Nros	Preguntas	Aparece		Observaciones
		SI	NO	
1	El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	/		
3	En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
4	El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	La redacción de las preguntas tiene una relación coherente?	/		
7	Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
		Total	//	

SUGERENCIAS

Firma del experto:



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Paulina Sarango Arévalo G. mán

Título grados

Ph. D	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Doctor	()
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 13/01/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Calidad del servicio.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Cada uno de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
Total		<input checked="" type="checkbox"/>		

SUGERENCIAS _____

Firma del experto:

Campus Norte

Ax. Antonio José de Sucre, Km 1.5, vía a Guano

Teléfonos: 0993-03790800 - Ext. 1406

Scanned by CamScanner



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Paola Saenz Ariza G. cmi

Título grados

Ph. D	(-)
Doctor	()
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Universidad en que labora:
Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 18/11/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Calidad del servicio.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
	Total	11		

SUGERENCIAS _____

Firma del experto:



Carrera de Gestión Turística y Hotelera
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Patricio Saenz Hector Germain

Título grados

Ph. D	<input checked="" type="checkbox"/>
Doctor	<input type="checkbox"/>
Magister	<input type="checkbox"/>
Licenciado	<input type="checkbox"/>
Ingeniero	<input type="checkbox"/>

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 13/01/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SEGURIDAD ALIMENTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS HUECAS TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Seguridad alimentaria.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Total		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS _____

Firma del experto:

Campus Norte

Km. Antonio José de Sucre, Km 5 1/2, vía a Guano

Teléfonos: (002-3) 2790580 - Ext. 2407

ANEXO D Encuesta variable dependiente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA
DIRIGIDA A: CLIENTES DE LAS HUECAS TRADICIONALES

Formulario N°: _____ Fecha: _____ Encuestador: Estephany Tapia

OBJETIVO

La encuesta tiene como objetivo recopilar información respecto al nivel de cumplimiento de la calidad de servicio de las huecas tradicionales de Riobamba.

INSTRUCCIONES

La encuesta es de carácter anónimo y confidencial de uso exclusivo para la investigación. Determine su nivel de conocimiento referente a las temáticas indicadas teniendo en cuenta que su valoración es:

1=Incumplimiento 2=cumplimiento deficiente 3=Cumplimiento parcial
4=Neutral 5= Cumplimiento moderado 6=Cumplimiento satisfactorio
7=Cumplimiento óptimo

DATOS GENERALES

Edad	18-25	26-33	34-41	42-49		50 en adelante
Género	Masculino	Femenino				
Procedencia						
Nivel de educación	Primaria	Secundaria	Superior inconclusa	Superior	Cuarto Nivel	



INDICADOR	PARAMETRO						
	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD	I	CD	CP	N	CM	CS	CO
1. ¿La hueca tradicional cumple realmente con los servicios que oferta?							
2. El personal se expresa con el léxico adecuado al momento de atender al cliente?							
3. ¿El personal demuestra ser honrado en el momento de la prestación de servicio?							
4. ¿El personal atiende con agilidad al cliente?							

5. ¿La hueca tradicional mejora constantemente el servicio al cliente?							
SENSIBILIDAD	1	2	3	4	5	6	7
	I	CD	CP	N	CM	CS	CO
6. ¿El personal mantiene informados a los clientes con respecto a cambio de horarios de atención?							
7. ¿Cómo califica la capacidad de respuesta del personal en referencia al tiempo?							
8. ¿El personal desarrolla el sentido humanitario en su entorno de trabajo?							
9. ¿El personal de la hueca tradicional asume la responsabilidad cuando comete errores?							
SEGURIDAD	1	2	3	4	5	6	7
	I	CD	CP	N	CM	CS	CO
10. ¿El comportamiento del personal infunde confianza en el cliente?							
11. ¿La hueca tradicional genera seguridad en el cliente para que consuma los platillos que oferta?							
12. ¿El personal es ser cortés de manera constante con el cliente?							
13. ¿El personal tiene conocimiento sobre todos sus servicios para responder a las preguntas de los clientes?							
EMPATIA	1	2	3	4	5	6	7
	I	CD	CP	N	CM	CS	CO
14. ¿El personal brinda información clara y exacta a cerca de los servicios que ofrece la hueca tradicional?							
15. ¿La hueca tradicional tiene personal que da atención personalizada a sus clientes?							
16. ¿Cómo considera el trato del personal hacia el cliente?							
17. ¿La hueca tradicional ofrece alternativas de servicios?							
18. ¿La hueca tradicional debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes?							
ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5	6	7
	I	CD	CP	N	CM	CS	CO
19. ¿Considera que la hueca debe tener equipos de aspecto moderno para la producción de los alimentos?							
20. ¿Las instalaciones físicas de la hueca tradicional, deben ser ordenadas y limpias?							
21. ¿El uso del uniforme o similares en el personal de la hueca tradicional deben verse nítidos, pues del aspecto físico también depende la perspectiva de la calidad del servicio?							
22. ¿La presentación y el sabor del plato tienen concordancia con la presentación física del establecimiento?							

"GRACIAS POR SU COLABORACIÓN"

ANEXO E Encuesta variable independiente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS
ESCUELA DE GESTION TURISTICA Y HOTELERA

ENCUESTA
DIRIGIDA A: PROPIETARIOS DE LAS HUECAS TRADICIONALES

Formulario N°: _____ Fecha: _____

Encuestador: Estephany Tapia Nombre del establecimiento: _____

OBJETIVO

La encuesta tiene como objetivo recopilar información para el Análisis del conocimiento respecto a la seguridad alimentaria.

INSTRUCCIONES

La encuesta es de carácter anónimo y confidencial de uso exclusivo para la investigación. Determine su nivel de conocimiento referente a las temáticas indicadas teniendo en cuenta que su valoración es:

7 Excelente 6 Muy Bueno 5 Bueno 4 Regular 3 Malo 2 Muy Malo 1 Insuficiente

INDICADOR	PARAMETRO						
	1	2	3	4	5	6	7
MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	1	MM	M	R	B	MB	E
1. ¿Conoce sobre la utilización de fichas de requisición para gestión de compras?							
2. ¿Conoce los métodos de recepción y almacenamiento para conservación de las propiedades sensoriales de los alimentos?							
3. ¿Conoce cuáles son los procesos para la producción de alimentos y bebidas?							
4. ¿Conoce sobre los tipos de contaminantes y sus efectos nocivos en la salud?							
5. ¿Conoce cuáles son las normas básicas de higiene personal?							
6. ¿Conoce cuáles son las normas básicas de higiene de espacios, equipos y utensilios?							

CONTROL DE PLAGAS	1	2	3	4	5	6	7	
	I	M	M	M	R	R	MR	R
7. ¿Conoce los tipos de plagas en establecimientos de alimentos y bebidas?								
8. ¿Conoce las amenazas, afectaciones y enfermedades que causan las plagas en los establecimientos de alimentos y bebidas?								
9. ¿Conoce el manejo adecuado de basura y residuos orgánicos?								
10. ¿Conoce los tipos de barreras físicas y dispositivos mecánicos para control de plagas?								
11. ¿Conoce los métodos de control de plagas con insumos químicos?								
12. ¿Conoce los métodos de desinfección de espacios?								
RIESGO LABORAL	1	2	3	4	5	6	7	
	I	M	M	M	R	R	MR	R
13. ¿Conoce los tipos de quemaduras que se puedan ocasionar en el área de cocina?								
14. ¿Conoce los tipos de golpes, heridas leves o esguinces que se producen por caídas en suelo resbaladizo?								
15. ¿Conoce los métodos preventivos de cortes por uso de implementos, equipos de cocina de cocina o roturas de vasos?								
16. ¿Conoce la utilización correcta de los equipos de cocina de acuerdo a las especificaciones de los manuales?								
17. ¿Conoce los riesgos biológicos por manipulación de alimentos y por heridas?								
18. ¿Conoce los factores o acciones que pueden producir descargas eléctricas?								
19. ¿Conoce las consecuencias de los cambios abruptos de temperatura y métodos de prevención?								
20. ¿Conoce los riesgos fisiológicos por motivo de sobreesfuerzos?								

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO F Tablas y gráficos de la investigación

Tablas y gráficos variable Seguridad Alimentaria

Tabla 11

Fichas de requisición

1. ¿Conoce sobre la utilización de fichas de requisición para gestión de compras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	1	2,0	2,0	2,0
	Bueno	2	3,9	3,9	5,9
	Muy Bueno	5	9,8	9,8	15,7
	Excelente	21	41,2	41,2	56,9
	óptimo	22	43,1	43,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

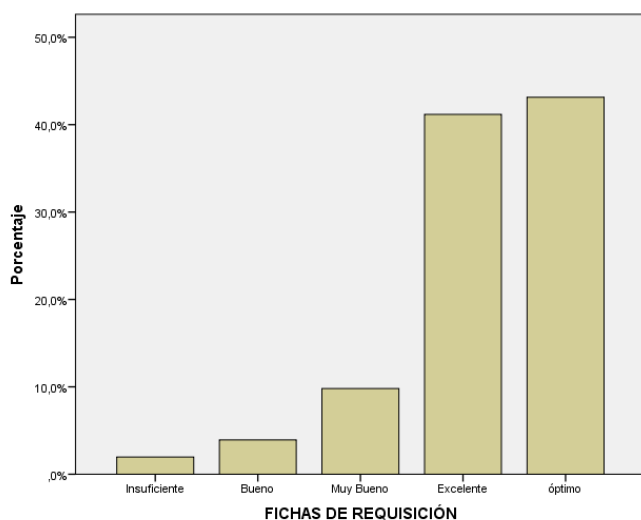


Gráfico N°1

Fichas de requisición

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 12||

Recepción y almacenamiento

2. ¿Conoce los métodos de recepción y almacenamiento para conservación de las propiedades sensoriales de los alimentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	1	2,0	2,0	2,0
	Muy Bueno	3	5,9	5,9	7,8
	Excelente	23	45,1	45,1	52,9
	Óptimo	24	47,1	47,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

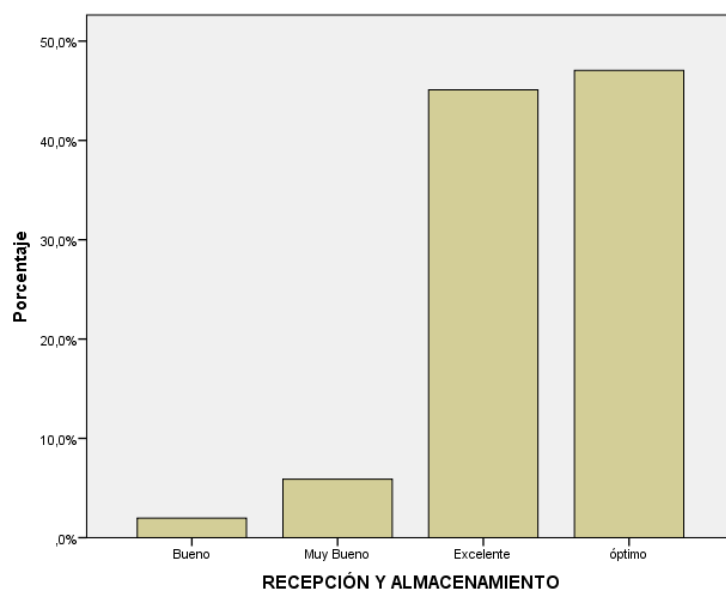


Gráfico N°2

Recepción y almacenamiento

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 13

Procesos de producción

3. ¿Conoce cuáles son los procesos para la producción de alimentos y bebidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	1	2,0	2,0	2,0
	Muy Bueno	5	9,8	9,8	11,8
	Excelente	24	47,1	47,1	58,8
	Óptimo	21	41,2	41,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

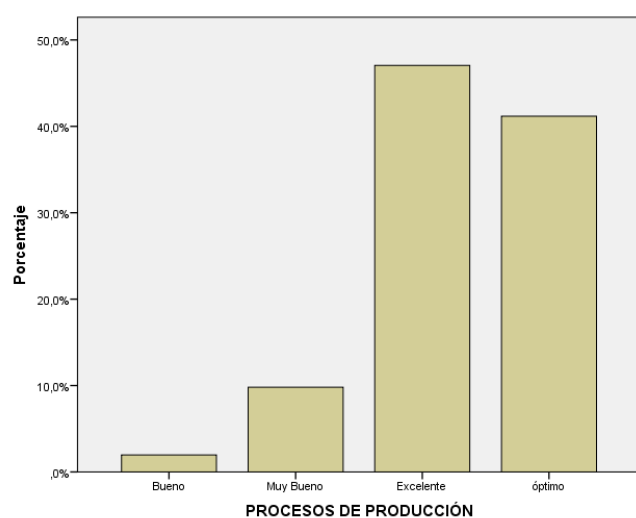


Gráfico N°3

Procesos de producción

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 14

Contaminantes

4. ¿Conoce sobre los tipos de contaminantes y sus efectos nocivos en la salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	1	2,0	2,0	2,0
Muy Bueno	1	2,0	2,0	3,9
Excelente	24	47,1	47,1	51,0
óptimo	25	49,0	49,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

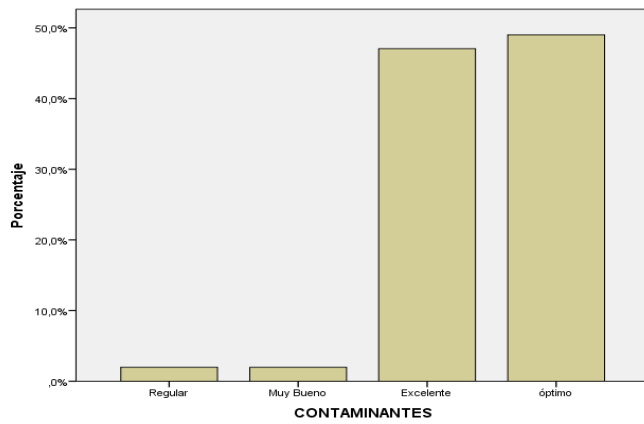


Gráfico N° 4

Contaminantes

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 15

Higiene personal

5. ¿Conoce cuáles son las normas básicas de higiene personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	2	3,9	3,9	3,9
	Excelente	16	31,4	31,4	35,3
	Óptimo	33	64,7	64,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

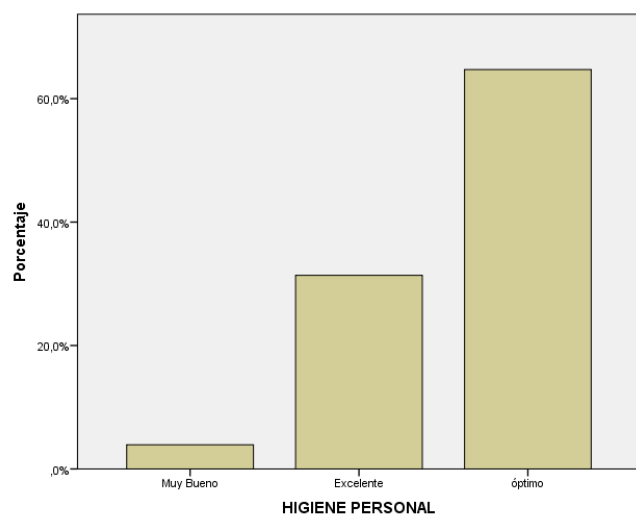


Gráfico N°5

Higiene personal

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 16

Higiene de espacios

6. ¿Conoce cuáles son las normas básicas de higiene de espacios, equipos y utensilios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,0	2,0	2,0
	Muy Bueno	2	3,9	3,9	5,9
	Excelente	13	25,5	25,5	31,4
	óptimo	35	68,6	68,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

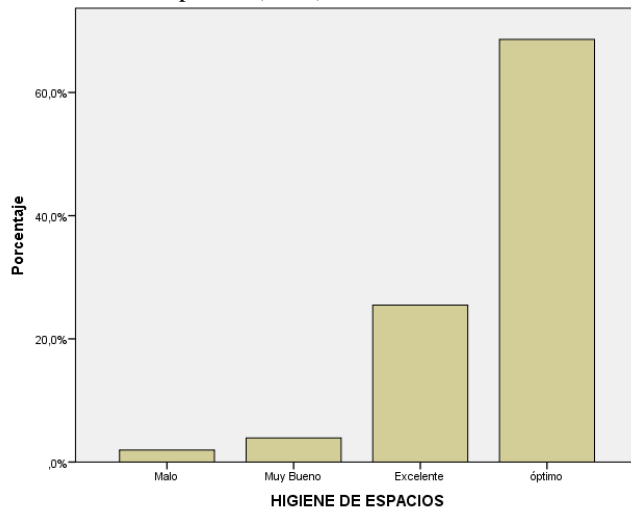


Gráfico N°6

Higiene de espacios

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 17

Tipos de plagas

7.¿Conoce los tipos de plagas en establecimientos de alimentos y bebidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy				
	Bueno	5	9,8	9,8	9,8
	Excelente	24	47,1	47,1	56,9
	óptimo	22	43,1	43,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

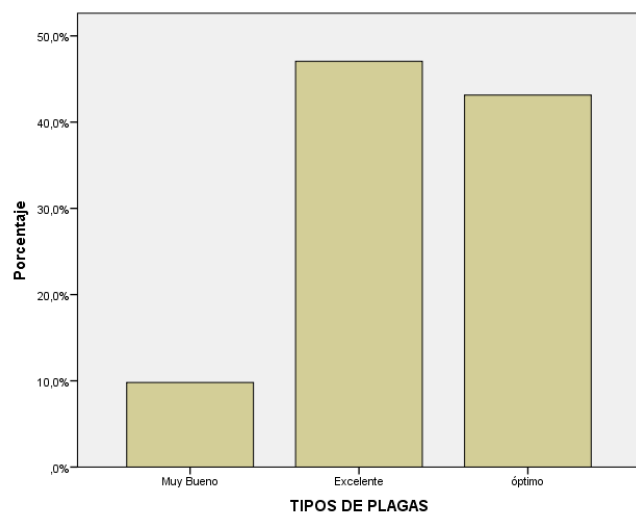


Gráfico N°7

Tipos de plagas

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 18

Amenazas

8. *¿Conoce las amenazas, afectaciones y enfermedades que causan las plagas en los establecimientos de alimentos y bebidas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Muy Bueno	7	13,7	13,7	15,7
	Excelente	21	41,2	41,2	56,9
	óptimo	22	43,1	43,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

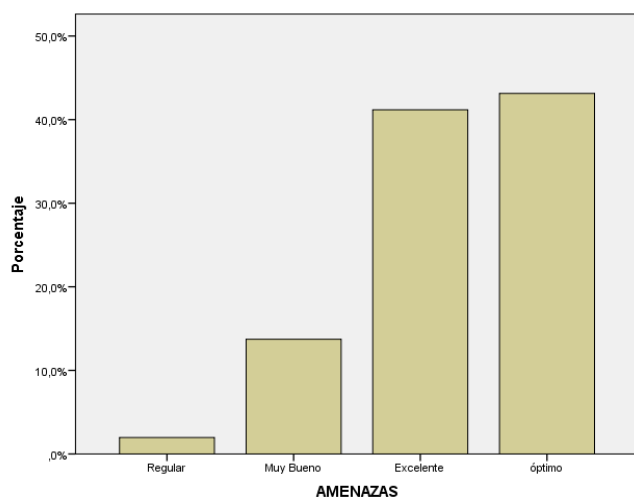


Gráfico N°8

Amenazas

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 19

Manejo de residuos

9.¿Conoce el manejo adecuado de basura y residuos orgánicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0	1	2,0	2,0	2,0
Insuficiente	1	2,0	2,0	3,9
Muy Bueno	7	13,7	13,7	17,6
Excelente	21	41,2	41,2	58,8
óptimo	21	41,2	41,2	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

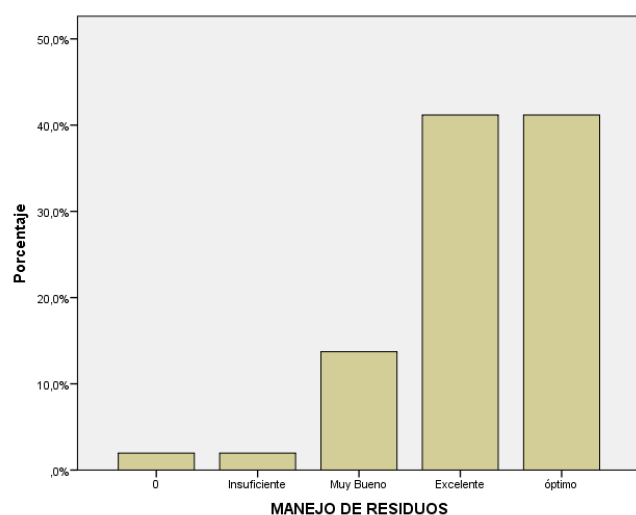


Gráfico N° 9

Manejo de residuos

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

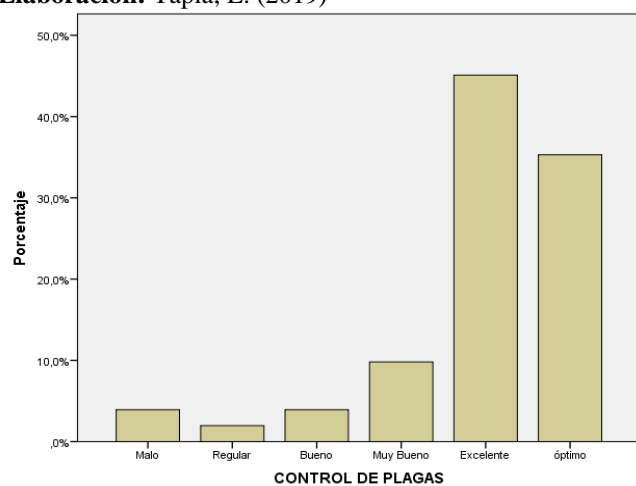
Tabla 20*Control de plagas*

10.¿Conoce los tipos de barreras físicas y dispositivos mecánicos para control de plagas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	3,9	3,9	3,9
	Regular	1	2,0	2,0	5,9
	Bueno	2	3,9	3,9	9,8
	Muy Bueno	5	9,8	9,8	19,6
	Excelente	23	45,1	45,1	64,7
	óptimo	18	35,3	35,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

**Gráfico N°10***Control de plagas*

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 21

Control químico

11. ¿Conoce los métodos de control de plagas con insumos químicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bueno	4	7,8	7,8	9,8
	Muy Bueno	5	9,8	9,8	19,6
	Excelente	23	45,1	45,1	64,7
	óptimo	18	35,3	35,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

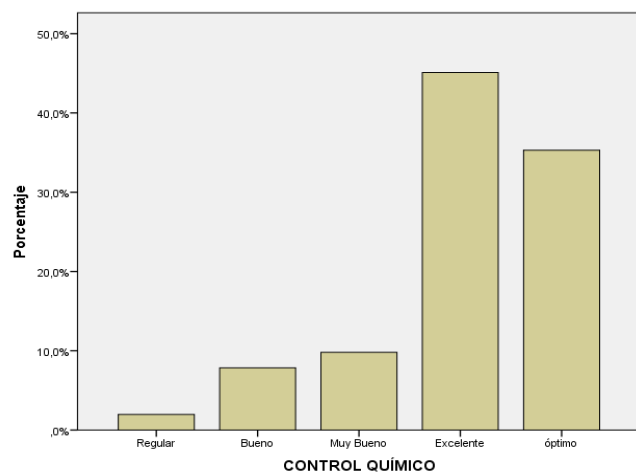


Gráfico N°11

Control químico

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 22

Desinfección de espacios

12. ¿Conoce los métodos de desinfección de espacios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bueno	1	2,0	2,0	3,9
	Muy Bueno	2	3,9	3,9	7,8
	Excelente	23	45,1	45,1	52,9
	óptimo	24	47,1	47,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

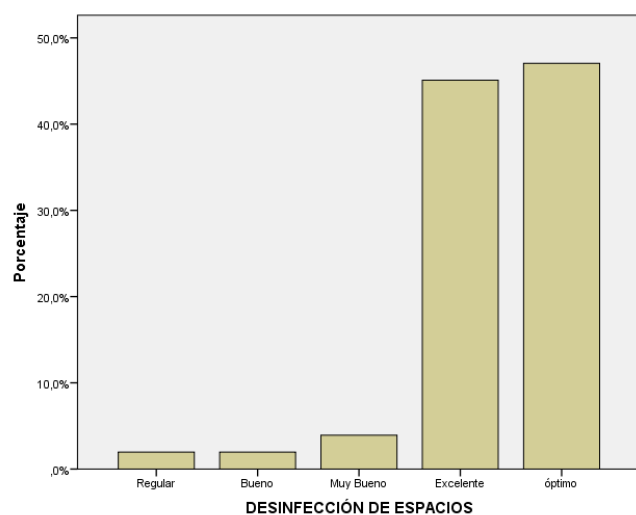


Gráfico N° 12

Desinfección de espacios

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 23

Quemaduras

13.¿Conoce los tipos de quemaduras que se puedan ocasionar en el área de cocina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Muy Bueno	10	19,6	19,6	21,6
	Excelente	13	25,5	25,5	47,1
	óptimo	27	52,9	52,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

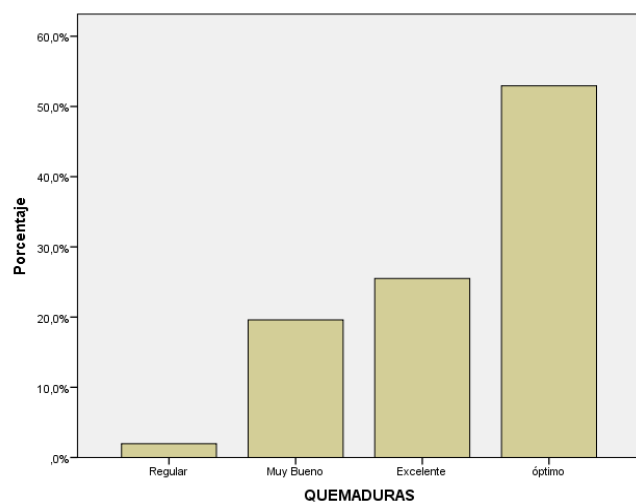


Gráfico N°13

Quemaduras

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 24

Golpes, heridas y esguinces

14. ¿Conoce los tipos de golpes, heridas leves o esguinces que se producen por caídas en suelo resbaladizo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bueno	1	2,0	2,0	3,9
	Muy Bueno	9	17,6	17,6	21,6
	Excelente	13	25,5	25,5	47,1
	óptimo	27	52,9	52,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

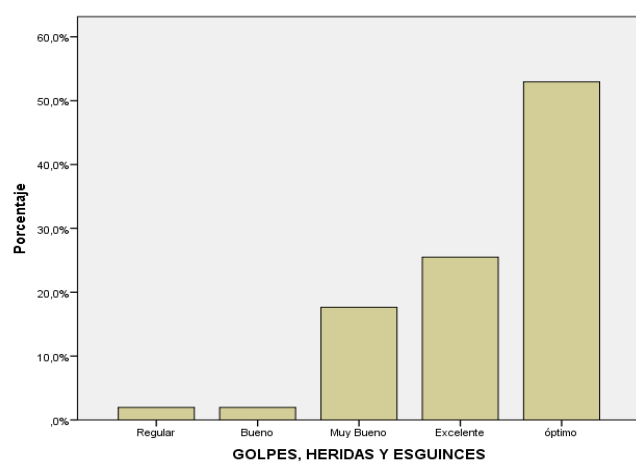


Gráfico N°14

Golpes, heridas y esguinces

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 25

Cortes

15.¿Conoce los métodos preventivos de cortes por uso de implementos, equipos de cocina de cocina o roturas de vasos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Muy Bueno	11	21,6	21,6	23,5
	Excelente	13	25,5	25,5	49,0
	óptimo	26	51,0	51,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

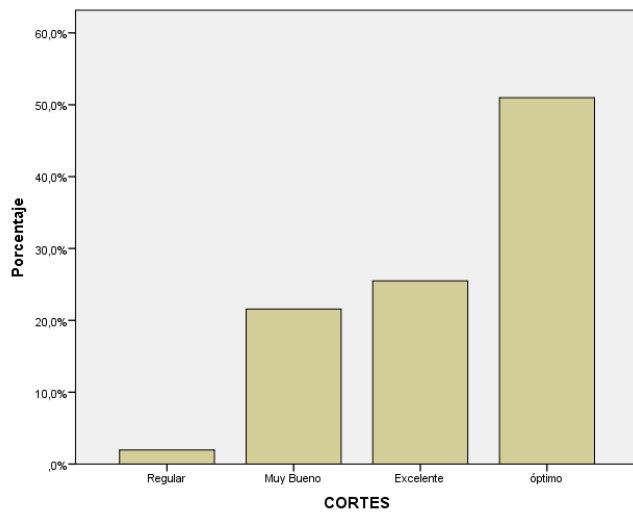


Gráfico N°15

Cortes

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 26

Utilización de equipamiento

16. ¿Conoce la utilización correcta de los equipos de cocina de acuerdo a las especificaciones de los manuales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bueno	1	2,0	2,0	3,9
	Muy Bueno	8	15,7	15,7	19,6
	Excelente	14	27,5	27,5	47,1
	óptimo	27	52,9	52,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

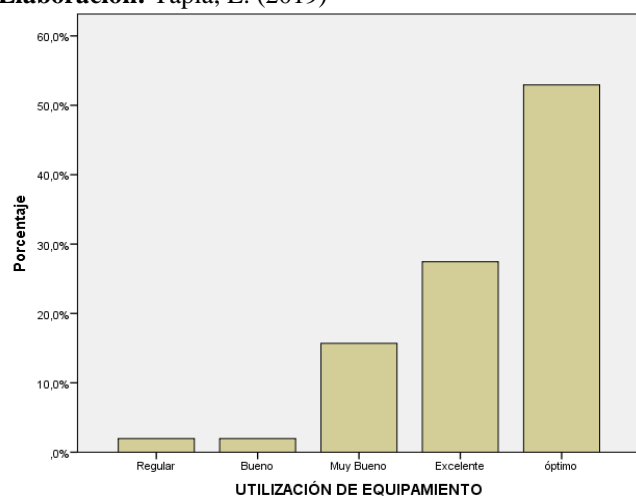


Gráfico N°16

Utilización de equipamiento

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 27

Riesgos biológicos

17.¿Conoce los riesgos biológicos por manipulación de alimentos y por heridas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bueno	1	2,0	2,0	3,9
	Muy Bueno	7	13,7	13,7	17,6
	Excelente	12	23,5	23,5	41,2
	óptimo	30	58,8	58,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

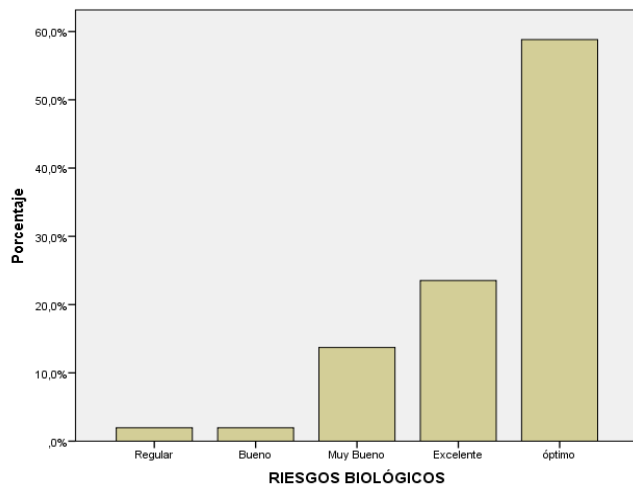


Gráfico N°17

Riesgos biológicos

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 28

Descargas eléctricas

18. *¿Conoce los factores o acciones que pueden producir descargas eléctricas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	2	3,9	3,9	5,9
	Bueno	1	2,0	2,0	7,8
	Muy Bueno	10	19,6	19,6	27,5
	Excelente	9	17,6	17,6	45,1
	óptimo	28	54,9	54,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

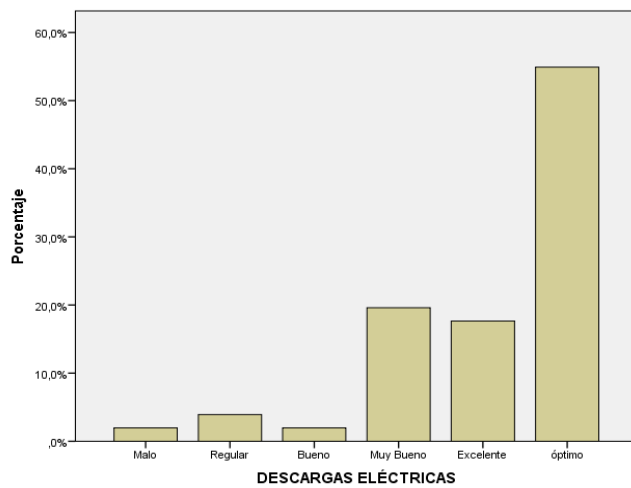


Gráfico N°18

Descargas eléctricas

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 29

Cambios de temperaturas

19.¿Conoce las consecuencias de los cambios abruptos de temperatura y métodos de prevención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	7,8	7,8	7,8
	Bueno	1	2,0	2,0	9,8
	Muy Bueno	14	27,5	27,5	37,3
	Excelente	9	17,6	17,6	54,9
	óptimo	23	45,1	45,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

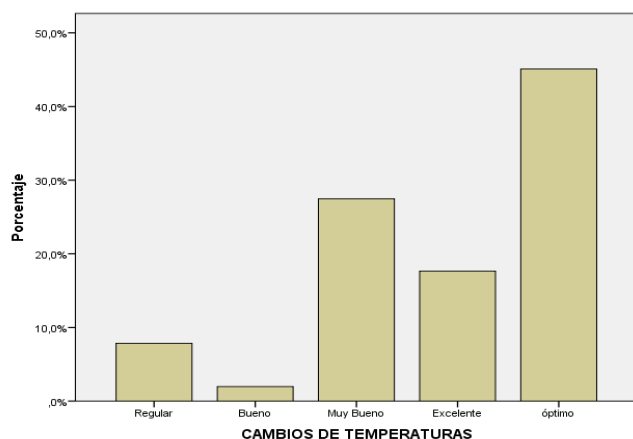


Gráfico N°19

Cambios de temperaturas

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 30

Sobreesfuerzos

20. ¿Conoce los riesgos fisiológicos por motivo de sobreesfuerzos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	3,9	3,9	3,9
	Regular	4	7,8	7,8	11,8
	Bueno	1	2,0	2,0	13,7
	Muy Bueno	10	19,6	19,6	33,3
	Excelente	7	13,7	13,7	47,1
	óptimo	27	52,9	52,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

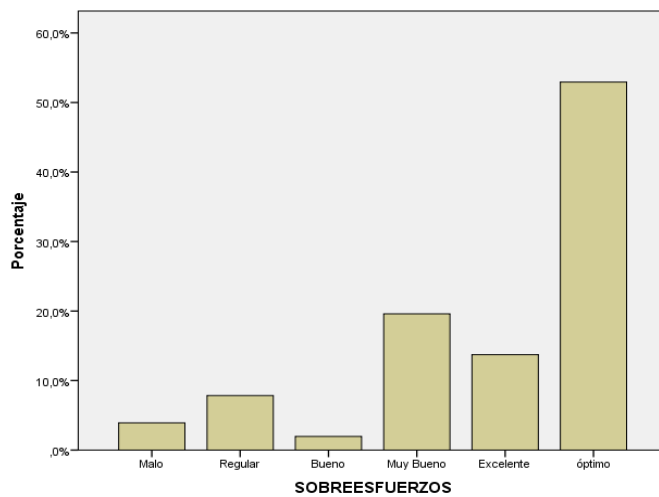


Gráfico N°20

Sobreesfuerzos

Fuente: encuesta aplicadas a propietarios de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tablas y gráficos Variable Dependiente

Tabla 31

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25 AÑOS	5	2,9	2,9	2,9
	26-33 AÑOS	47	27,3	27,3	30,2
	34-41 AÑOS	91	52,9	52,9	83,1
	42-49 AÑOS	25	14,5	14,5	97,7
	50 AÑOS EN ADELANTE	4	2,3	2,3	100,0
Total		172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

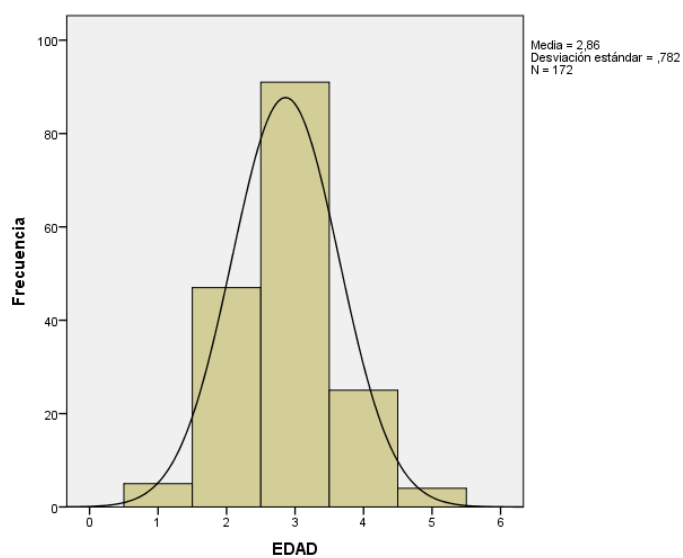


Gráfico N° 21

Edad

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 32
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	88	51,2	51,2	51,2
	FEMENINO	84	48,8	48,8	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

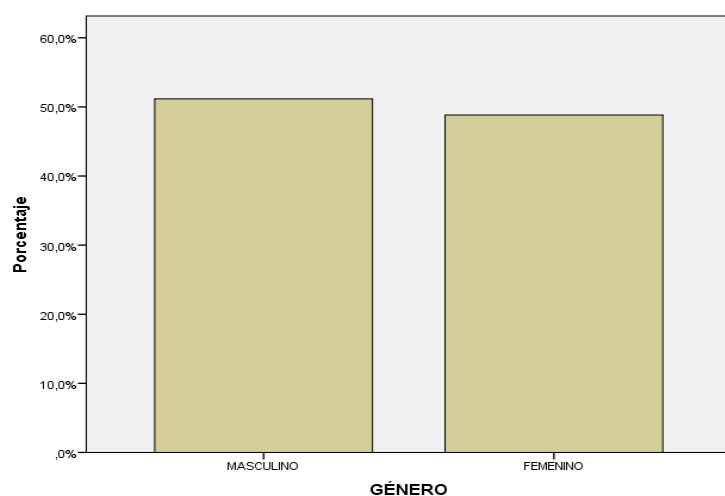


Gráfico N°22
Género

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

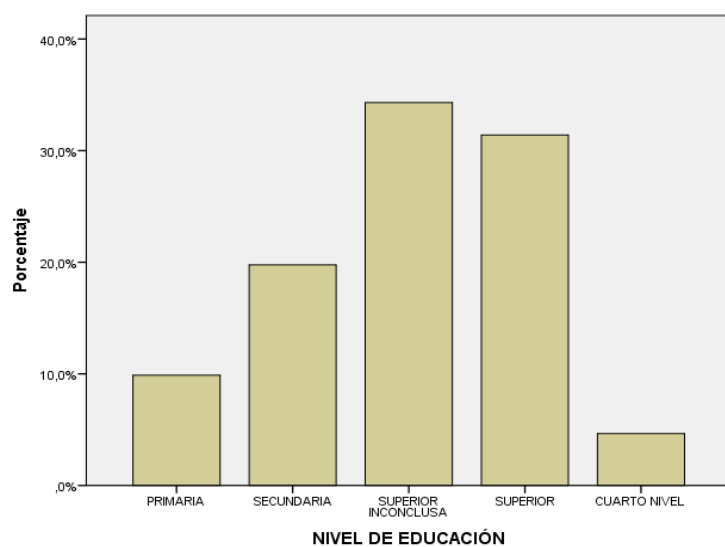
Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 33*Nivel de educación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PRIMARIA	17	9,9	9,9	9,9
	SECUNDARIA	34	19,8	19,8	29,7
	SUPERIOR INCONCLUSA	59	34,3	34,3	64,0
	SUPERIOR	54	31,4	31,4	95,3
	CUARTO NIVEL	8	4,7	4,7	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

**Gráfico N°23***Nivel de educación*

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 34**Servicios***1. ¿La hueca tradicional cumple realmente con los servicios que oferta?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	4	2,3	2,3	2,3
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	2	1,2	1,2	3,5
	CUMPLIMIENTO MODERADO	4	2,3	2,3	5,8
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	74	43,0	43,0	48,8
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	88	51,2	51,2	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

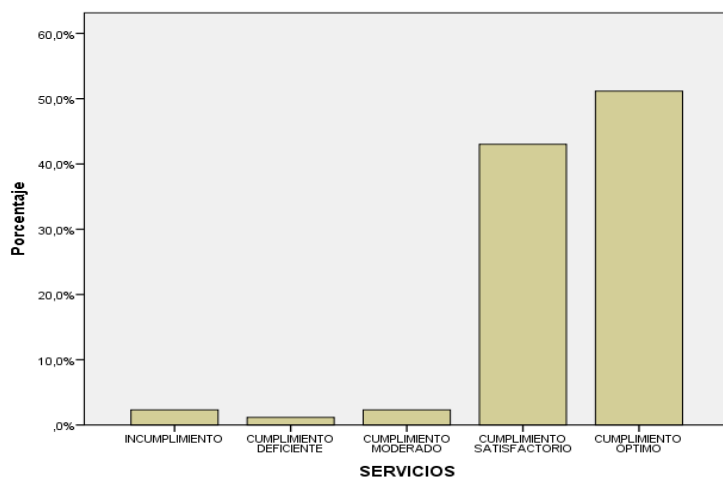
Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)**Gráfico N°24****Servicios****Fuente:** encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)

Tabla 35

Lenguaje

2. El personal se expresa con el léxico adecuado al momento de atender al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	4	2,3	2,3	2,3
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	16	9,3	9,3	11,6
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	42	24,4	24,4	36,0
	NEUTRAL	51	29,7	29,7	65,7
	CUMPLIMIENTO MODERADO	37	21,5	21,5	87,2
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	17	9,9	9,9	97,1
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	5	2,9	2,9	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

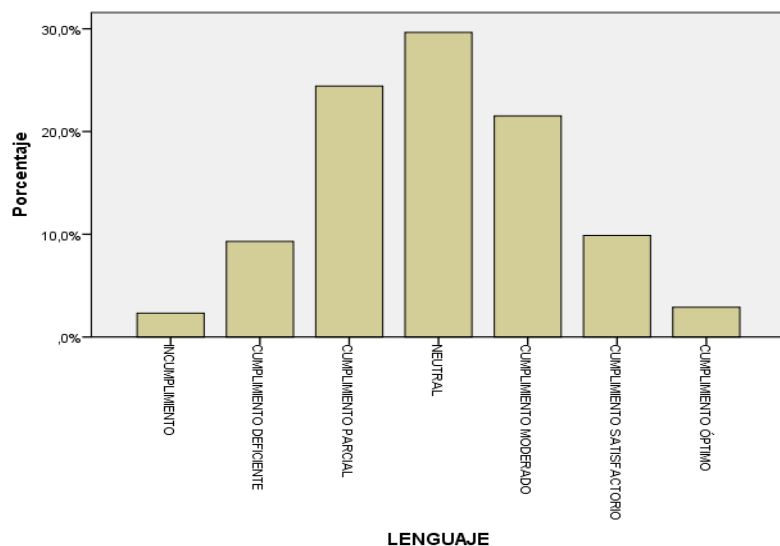


Gráfico N°25

Lenguaje

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 36

Honradez

3. ¿El personal demuestra ser honrado en el momento de la prestación de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	2	1,2	1,2	1,2
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	4	2,3	2,3	3,5
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	2	1,2	1,2	4,7
	NEUTRAL	2	1,2	1,2	5,8
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	40	23,3	23,3	29,1
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	122	70,9	70,9	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

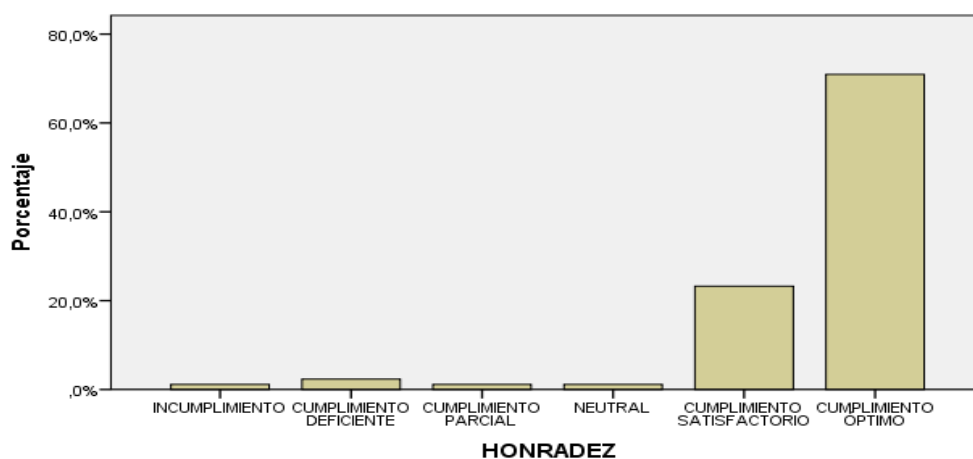


Gráfico N° 26

Honradez

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 37

Agilidad

4. ¿El personal atiende con agilidad al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	2	1,2	1,2	1,2
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	5	2,9	2,9	4,1
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	1	,6	,6	4,7
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	36	20,9	20,9	25,6
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	128	74,4	74,4	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

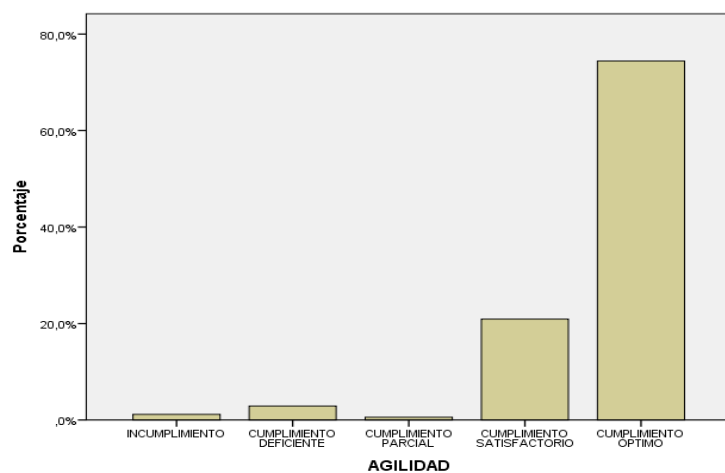


Gráfico N°27

Agilidad

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 38

Mejora continua

5. ¿La hueca tradicional mejora constantemente el servicio al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	1	,6	,6	,6
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	2	1,2	1,2	1,7
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	2	1,2	1,2	2,9
	CUMPLIMIENTO MODERADO	28	16,3	16,3	19,2
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	95	55,2	55,2	74,4
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	44	25,6	25,6	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

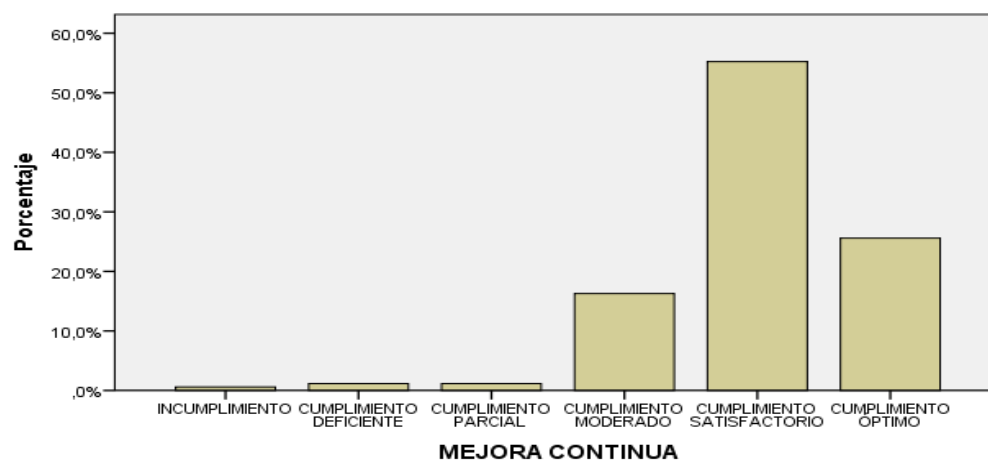


Gráfico N°28

Mejora continua

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

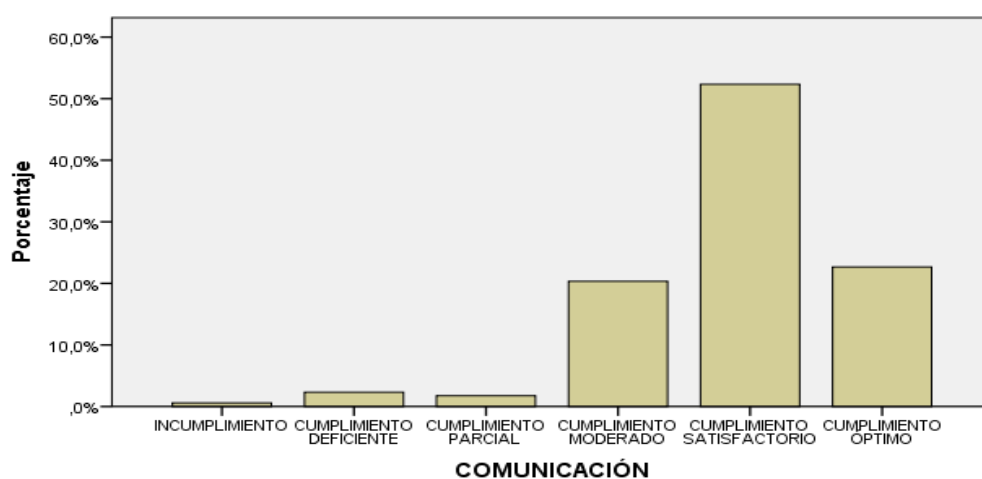
Tabla 39*Comunicación*

6. ¿El personal mantiene informados a los clientes con respecto a cambio de horarios de atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	1	,6	,6	,6
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	4	2,3	2,3	2,9
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	3	1,7	1,7	4,7
	CUMPLIMIENTO MODERADO	35	20,3	20,3	25,0
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	90	52,3	52,3	77,3
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	39	22,7	22,7	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

**Gráfico N° 29***Comunicación*

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 40*Capacidad de respuesta**7. ¿Cómo califica la capacidad de respuesta del personal en referencia al tiempo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	1	,6	,6	,6
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	3	1,7	1,7	2,3
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	1	,6	,6	2,9
	CUMPLIMIENTO MODERADO	7	4,1	4,1	7,0
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	34	19,8	19,8	26,7
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	126	73,3	73,3	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

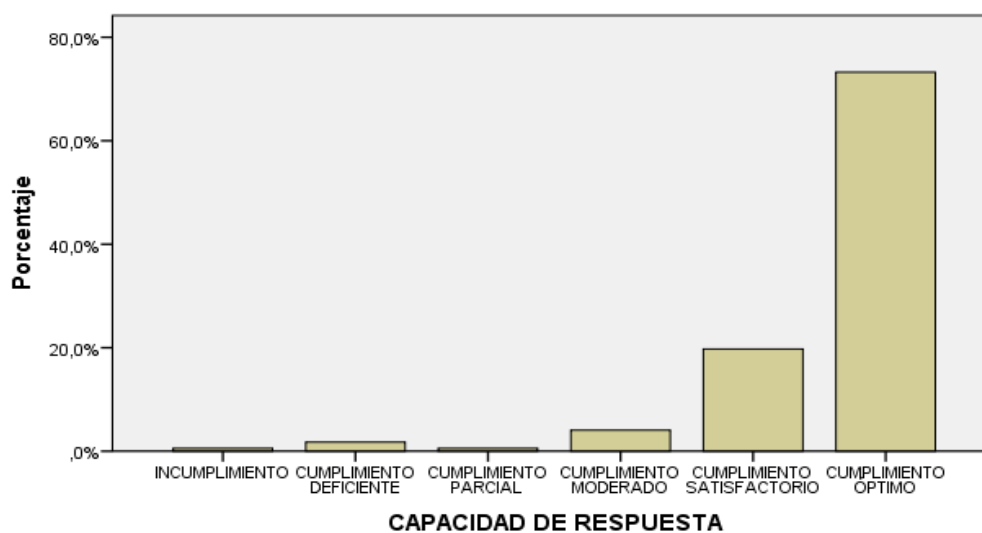
Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)**Gráfico N°30***Capacidad de respuesta***Fuente:** encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)

Tabla 41*Sentido humanitario*

8. ¿El personal desarrolla el sentido humanitario en su entorno de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	2	1,2	1,2	1,2
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	4	2,3	2,3	3,5
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	2	1,2	1,2	4,7
	NEUTRAL	21	12,2	12,2	16,9
	CUMPLIMIENTO MODERADO	51	29,7	29,7	46,5
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	71	41,3	41,3	87,8
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	21	12,2	12,2	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

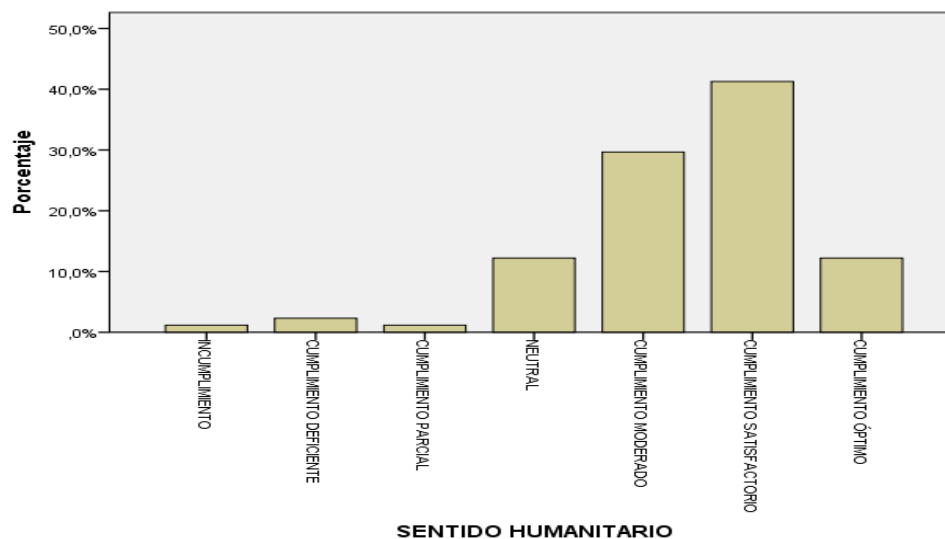
Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)**Gráfico N° 31***Sentido humanitario***Fuente:** encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)

Tabla 42

Manejo de quejas

9. ¿El personal de la hueca tradicional asume la responsabilidad cuando comete errores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	11	6,4	6,4	6,4
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	18	10,5	10,5	16,9
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	27	15,7	15,7	32,6
	NEUTRAL	51	29,7	29,7	62,2
	CUMPLIMIENTO MODERADO	27	15,7	15,7	77,9
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	20	11,6	11,6	89,5
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	18	10,5	10,5	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

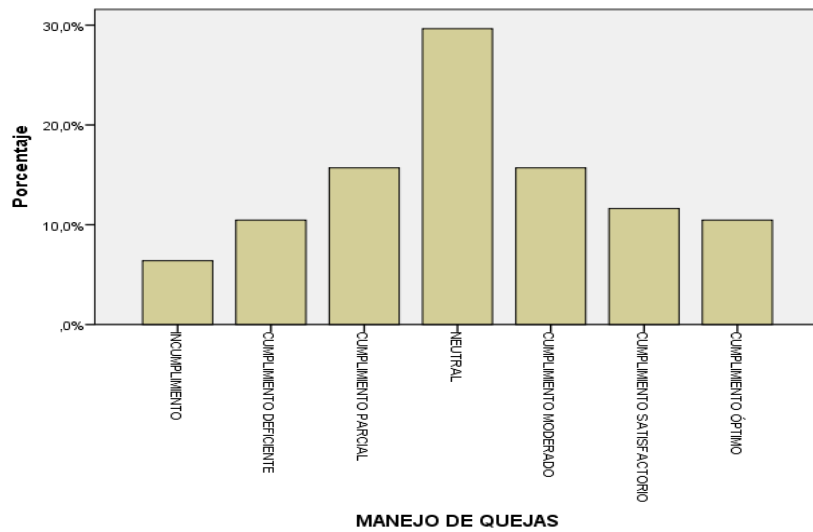


Gráfico N°32

Manejo de quejas

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 43

Confianza

10. ¿El comportamiento del personal infunde confianza en el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	5	2,9	2,9	2,9
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	3	1,7	1,7	4,7
	NEUTRAL	5	2,9	2,9	7,6
	CUMPLIMIENTO MODERADO	25	14,5	14,5	22,1
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	39	22,7	22,7	44,8
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	95	55,2	55,2	100,0
	Total		172	100,0	100,0

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

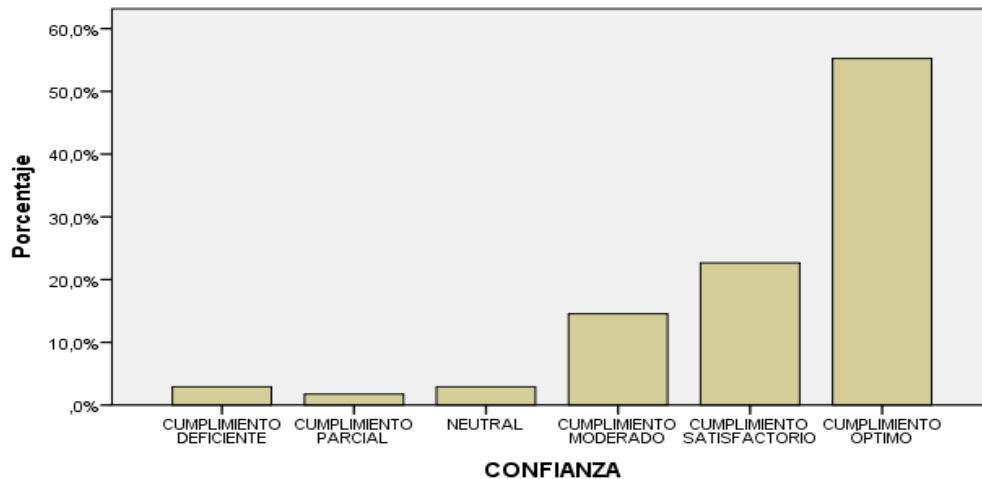


Gráfico N°33

Confianza

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

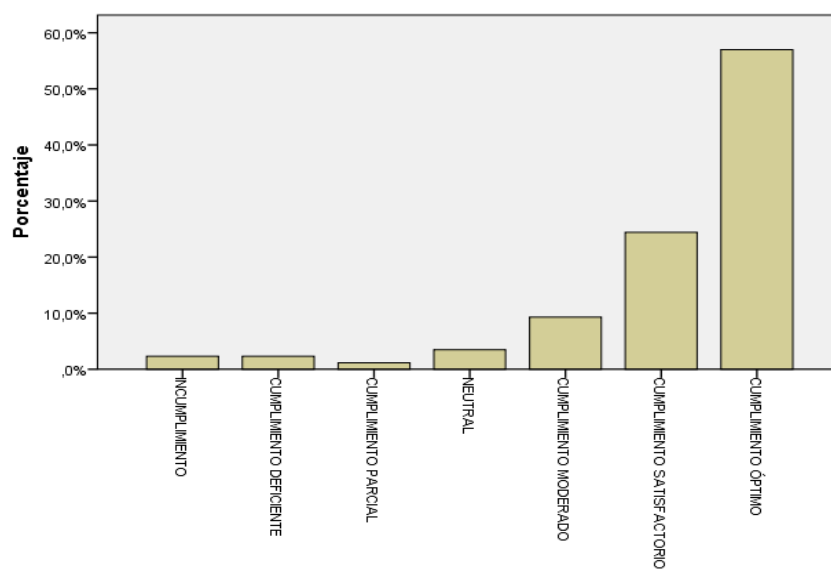
Tabla 44*Seguridad*

11. ¿La hueca tradicional genera seguridad en el cliente para que consuma los platillos que oferta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	4	2,3	2,3	2,3
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	4	2,3	2,3	4,7
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	2	1,2	1,2	5,8
	NEUTRAL	6	3,5	3,5	9,3
	CUMPLIMIENTO MODERADO	16	9,3	9,3	18,6
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	42	24,4	24,4	43,0
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	98	57,0	57,0	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

**Gráfico N°34 Seguridad**

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 45

Cortesía

12. ¿El personal es cortés de manera constante con el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	2	1,2	1,2	1,2
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	1	,6	,6	1,7
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	6	3,5	3,5	5,2
	CUMPLIMIENTO MODERADO	18	10,5	10,5	15,7
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	53	30,8	30,8	46,5
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	92	53,5	53,5	100,0
	Total		172	100,0	100,0

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

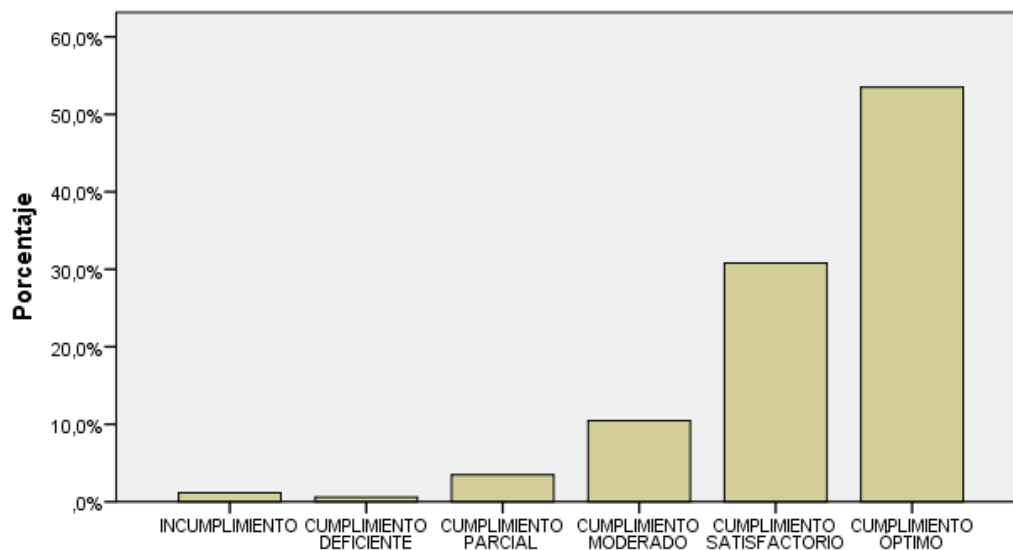


Gráfico N°35 Cortesía

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 46

Conocimiento

13. ¿El personal tiene conocimiento sobre todos sus servicios para responder a las preguntas de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	2	1,2	1,2	1,2
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	7	4,1	4,1	5,2
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	5	2,9	2,9	8,1
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	49	28,5	28,5	36,6
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	109	63,4	63,4	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

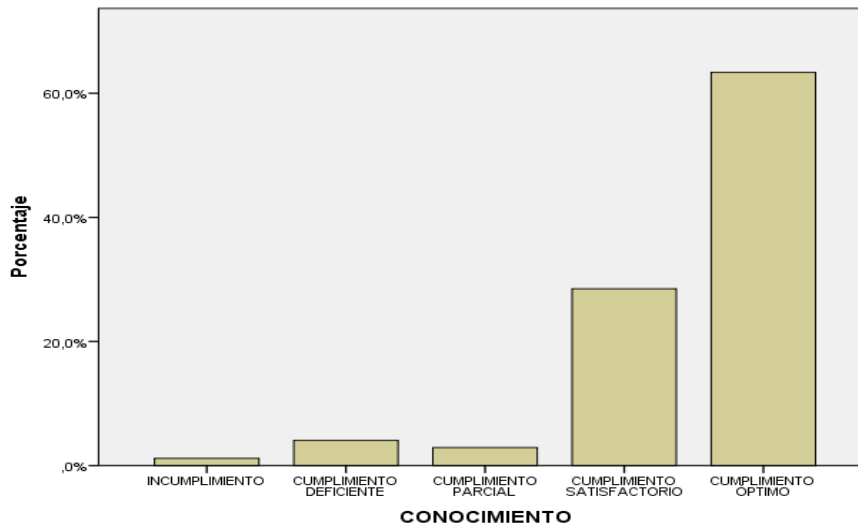


Gráfico N°51

Conocimiento

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 47
Información

14. ¿El personal brinda información clara y exacta a cerca de los servicios que ofrece la hueca tradicional?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	INCUMPLIMIENTO	2	1,2	1,2	1,2
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	5	2,9	2,9	4,1
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	2	1,2	1,2	5,2
	CUMPLIMIENTO MODERADO	2	1,2	1,2	6,4
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	34	19,8	19,8	26,2
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	127	73,8	73,8	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

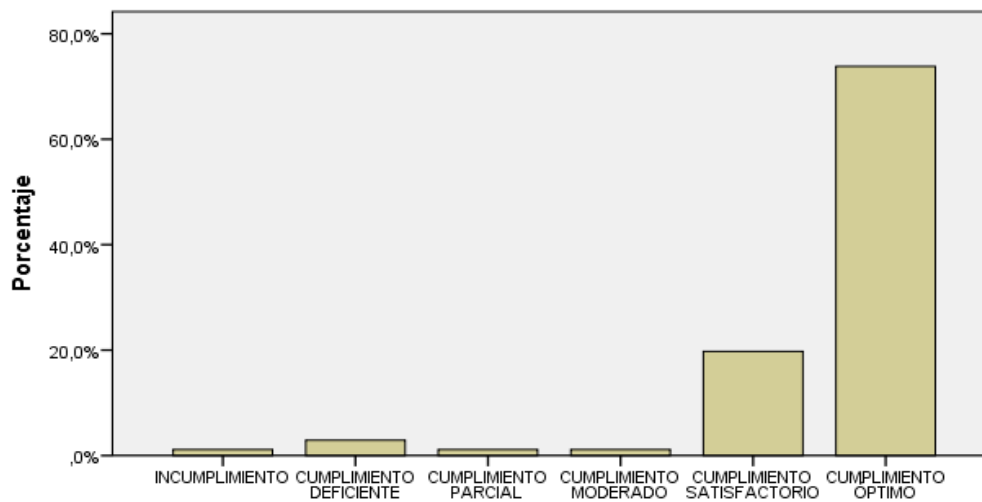


Gráfico N°37 Información

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 48*Personalización*15. *¿La hueca tradicional tiene personal que da atención personalizada a sus clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	1	,6	,6	,6
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	3	1,7	1,7	2,3
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	4	2,3	2,3	4,7
	NEUTRAL	1	,6	,6	5,2
	CUMPLIMIENTO MODERADO	10	5,8	5,8	11,0
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	39	22,7	22,7	33,7
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	114	66,3	66,3	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

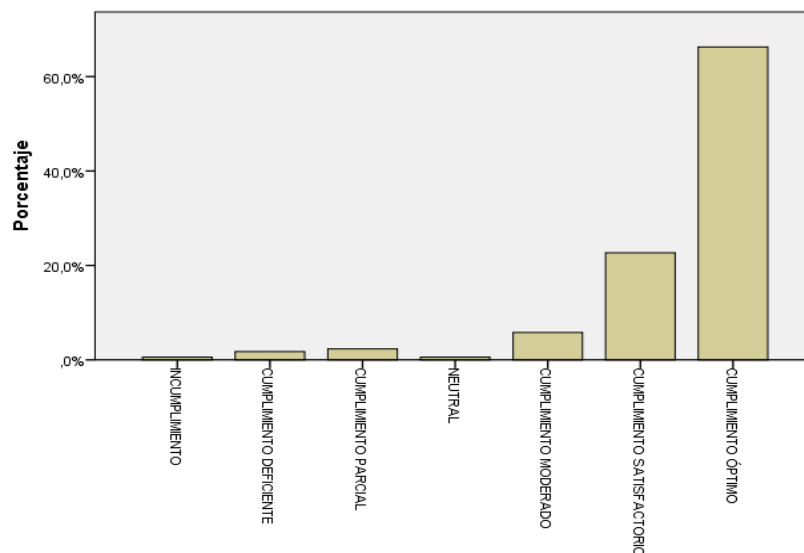
Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)**Gráfico N°38 Personalización****Fuente:** encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)

Tabla 49

Trato

16. ¿Cómo considera el trato del personal hacia el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	4	2,3	2,3	2,3
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	4	2,3	2,3	4,7
	NEUTRAL	2	1,2	1,2	5,8
	CUMPLIMIENTO MODERADO	2	1,2	1,2	7,0
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	32	18,6	18,6	25,6
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	128	74,4	74,4	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

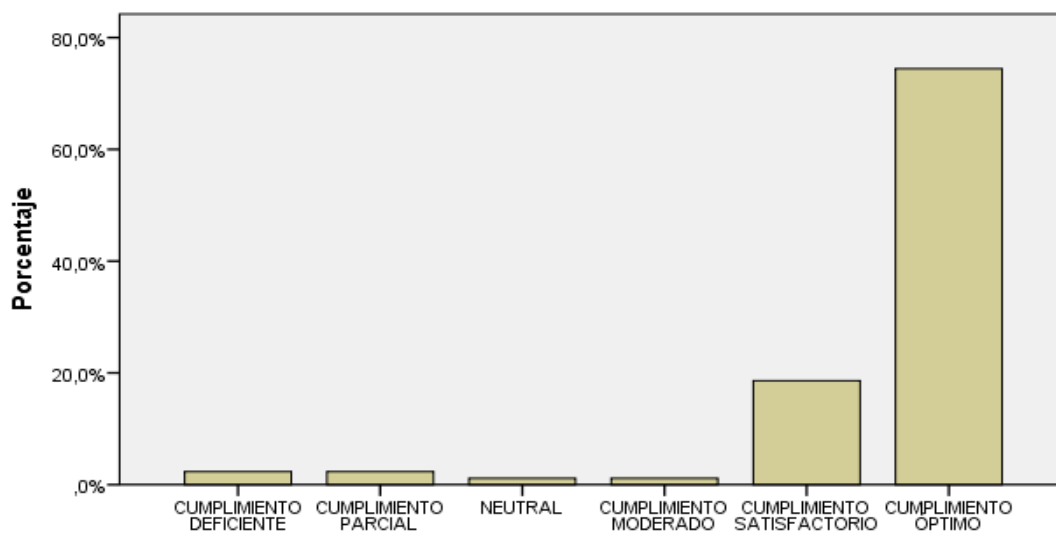


Gráfico N°39 Trato

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 50*Alternativas de servicios**17. ¿La hueca tradicional ofrece alternativas de servicios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	1	,6	,6	,6
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	4	2,3	2,3	2,9
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	3	1,7	1,7	4,7
	NEUTRAL	6	3,5	3,5	8,1
	CUMPLIMIENTO MODERADO	14	8,1	8,1	16,3
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	44	25,6	25,6	41,9
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	100	58,1	58,1	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

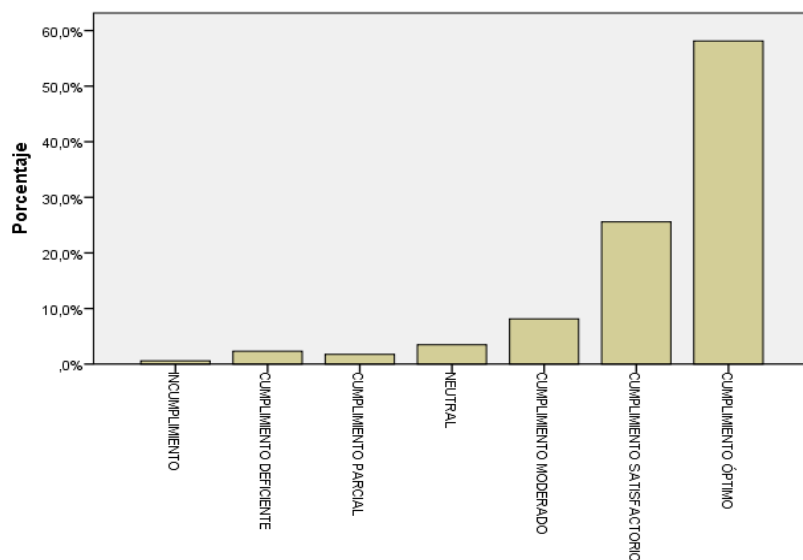
Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)**Gráfico N°40 Alternativas de servicios****Fuente:** encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)

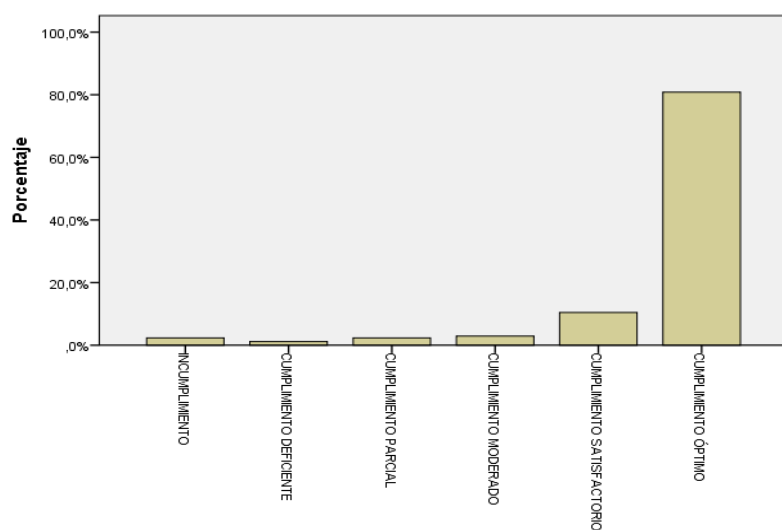
Tabla 51*Horarios de atención*

18. ¿La hueca tradicional debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	4	2,3	2,3	2,3
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	2	1,2	1,2	3,5
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	4	2,3	2,3	5,8
	CUMPLIMIENTO MODERADO	5	2,9	2,9	8,7
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	18	10,5	10,5	19,2
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	139	80,8	80,8	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

**Gráfico N°41 Horarios de atención**

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

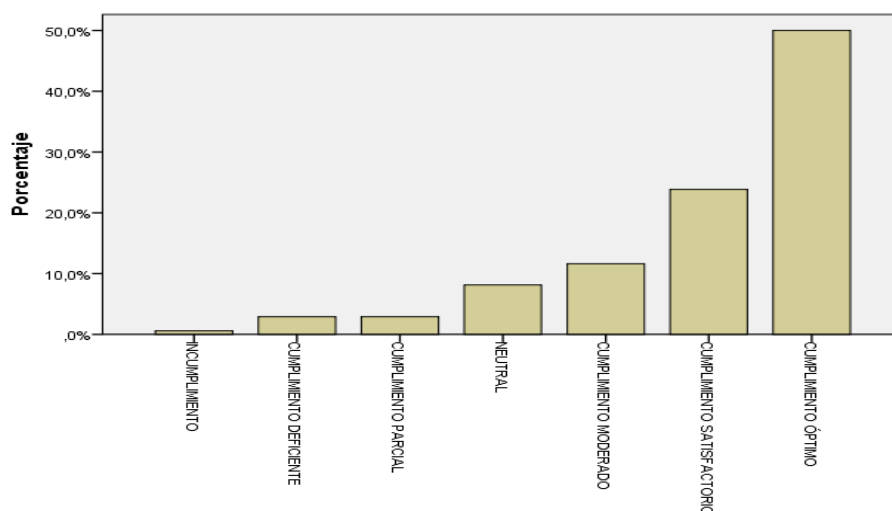
Tabla 52*Equipamiento*

19. ¿Considera que la hueca debe tener equipos de aspecto moderno para la producción de los alimentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	1	,6	,6	,6
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	5	2,9	2,9	3,5
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	5	2,9	2,9	6,4
	NEUTRAL	14	8,1	8,1	14,5
	CUMPLIMIENTO MODERADO	20	11,6	11,6	26,2
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	41	23,8	23,8	50,0
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	86	50,0	50,0	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

**Gráfico N°42 Equipamiento**

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

Tabla 53*Instalaciones*

20. ¿Las instalaciones físicas de la hueca tradicional, deben ser ordenadas y limpias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	1	,6	,6	,6
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	8	4,7	4,7	5,2
	NEUTRAL	13	7,6	7,6	12,8
	CUMPLIMIENTO MODERADO	20	11,6	11,6	24,4
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	43	25,0	25,0	49,4
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	87	50,6	50,6	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

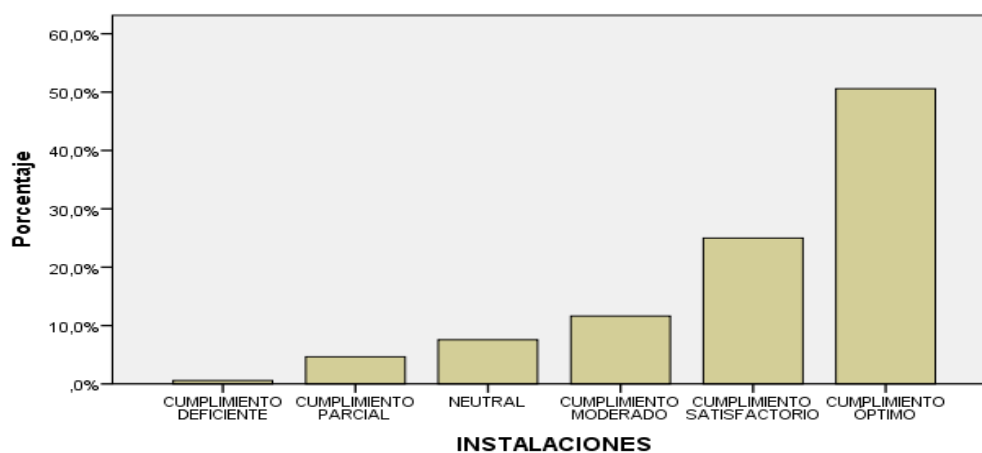
Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)**Gráfico N°43 Instalaciones****Fuente:** encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales**Elaboración:** Tapia, E. (2019)

Tabla 54

Uniforme

21. ¿El uso del uniforme o similares en el personal de la hueca tradicional deben verse nítidos, pues del aspecto físico también depende la perspectiva de la calidad del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	1	,6	,6	,6
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	6	3,5	3,5	4,1
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	15	8,7	8,7	12,8
	NEUTRAL	19	11,0	11,0	23,8
	CUMPLIMIENTO MODERADO	29	16,9	16,9	40,7
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	29	16,9	16,9	57,6
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	73	42,4	42,4	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

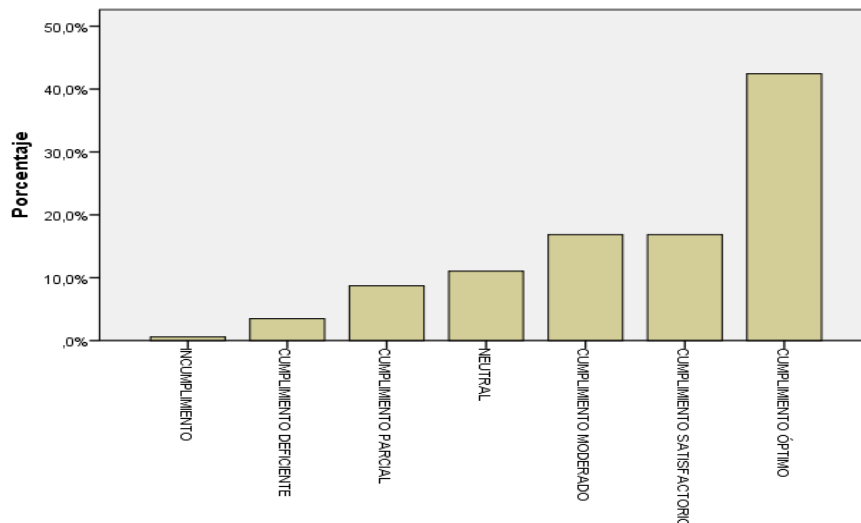


Gráfico N°44 Uniforme

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

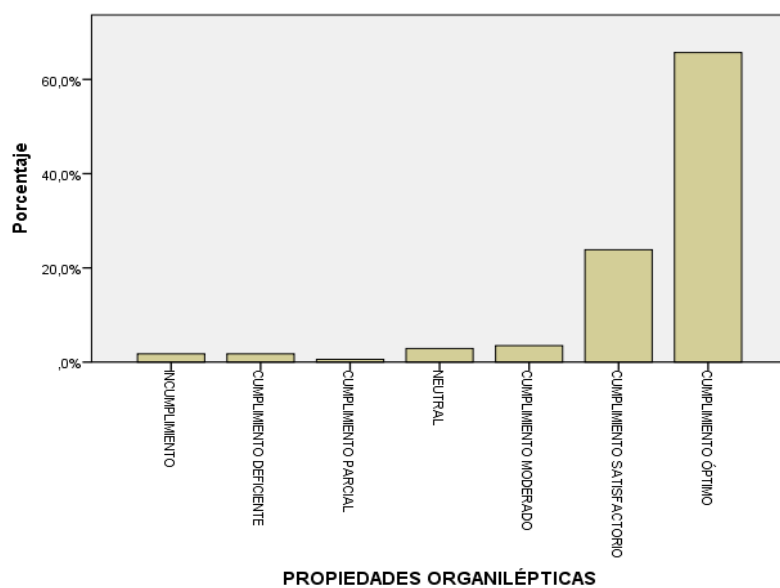
Tabla 55*Propiedades organolépticas*

22. ¿La presentación y el sabor del plato tienen concordancia con la presentación física del establecimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INCUMPLIMIENTO	3	1,7	1,7	1,7
	CUMPLIMIENTO DEFICIENTE	3	1,7	1,7	3,5
	CUMPLIMIENTO PARCIAL	1	,6	,6	4,1
	NEUTRAL	5	2,9	2,9	7,0
	CUMPLIMIENTO MODERADO	6	3,5	3,5	10,5
	CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	41	23,8	23,8	34,3
	CUMPLIMIENTO ÓPTIMO	113	65,7	65,7	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)

**Gráfico N°45 Propiedades organolépticas**

Fuente: encuesta aplicadas a clientes de las huecas tradicionales

Elaboración: Tapia, E. (2019)