

**INOCUIDAD GASTRONÓMICA Y SUS EFECTOS EN LA ATENCIÓN AL TURISTA BALNEARIO BRICEÑO CANTÓN SAN VICENTE.**

**GASTRONOMIC SAFETY AND ITS EFFECTS ON THE ATTENTION TO THE TOURIST RESORT BRICEÑO CANTÓN SAN VICENTE.**

**Keily-Jefferson-Zambrano-Arteaga**

Estudiante ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
e1313971820@live.uleam.edu.ec

**Kely Jennifer Zambrano Arteaga**

Estudiante ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
e1313971846@live.uleam.edu.ec

**Lilia Moncerrate Villacis Zambrano PhD**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
lilia.villacis@uleam.edu.ec

**Frank Ángel Lemoine Quintero. Mgs.**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
fangel64@gmail.com

**Fecha de aceptación 27/10/2020 - Fecha de publicación /12/2020**

**Resumen**

El trabajo de investigación inocuidad gastronómica y sus efectos en la atención al turista en el balneario Briceño, cantón san Vicente. Se planteó el objetivo; -determinar si los restaurantes de Briceño cumplen con la inocuidad alimentaria adecuada en los restaurantes del balneario Isla Briceño. Los métodos utilizados fueron, Delphi, Kendall, inductivo, analítico, descriptivo y estadístico se utilizó el instrumento de encuesta a los turistas y/o propietarios de los restaurantes y una matriz para evaluar los restaurantes en Briceño, para determinar cómo operan los restaurantes en relación con la inocuidad alimentaria del mismo y sus efectos en la atención al turista. La evaluación de los resultados indico que los establecimiento poseen una inocuidad que es aceptable mas no buena del todo y esto se debe a que no cumplen con varios factores para acreditar según la matriz aplicada para evaluar los restaurante, la misma que se fundamentó en relación a los lineamientos del reglamento turístico de alimentos y bebidas, según acuerdo ministerial 53 registro oficial edición especial 575 de 05-oct.-2018, vigente en el Ecuador teniendo en cuenta las ISO 22000, la norma internacional de sistemas de gestión de seguridad alimentaria que especifica los requisitos que se deben cumplir. Asimismo, el efecto en la atención al turista en relación a los resultados obtenidos que condujeron al planteamiento de una propuesta relacionada a la temática de estudio para el balneario Isla Briceño.

**Palabras Claves:** Inocuidad, restaurante, atención, turística, Balneario Isla Briceño.

## Summary

Gastronomic safety research work and its effects on tourist services in the Briceño spa, San Vicente canton. The objective was raised; determine if Briceño restaurants comply with adequate food safety in the restaurants of the Isla Briceño resort. The methods used were, Delphi, Kendall, inductive, analytical, descriptive and statistical, the survey instrument was used for tourists and / or restaurant owners and a matrix to evaluate the restaurants in Briceño, to determine how the restaurants operate in relation to with the food safety of the same and its effects on the tourist service. The evaluation of the results indicated that the establishments have a safety that is acceptable but not good at all and this is because they do not comply with several factors to prove according to the matrix applied to evaluate the restaurants, the same that was based on the guidelines of the tourist regulation of food and beverages, according to ministerial agreement 53 official registration special edition 575 of 05-Oct.-2018, in force in Ecuador taking into account the ISO 22000, the international standard for food safety management systems that specifies the requirements that must be met, Likewise, the effect on tourist attention in relation to the results obtained that led to the proposal of a proposal related to the study theme for the Isla Briceño spa.

**Key Words:** Innocuousness, restaurant, attention, tourist, Briceño Island Spa.

## Introducción

La inocuidad alimentaria en todo el mundo, está recibiendo mayor atención debido al aumento de la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAs), la preocupación sobre los conocidos peligros emergentes y la globalización del comercio. (Amaya, 2011)

El autor hace referencia en la inocuidad alimentaria que mayormente esta recibe más atención debido en la incidencia de las enfermedades por transmisión alimentaria, estos peligros son emergente porque se desarrollan a partir de la globalización del comercio donde la mayoría de las veces no se manipulan o no se tienen estándares que regulen la manipulación de alimentos destinados para consumo humano.

Según la OMS hace énfasis en que la inocuidad de alimentos está íntimamente relacionada debido a que si no posee el alimento una nutrición adecuada el mismo podría afectar al organismo, esto a la vez se entiende también que el producto consumido no es inocuo.

La restauración en el turismo se ha convertido en un producto de alto consumo y junto a ello la necesidad de una adecuada gestión de inocuidad, puesto que más importante que

la ambientación, el servicio e incluso los precios, es sin lugar a dudas la calidad del producto. La gestión de la inocuidad ha sido implementada en diversos escenarios, mediante la aplicación del sistema APPCC, pero las investigaciones sobre el tema con un enfoque en la gestión por procesos han sido muy escasas. (Pulido, 2017)

Según autores la restauración dentro del turismo es un producto del alto consumo y con ello conlleva una necesidad que sea adecuada para el manejo de una buena gestión de la inocuidad, debido a que este es un factor fundamental en la salud de los seres humano.

Todos los países necesitan contar con programas de control de alimentos para garantizar que los suministros nacionales sean inocuos, de buena calidad y estén disponibles en cantidades adecuadas y precios asequibles, para asegurar que todos los grupos de la población puedan gozar de un estado de salud y nutrición aceptable. (Martínez Abascal, 2019)

Según el autor expresa que todos los países deben tener programa de control de alimentos que sean inocuos y tener garantizado el suministro del mismo, al alcance de la población, así mediante ello poder gozar de una buena alimentación en base las decisiones y programa ejecutados en el área alimenticia.

La falta de inocuidad de los alimentos tiene consecuencias graves para las economías de los países en vías de desarrollo: provocan riesgo a la salud de los consumidores, costos médicos y pérdida de productividad; es causal de retención, rechazo y destrucción de alimentos en los puertos a donde son exportados, provocan pérdidas comerciales y tienen efectos negativos sobre el turismo. (Riveros, 2004)

El manejo adecuado de la inocuidad en los países en vía de desarrollo es muy importante debido a que si no se lo maneja con las normas establecidas provocaran riesgo en la salud de los consumidores, para así evitar pérdida de vida humana y también así evitar una crisis económica, por ello es de vital importancia un buen manejo de los alimentos.

La inocuidad de los alimentos es una cuestión fundamental de la salud pública para todos los países y uno de los asuntos de mayor prioridad para los consumidores, productores y gobiernos; así mismo, cada persona tiene el derecho a acceder a alimentos nutricionalmente adecuados e inocuos. Para obtener esta seguridad no basta con incrementar la disponibilidad de alimentos; es necesario que su producción,

abastecimiento, comercialización, manipulación y consumo se realice en condiciones suficientes de higiene, para que los productos resultantes sean inocuos y de alta calidad, a fin de garantizar la salud de los consumidores. (Ivelio & Tapia, 2007)

La inocuidad de los alimentos engloba acciones encaminadas a garantizar la máxima seguridad posible de los alimentos. Las políticas y actividades que persiguen dicho fin deberán de abarcar toda la cadena alimenticia, desde la producción al consumo (OMS, Organización mundial de la salud, 2006)

Según la fundamentación teórica de los autores planteada se debe tener un estricto control y manejo adecuado del alimento para garantizar la salud de los consumidores desde la producción hasta el momento en el que se consumen los alimentos.

Muchas autoridades de salud pública no reconocen plenamente la importancia mundial de la inocuidad de los alimentos, pese al aumento constante de la prevalencia de las enfermedades de transmisión alimentaria. (Kaferstein, 1999)

La gestión de la atención al cliente consiste simplemente en eso: en 'gestionar' la forma de atender al cliente. Desde siempre, el negocio se ha identificado con la competición. Se trata de competir por los mercados, por los territorios, por los lugares en los que se desarrolla la venta al menor y, sobre todo, por los clientes. (Brown, 1992)

Desde el punto de vista de Brown la gestión al cliente es básicamente la forma en como le atendemos al cliente el trato brindado al mismo, puesto que si la atención es buena y adecuada podremos fidelizar al cliente en base a la buena gestión de la atención.

Desde la perspectiva del autor expresa que en si satisfacción es respuesta al cliente para dar saciedad al cliente, para ello intervienen varios factores, como por ejemplo si ese producto o servicio satisface su necesidad, otro factor a tomar en cuenta es la emoción del cliente de cómo le hacemos sentir al momento de atenderle.

La importancia de la atención al cliente para las empresas actuales se ha convertido en una importante ventaja competitiva que les permite mantenerse en el mercado, crecer y obtener rentabilidad. Esta ventaja atrae a los clientes y crea la confianza suficiente para

que vuelvan a solicitar los productos y servicios ofrecidos por la empresa. (Torres, 2010)

Según el punto de vista de Torres indica que la importancia de la atención al cliente se ha convertido en una ventaja muy importante y competitiva a la hora de vender un producto o servicio, con la finalidad obtener una mejor rentabilidad, debido a que si se presta una buena atención al cliente esto se traducirá en la fidelización del mismo, para lo cual es de vital importancia realizar una atención oportuna según las condiciones en que se desarrolle la actividad.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. En segundo lugar, se ubica la mirada a la calidad del servicio al cliente y su relación con una adecuada captación y capacitación del capital humano, enmarcado en la gestión de recursos humanos en relación a estos dos subsistemas. Y finalmente, se aborda un análisis sobre el talento humano como factor clave para atraer y retener individuos altamente motivados, preparados académicamente y con experiencia en el mercado para lograr una excelente calidad en el servicio. (Godoy, 2011)

Como expresa el observatorio laboral Revista Venezolana por el autor Godoy, que el éxito de una empresa depende de la demanda de los clientes, teniendo en cuenta la calidad de servicio que brinde, adicional a ello y no menos importante la capacitación al personal debidamente necesaria, y que tengan experiencia para así mediante ello conseguir los objetivos propuestos

La palabra restaurante fue utilizada por primera vez a mediados de los años 1700s, esta describía lugares públicos que ofrecían a las personas la opción de comer sopa y pan sin tener que prepararlos por su propia cuenta. Un restaurante es un establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para ser consumidas ahí mismo, en el que se cobra por el servicio prestado. (Herrera, 2004)

Según los autores manifiesta que un restaurante es un lugar donde se sirven alimentos a cambio de un valor monetario, puesto que la finalidad del establecimiento es obtener

rentabilidad optimizando su recurso teniendo en cuenta la calidad en su servicio y las acciones que engloba dentro de ella.

Un restaurante es un establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparadas para su consumo ahí mismo. En estos lugares se cobra por el servicio prestado. El termino deriva de la palabra restaurare de origen latín, que quiere decir restaurar o recuperar. La finalidad tanto de un restaurante como de los bares, es ofrecer productos y servicios a un público y existen un gran número de variable de este tipo de establecimiento, así como de los tipos de servicios que se prestan en los mismos. (Duron & Dahmer, 2006,1993)

Desde el punto de vista de los autores concuerdan en gran parte con los demás autores citados, cabe recalcar que los mismo mencionan también que la palabra restaurante proviene del latín la cual se puede traducir como restaurar o recuperar, también expresan que la finalidad de estos establecimientos es ofrecer un producto o servicio

Los restaurantes con servicio a la mesa, se basa en que los clientes toman asiento y su comida les es servida a la mesa. En algunos casos, alguien del personal del establecimiento acompañara al cliente a su mesa o podrán los clientes también tomar asiento en las mesas de su elección. Los clientes tendrán acceso a algún tipo de menú, ya sea impreso, puesto en una pizarra o descrito por la persona encargada del servicio, misma persona que tomara la orden de alimentos y bebidas y la llevara a la cocina para su preparación y esa misma persona u otra, posteriormente llevara los alimentos y bebidas a la mesa del cliente. (Mostaedi, 1999)

Lo que estos autores expresan básicamente que, al momento de tomar un servicio gastronómico, siendo el caso el servicio de mesa donde se sirven los alimentos, una persona toma la orden, la misma u otra puede llevar los alimentos a servirse, mientras que el otro autor menciona que en la mayoría de los restaurantes al final se entrega la cuenta ser cancelada por el cliente, y que este en ocasiones puede decidir con que pagar sea efectivo o tarjeta, u otra forma que el establecimiento acepte.

## **Materiales y métodos**

El diseño de la investigación ha de servir al investigador para concretar sus elementos, analizar la factibilidad de cada uno de los temas que formaran parte de los capítulos de dicho estudio. No obstante, también se utiliza para delimitar inicialmente la investigación, paso relevante para obtener el éxito deseado. (Ferrerres, 1997)

La investigación estará validada a través de la fundamentación teórica, científica, con datos cuantitativos y cualitativos y el método Delphi, el instrumento utilizado fue la encuesta para conocer la problemática existente en la comunidad de Briceño de la cual se extrajo una muestra de 78 personas las mismas que fueron tabuladas mediante el SPS 25, adicional a ello se utilizara una matriz en base a los lineamientos del REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, según acuerdo Ministerial 53 Registro Oficial Edición Especial 575 de 05-oct.-2018, Vigente en el Ecuador teniendo en cuenta las ISO 22000, la norma internacional de sistemas de gestión de seguridad alimentaria que especifica los requisitos que se deben cumplir en la totalidad de la cadena de suministros de alimentos, para asegurar que lleguen en perfecto estado al consumidor

## **Resultados**

Análisis de los resultados a turistas

### **Genero**

De un total de 78 encuestados el 62.8% que representa a 49 personas que pertenecen al género femenino, mientras que el 37.2% que representa a 29 encuestados mencionan que pertenecen al género masculino. El mayor número que de encuestados es de género femenino y por lo consiguiente el género masculino, esto quiere decir la mayor parte que respondieron la encuesta son mujeres.

### **Rango de edad**

De un total de 78 encuestados el 12.8% que representa a 10 personas que son menores de 18 años mientras que el 74.4% que representa a 58 encuestados indicaron que son mayores de 18 a 40 años, mientras que el 12,8% que representan a 10 personas son mayores de 40 años.



**Tabla 1**

Importancia de un buen manejo de la inocuidad en los restaurantes de Briceño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	66	84,6	84,6	84,6
	NO	3	3,8	3,8	88,5
	ALGUNAS VECES	9	11,5	11,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas y propietarios de restaurante, 2020

De un total de 78 encuestados el 84,6 % que representa a 66 encuestados indicaron que, si es necesario un buen manejo en la preparación de los alimentos en los restaurantes de Briceño, en cuanto el 3,8% que pertenece a 3 personas señalaron que no consideran importante un buen manejo de la inocuidad en los restaurantes de Briceño, mientras que 11,5% perteneciente a 9 individuos expresa que algunas veces es importante un manejo adecuado de la inocuidad en la preparación de los alimentos.

**¿El personal que brinda atención en los restaurantes de Briceño está capacitado para satisfacer todas sus necesidades?**

De un total de 78 encuestados el 42.6% pertenece a 36 individuos mencionaron que el personal que brinda atención en los restaurantes de Briceño si está capacitado para satisfacer sus necesidades, mientras que el 11.5% corresponde a 19 personas indican que el personal no está capacitado para satisfacer todas sus necesidades, en cuanto 42.3% que respecta a 33 encuestados consideran que el personal algunas veces está capacitado para satisfacer todas sus necesidades.

De acuerdo al criterio emitido por los encuestados a mayor parte de ellos consideran que el personal si esta capacitados para atender sus necesidades en los restaurantes de Briceño.

**¿Los restaurantes cuentan con instalaciones modernas y atractivas para brindar una calidad de servicio?**



**Tabla 2**

Los restaurantes cuentan con instalaciones modernas y atractivas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	29	37,2	37,2	37,2
NO	19	24,4	24,4	61,5
ALGUNAS VECES	30	38,5	38,5	100,0
Total	78	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas y propietarios de restaurante, 2020

De un total de 78 encuestados el 37.2% correspondiente a 29 personas respondieron que los restaurantes si cuentan con instalaciones modernas y atractiva, mientras que el 24.4% perteneciente a 19 individuos mencionan que los restaurantes de Briceño no poseen instalaciones modernas y atractivas para brindar una calidad del servicio, en cuanto a un 38,5 referente de 30 sujetos indican que algunas veces los restaurantes cuentan con instalaciones modernas y atractivas para brindar una calidad de servicio.

En relación con los datos obtenidos se puede concluir que la mayoría de los encuestados consideran y afirman que si consideran importante el manejo adecuado de la inocuidad alimentaria en los restaurantes del balneario Briceño.

**Tabla 3**

Atención recibida en el servicio que le prestan los restaurantes del balneario Briceño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	44	56,4	56,4	56,4
NO	2	2,6	2,6	59,0
ALGUNAS VECES	32	41,0	41,0	100,0
Total	78	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas y propietarios de restaurante, 2020

De un total de 78 encuestados el 56.3% que corresponde a 44 personas respondieron que si están satisfecho sobre la atención recibida en el servicio que le prestan los restaurantes, mientras que un 2.6% que hace referencia a 2 manifestante mencionan que no están satisfecho con la atención recibida en el servicio que prestan los restaurantes, en cuanto al 41% que equivale a 32 individuos nos mencionan que algunas veces están satisfecho con la atención recibida en el servicio prestados por parte de los establecimientos gastronómicos de Briceño.

En referencia a la satisfacción sobre la atención recibida en el servicio prestado por parte de los restaurantes de Briceño la mayoría de los encuestados afirman que si están satisfecho con la atención recibida en el servicio por parte de los establecimientos gastronómicos de Briceño.

De un total de 78 encuestados el 60.3% correspondiente a 47 personas manifestaron que La preparación de los platos si cumplen con las normas sanitaria debida en base a la inocuidad del mismo en los restaurantes de Briceño, mientras que el 3.8% equivalente a 3 individuos mencionaron que no cumple con las normas sanitarias en base a la inocuidad de los platos, finalmente un 35.9% con 28 sujetos cada uno indicaron que algunas veces que la preparación de los platos cumplen con las normas sanitaria debida en base a la inocuidad del mismo en los restaurantes. De acuerdo a los datos recogidos se obtuvo respuesta favorable sobre la preparación de los platos en base a la inocuidad de los restaurantes de Briceño.

### **¿La calidad de servicio que brinda los restaurantes del balneario Briceño es apta para turistas que visitan el lugar?**

De un total de 78 encuestados el 59% representa a 46 personas indicaron que la calidad de servicio que brinda los restaurantes del balneario Briceño si es apta para turistas que visitan el lugar, mientras que el 5.1% equivalente a 4 manifestantes dijeron que no es apta la calidad del servicio que brindan los restaurantes a turistas que visitan el balneario Briceño, adicional a ello el 35,9% equivalente a 28 persona dijo que la calidad de los servicios algunas veces es apta para los turistas que visitan el lugar

### **Diagnóstico de evaluación de los restaurantes**

Se realizó diagnóstico de evaluación a los restaurantes de Briceño, donde se levantó información del estado en el que operan los mismos, para ello se utilizó una matriz, la cual posee una escala de calificación de 1 a 5 en donde 1 se considera malo y 5 excelente.

De los 9 restaurantes tomados como objeto de estudio para el levantamiento de la información, los 4 mejores puntuados en base a su proceso operativo de la inocuidad alimentaria, fueron, La gabarra Lodging, con una puntuación 30, mientras que los restaurantes Cangrejo azul, Briceño bar, y The people, ambos obtuvieron una puntuación de 28.

### **Estudio a nivel de impacto de los restaurantes de Briceño**

Se realizó un estudio a nivel de impacto, de los restaurantes de Briceño los datos obtenidos fueron interpretados por expertos de la Uleam, para su posterior análisis. Los datos obtenidos en el estudio realizado a nivel de impacto sobre los restaurantes de Briceño, tomando como referencia el restaurante el Marinero frente a la competencia, muestran que la Gabarra Lodging obtuvo mejor puntaje con una calificación de 5 que equivale, adicional a ello se encuentra en restaurante cangrejo azul con un puntaje de 4,83, el mismo que equivale a muy bueno, mientras que los restaurantes de Briceño bar, y The people, ambos obtuvieron un puntaje de 4,48, equivalente a bueno, cabe recalcar que la puntuación de los últimos posee una correlación entre ambos debido a que los propietarios son hermanos, y también por la cercanía de los mismos entre sí.

### **Discusión**

Con la información de la encuesta aplicada a los turistas que visitan los establecimientos gastronómicos de Briceño, conjuntamente con los propietarios, de los restaurante de Briceño se evidencio que en base a los datos obtenidos y analizado, por expertos de la Uleam se evidencio que los turistas y propietarios dijeron que los restaurantes de Briceño poseen una buena inocuidad alimentaria, que es buena en la mayoría de los restaurantes, cabe recalcar que no todos cumplen con el proceso, adecuado de la inocuidad de los alimentos.

Para ello se realizó una matriz con docente de la Uleam para analizar la información de los establecimientos, la misma que demostró que de los 9 tomados como objeto de estudios para el levantamiento de la información sobre los restaurantes siendo estos los más representativos 4 de ellos cumplen con las normas adecuada del proceso operativo, en base a la inocuidad alimentaria con la calificación de 4, y 5 que representa un puntaje de muy buena y excelente.

En cuanto a los restaurantes que no califican para un buen manejo de la inocuidad alimentaria, se realizó una propuesta, formulada estratégicamente en base a la necesidades y deficiencia que presentan los restaurantes que no califican en el campo de la inocuidad alimentaria.

Los servicios de restauración y sus efectos en la Afluencia Turística del Balneario Isla Briceño del Cantón San Vicente. El trabajo de investigación “Los servicios de restauración y sus efectos en la Afluencia Turística del Balneario Isla Briceño del Cantón San Vicente” se planteó como objetivos; el determinar el tipo de oferta gastronómica que tiene el balneario Isla Briceño; la identificación del tipo de infraestructura de los servidores turísticos de restauración del balneario Isla Briceño y el establecer el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el balneario Isla Briceño, con respecto a los servicios de restauración (Zambrano Moran, C. F., 2015)

Como explica el autor Moran en su trabajo de tesis los servicios de restauración turística en el balneario Isla Briceño puede ser mejorados, y aún con la escasa organización existente se ha podido mantener. Además, el nivel de aceptación que tienen por parte de los turistas es aceptable para los prestadores de servicios turísticos, en trabajo citado en su investigación se planteó como objetivo determinar el tipo de oferta gastronómica que tiene los restaurantes de Briceño, y la identificación del tipo de infraestructura de los servidores turísticos de restauración del balneario Isla Briceño y el establecer el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el balneario Isla Briceño. El trabajo realizado aporta la fundamentación teórica y en relación con el análisis del resultado debido a que tienen similitud.

Si manejamos un restaurante, un aspecto fundamental del éxito será conseguir una clientela fiel. Un cliente leal, repite su visita al restaurante asiduamente, recomienda el

negocio a otras personas, y puede tolerar una falla ocasional en la atención sin desertar, todo esto gracias a la relación generada. Por lo tanto, una variable indispensable a trabajar por parte de la gerencia de un restaurante, consistirá en analizar como brindarle mayor valor al cliente para que éste, frente a la fuerte oferta del mercado, siga eligiendo volver a nuestro negocio. (Cabrera, 2019)

Como indica Cabrera que un aspecto fundamental para manejar un restaurante y tener éxito en el mismo, es fidelizar al cliente, el trabajo planteado analiza las temáticas relacionada debido a que tienen similitud y aporta al desarrollo de la investigación, por ello según los resultados obtenidos es necesario ofrecer un servicio de calidad en relación con la inocuidad gastronómica para una buena atención al cliente, debido a que la misma permitirá fidelizar a los cliente que visiten los restaurantes de Briceño.

Un restaurante logra calidad en su servicio cuando cubre las necesidades y expectativas de sus clientes. Los consumidores son la razón de ser de los restaurantes y quienes determinan qué tan bueno es el servicio ofrecido por un establecimiento en particular. La finalidad del presente plan de tesis es realizar un estudio acerca de la situación actual de los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, respecto a la influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción de sus consumidores, clientes. (Meneses, 2017)

Como menciona Meneses en su trabajo de tesis final un establecimiento gastronómico logra calidad en su servicio cuando cubre las necesidades y expectativas de sus clientes. Los turistas son la razón de ser de los restaurantes y quienes comprueban qué tan bueno es el servicio ofrecido por un establecimiento en particular, el trabajo de Meneses aporta al desarrollo de la investigación debido a que tiene relación con la calidad del servicio, la misma que se aplica según sea el contexto de la investigación, como lo es en el caso de la inocuidad alimentaria, para brindar una atención de calidad al cliente.

El restaurante es el local por excelencia destinado a la compra, preparación y venta de comida y bebida al público. Esto le hacen tener unas condiciones mínimas en términos de habitabilidad e higiénico-sanitarios principalmente. Sin embargo, no solo son estas las únicas características que debe de reunir un restaurante, también existen características de dimensiones, iluminación e insonorización entre otras que se tendrán en cuenta tanto en el proyecto como en la realización del establecimiento. (Flores Alegría, 2018)

## Conclusiones

En base a los resultados de la investigación realizada, se llega a la conclusión de que los restaurantes, la mayoría de ellos no cumplen con el proceso adecuado para operar de manera correcta en la prestación de sus servicios gastronómico, del balneario Briceño perteneciente al Cantón San Vicente de la provincia de Manabí del Ecuador.

La investigación realizada reflejo un diagnóstico de la situación actual de los restaurantes existentes operan en base a sus servicios prestados por parte de los establecimientos gastronómico en el balneario Briceño, el estudio señalo que las condiciones en el que los restaurantes trabajan al momento de desarrollar sus actividades, no son tan buenas como debe ser en relación con el proceso operativo de inocuidad alimentaria y la atención al cliente por lo que se considera que es aceptable el servicio prestado por partes de los establecimientos gastronómicos.

Los restaurantes poseen un potencial para hacer aprovechado de la mejor manera en base a la capacitación impartida por las autoridades competente, al realizar la misma se le da un valor agregado al servicio prestado por parte de los dueños de los establecimientos gastronómicos en el balneario Briceño, ello se debe a que de una manera consigue aprobar una certificación que le permita operar con mayores estándares de calidad.

## Recomendaciones

Es importante que las autoridades realicen la capacitación, en base a la temática de estudio desarrollada, debido a que la misma contribuirá a mejorar los servicios gastronómicos del sector, se hace énfasis en la misma por que esta tiene una fundamentación teórica y práctica que por partes de los propietarios desconocen, o sus conocimientos están desactualizados sobre la temática desarrollada.

Los prestadores de servicios deberán acudir a las capacitaciones de forma obligatoria, de no hacerlo se les sancionara con una multa económica, la misma que las autoridades competentes decidirán qué valor será, el procedimiento de la misma se deberá a que las autoridades hacen una inversión sobre la capacitación de los mismo, y por tal motivo el no tomar los talleres de capacitación serán sancionados.

En función a los conocimientos obtenidos y por parte de las autoridades pertinente se recomienda hacer mejoras físicas de ser necesario en los establecimientos, con la finalidad de brindar un servicio acorde a lo solicitado por el turista, de no ser así o hacer caso omiso frente a las mejoras necesaria la autoridad competente tiene facultad de imponer una multa o determinar la clausura del local según lo considere la misma en base las circunstancias existentes.

### **bibliografía**

- Amaya, A. E. (2011). *Conexion Agropecuaria*. Obtenido de Inocuidad Alimentaria: panorama en Colombia: <https://jdc.edu.co/revistas/index.php/conexagro/article/view/345>
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente* . Ediciones Díaz de Santos (p. 148).
- Cabrera, S. (2019). *Mendely*. Obtenido de La fidelización del cliente en negocios de restauración: <https://doi.org/10.18682/cdc.vi45.1841>
- Duron, & Dahmer. (2006,1993). *catarina.udlap*. Obtenido de Definicion de restaurante: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/corro\\_a\\_gf/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/corro_a_gf/capitulo2.pdf)
- Ferreres. (1997). Obtenido de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo\\_III\\_Marco\\_Metodol\\_gico.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo_III_Marco_Metodol_gico.pdf)
- Flores Alegría, A. (2018). *Servicio en restaurante*. RA-MA. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uleam/105635?page=38>.
- Godoy, J. N. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Venezolana, Observatorio Laboral Revista* , 23-35. Obtenido de Mendely: [https://www.mendeley.com/catalogue/bace5ea9-07b9-383a-a246-046b89136182/?utm\\_source=desktop&utm\\_medium=1.19.4&utm\\_campaign=open\\_catalog&userDocumentId=%7B92e7a7be-5245-406f-b7bf-5e2a34fb9719%7D](https://www.mendeley.com/catalogue/bace5ea9-07b9-383a-a246-046b89136182/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B92e7a7be-5245-406f-b7bf-5e2a34fb9719%7D)
- Herrera. (2004). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18514/1/CARLOS%20GUSTAVO%20VERGARA%20OLVERA.pdf>



- Ivelio, A., & Tapia, M. (22 de 05 de 2007). *INOCUIDAD Y CALIDAD: REQUISITOS INDISPENSABLES*. Recuperado el 14 de 05 de 2019, de ARQUEOLOGÍA DE LOS QUILOMBOS: <https://www.redalyc.org/pdf/1992/199216580008.pdf>
- Kaferstein, F. &. (1999). *apps.who.int*. Obtenido de KafLa inocuidad de los alimentos en el siglo XXI: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/57530/RA\\_1999\\_1\\_111-115\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/57530/RA_1999_1_111-115_spa.pdf)
- Martínez Abascal, O. L. (2019). Obtenido de Martínez AbaContribución a la inocuidad alimentaria en pequeños negocios de la ciudad de Santa Clara : <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/11488>
- Meneses, M. P. (2017). *repositorio.uladech*. Obtenido de Mendely, Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017.: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5347>
- Mostaedi. (1999). *catarina.udlap*. Obtenido de Definicion de restaurante: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/corro\\_a\\_gf/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/corro_a_gf/capitulo2.pdf)
- OMS. (2006). *Organizacion mundial de la salud*. Recuperado el 14 de 05 de 2019, de Inocuidad de los alimentos: [https://www.who.int/topics/food\\_safety/es/](https://www.who.int/topics/food_safety/es/)
- OMS. (s.f.). *Nutrición y seguridad alimentaria*. Obtenido de Inocuidad de los alimentos: [https://www.who.int/foodsafety/areas\\_work/nutrition/es/](https://www.who.int/foodsafety/areas_work/nutrition/es/)
- Pulido, Y. A. (2017). Pulido, Y. A. G., León, A. Aplicación del diccionario de actividades al proceso de gestión de la inocuidad en servicios gastronómicos. *Pulido, Y. A. G., León, A. A. M., Espinosa, R. M. J., & Jiménez, R. A. F. (2017). Aplicación del diccionario de actividades al proceso de* *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo.*, Pulido, Y. A. G., León, A. A. M., Espinosa, R. M. J., & Jiménez, R. A. F. (2017). Aplicación del diccionario de actividades al proceso de gesti11(3), 387-412.
- Riveros, H. &. (2004). *sidalc.net*. Obtenido de Inocuidad, calidad y sellos alimentarios (No. IICA Q03 18). IICA, Quito (Ecuador): <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=iicacr.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=031468>

- Torres, V. C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. . Obtenido de Mendely:  
[https://www.mendeley.com/catalogue/0b01a572-ff73-3db3-826a-7c27bc6d88f0/?utm\\_source=desktop&utm\\_medium=1.19.4&utm\\_campaign=open\\_catalog&userDocumentId=%7Bb5cd6aff-9f9f-41bd-b0ce-36857848c173%7D](https://www.mendeley.com/catalogue/0b01a572-ff73-3db3-826a-7c27bc6d88f0/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7Bb5cd6aff-9f9f-41bd-b0ce-36857848c173%7D)
- Zambrano Moran, C. F. (2015). *repositorio unesum*. Obtenido de Los servicios de restauración y sus efectos en la afluencia turística del balneario isla briceño del cantón San Siente:  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/657>