

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE TURISMO

TEMA: ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE HIGIENE
ALIMENTARIA EN EL RESTAURANTE LOS DELFINES DE PUERTO JIMÉNEZ Y
SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE OCTUBRE A
DICIEMBRE 2024

TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO:
BACHILLERATO EN TURISMO CON ÉNFASIS EN HOTELERÍA Y
RESTAURANTES

ESTUDIANTE:

HANNIA JEANNETTE VARGAS CASTRO

TUTOR:

LIC. MARTHA ANGELICA MONTIEL GALINDO

SEDE ARANJUEZ, SAN JOSÉ

ABRIL 2025

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Objetivos	5
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos específicos	5
1.3 Justificación	5
1.4 Antecedentes.....	7
1.4.1 Antecedentes internacionales.....	8
1.4.2 Antecedentes nacionales.....	12
1.5 Proyecciones	17
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Marco Histórico	22
2.1.1 Marco referencial.....	22
2.1.2 Definiciones relacionadas con temas de la seguridad alimentaria	23
2.1.3 Definiciones relacionadas con las normas de higiene alimentaria.....	24
2.1.4 Esquema del marco teórico	30
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	32
3.1 Enfoque	32
3.2 Diseño	33
3.3 Fuentes.....	35

3.3.1	Fuentes primarias	36
3.3.2	Fuentes secundarias	37
3.4	Población y muestra	37
3.5	Unidad de análisis	39
3.6	Instrumentos de investigación	40
3.6.1	La entrevista.....	40
3.6.2	La encuesta	41
3.6.3	Revisión bibliográfica.....	43
3.7	Recolección de datos	44
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS		46
4.1	Objetivo específico 1	47
4.2	Objetivo específico 2.....	51
4.3	Objetivo específico 3.....	55
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		63
5.1	Conclusiones	64
5.1.1	Objetivo específico 1	64
5.1.2	Objetivo específico 2.....	66
5.1.3	Objetivo específico 3.....	68
5.2	Recomendaciones	69
REFERENCIAS.....		71
APÉNDICES.....		78

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero que nada a Dios quien me da fortaleza y me presta vida para seguir adelante con retos para ser una mejor profesional en mis labores.

A mi madre darle las gracias por tenerme siempre presente en sus oraciones y apoyo brindado durante el caminar de la vida, a mi hijo Davids quien me aconsejó, animó y apoyó para estudiar este bachillerato en turismo; a mi pareja Eliécer Villalta quien me brindó todo su apoyo y compañía en momentos difíciles presentados a lo largo de la carrera.

A mis profesores de la universidad Internacional de las Américas, quienes me han brindado su apoyo y cariño durante este proyecto.

Hannia Jeannette Vargas Castro

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por ser el autor principal de mi existencia en esta vida, quien me ha dado fortaleza y salud para lograr salir adelante, esforzándome por alcanzar cada una de mis metas. Agradezco inmensamente a mi madre que me enseñó muy buenos valores para ser la persona que soy hoy en la vida y la sociedad.

Estoy agradecida con mi familia por el espacio que me han brindado para yo dedicar al estudio y pedirles perdón por el tiempo que no pude dedicarles por estar inmerso en tanto trabajo.

Con todo cariño, muchas gracias a todos.

Hannia Vargas Castro

RESUMEN

El presente trabajo se enfoca en el análisis del cumplimiento de normas de higiene alimentaria y su relación con la satisfacción del cliente en el restaurante Los Delfines en Puerto Jiménez, con el fin de identificar áreas de mejora en la calidad del servicio y la seguridad alimentaria. El tema nace de mi perspectiva que todos los seres humanos necesitamos consumir alimentos inocuos. De aquí la importancia que tanto la persona manipuladora de alimentos como la persona que lo consume debe conocer las prácticas recomendadas en la manipulación de los alimentos, ya que todos los alimentos pasan por una cadena de procesos hasta llegar a la mesa del consumidor. El Código de Ética para el Comercio Internacional de Alimentos establece normas de conducta ética para todos los países involucrados en el comercio internacional de los alimentos; el objetivo es garantizar la lealtad y la buena fe en este comercio para proteger la salud del consumidor. Este código se aplica a todos los alimentos comercializados internacionalmente y, de acuerdo con él, debe suspenderse si los productos no cumplen con las normas de seguridad.

Con esta investigación se busca conocer si el establecimiento aplica las buenas prácticas de manejo de higiene en los alimentos, limpieza y estándares de calidad de sus proveedores; así podrán confiar completamente en que los alimentos cuentan con una buena calidad e inocuidad, ya que de esto no solo depende la satisfacción del cliente, sino de la calidad de los alimentos y el servicio ofrecido. La seguridad alimentaria es un pilar fundamental para generar confianza en los comensales y garantizar la continuidad de cualquier establecimiento gastronómico. En este sentido, el restaurante Los Delfines, ubicado en Puerto Jiménez, representa un caso de interés para analizar cómo el cumplimiento de estas normas influye en la experiencia del cliente.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enfoca en el análisis del cumplimiento de normas de higiene alimentaria y su relación con la satisfacción del cliente en el restaurante Los Delfines en Puerto Jiménez. Con el fin de identificar áreas de mejora en la calidad del servicio y la seguridad alimentaria, el tema nace de mi perspectiva que todos los seres humanos necesitamos consumir alimentos inocuos. De aquí la importancia que tanto la persona manipuladora de alimentos como la persona que lo consume debe conocer las practicas recomendadas en la manipulación de los alimentos, ya que todos los alimentos pasan por una cadena de procesos hasta llegar a la mesa del consumidor. El Código de Ética para el Comercio Internacional de Alimentos, establece normas de conducta ética para todos los países involucrados en el comercio internacional de los alimentos, el objetivo es garantizar la lealtad y la buena fe en este comercio para proteger la salud del consumidor. Este código se aplica a todos los alimentos comercializados internacionalmente y, de acuerdo con él, debe suspenderse si los productos no cumplen con las normas de seguridad.

Con esta investigación se busca conocer si el establecimiento aplica las buenas prácticas de manejo de higiene en los alimentos, limpieza y estándares de calidad de sus proveedores, así podrán confiar completamente en que los alimentos cuentan con una buena calidad e inocuidad, ya que de esto no solo depende la satisfacción del cliente, sino de la calidad de los alimentos y el servicio ofrecido. La seguridad alimentaria es un pilar fundamental para generar confianza en los comensales y garantizar la continuidad de cualquier establecimiento gastronómico. En este sentido, Los Delfines, ubicado en Puerto Jiménez, representa un caso de interés para analizar cómo el cumplimiento de estas normas influye en la experiencia del cliente.

1.1 Planteamiento del problema

La intención de realizar este trabajo investigativo se fundamenta en determinar si el restaurante Los Delfines cumple con las normativas vigentes de higiene alimentaria y cómo este cumplimiento o la falta del mismo influye en la satisfacción de los clientes. De no existir un adecuado cumplimiento de dichas normativas, el establecimiento podría enfrentar no solo problemas legales y de salud pública, sino también una disminución en la satisfacción y lealtad de sus clientes, afectando su reputación y éxito comercial a corto y largo plazo.

El incumplimiento de las normas de higiene en los restaurantes puede generar riesgos significativos para la salud de los consumidores, afectando la confianza y la satisfacción de los clientes, esto en el local Los Delfines de Puerto Jiménez, es fundamental evaluar si las prácticas actuales en la manipulación de alimentos cumplen con los estándares de seguridad y si los clientes perciben estas medidas como satisfactorias, con el fin de mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes.

La calidad del servicio en la industria de la gastronomía no solo se mide por el sabor de los alimentos, sino también por las condiciones higiénicas en las que son preparados y servidos. En este contexto, las normas de higiene alimentaria son esenciales para garantizar la seguridad y salud de los consumidores, así como para asegurar su satisfacción y confianza en el establecimiento. Como es sabido, el turismo es una de las principales fuentes de ingresos económicos para el país, siendo este lugar un gran generador de empleos, especialmente en zonas con grandes atractivos turísticos. Puerto Jiménez es una región rica en biodiversidad y ecoturismo, pero también enfrenta desafíos significativos en términos de infraestructura, educación y prácticas de negocio. A medida que el turismo ha crecido en esta área, también lo ha hecho la competencia entre los restaurantes, lo que ha elevado las expectativas de los consumidores en cuanto a la calidad y la seguridad de los alimentos. En este contexto, Los Delfines debe no solo atraer a los clientes con su oferta gastronómica, sino también construir y mantener una sólida reputación en cuanto a higiene y seguridad alimentaria.

Los incidentes de contaminación alimentaria pueden tener efectos devastadores. No solo comprometen la salud de los consumidores, sino que también pueden acarrear consecuencias legales para el establecimiento. La normativa de la salud pública establece

estrictos protocolos que deben ser seguidos por todos los restaurantes; la violación de estas puede resultar en sanciones severas, incluida la clausura temporal o permanente del negocio. Además, la recuperación de la reputación tras un incidente de salud puede ser un proceso largo y costoso, que involucra la implementación de estrategias de marketing y relaciones públicas para recuperar la confianza de los clientes.

Además de lo mencionado anteriormente, se busca analizar toda la información recolectada, para así lograr obtener un criterio propio si el negocio Los Delfines cumple con las normativas determinadas por el Codex Alimentarius y el protocolo del Ministerio de Salud.

Así mismo, se pretende dar a reconocer la problemática y desafíos que ha tenido el restaurante con el personal en la aplicación de las buenas prácticas de sanidad en las diferentes áreas del establecimiento, debido a que existe la carencia o desconocimiento en muchas personas con respecto a este tema, siendo tan importante que todos y todas debemos conocer y saber implementarlo en la manipulación de los alimentos.

Problemas específicos para identificar en la investigación

Falta de capacitación en normas de higiene: Un factor crítico que afecta el cumplimiento de las normas de higiene es la capacitación del personal. Muchos empleados pueden carecer del conocimiento necesario sobre las prácticas de higiene y seguridad alimentaria. Esto incluye desde la correcta manipulación de los alimentos hasta la limpieza de las áreas de trabajo y la prevención de la contaminación cruzada. La capacitación inadecuada puede resultar en errores que, aunque pueden parecer pequeños, pueden tener consecuencias graves. Por ejemplo, la falta de atención al almacenar alimentos crudos y cocidos puede provocar la contaminación cruzada, lo que aumenta el riesgo de enfermedades transmitidas por alimentos.

Percepción del cliente y su relación con la higiene

La percepción de los clientes sobre la higiene del establecimiento tiene un impacto significativo en su satisfacción general. Los estudios demuestran que un entorno limpio y bien mantenido influye directamente en la decisión del cliente de regresar a un establecimiento. Las críticas negativas sobre la higiene, ya sea en persona o en plataformas

digitales, pueden tener un efecto multiplicador, afectando no solo a la reputación del local, sino también a las decisiones de otros potenciales clientes. Las reseñas en línea se han convertido en una herramienta crucial para los consumidores que buscan restaurantes en áreas turísticas, lo que recalca la necesidad de mantener altos estándares de higiene.

Incremento de riesgos sanitarios

La inobservancia de las normas de higiene alimentaria no solo puede llevar a brotes de enfermedades, sino que también puede generar un clima de inseguridad en la comunidad. Las autoridades de salud pública realizan inspecciones periódicas y pueden imponer sanciones a aquellos establecimientos que no cumplan con las normativas. Un solo incidente puede resultar en un aumento de la vigilancia, y la posibilidad de sanciones puede llevar a la disminución de la confianza de los consumidores. La salud pública es una responsabilidad compartida y la comunidad local puede verse afectada por las decisiones tomadas en un solo establecimiento.

Impacto económico negativo

Los costos asociados con la falta de cumplimiento con las normas de higiene pueden ser significativos. Esto incluye multas impuestas por las autoridades, gastos médicos relacionados con el tratamiento de enfermedades y la pérdida de ingresos debido a una disminución en el número de clientes. Las investigaciones indican que los restaurantes que han enfrentado problemas de salud pública pueden tardar años en recuperar su base de clientes. Además, los gastos en campañas de rehabilitación de la imagen y en la mejora de las condiciones de higiene pueden ser elevados y afectar la rentabilidad del negocio a largo plazo.

Relación con proveedores

La calidad de los alimentos que se ofrecen en un establecimiento depende en gran medida de los proveedores. Si Los Delfines no tiene protocolos adecuados para evaluar la calidad y seguridad de los productos que recibe, puede estar poniendo en riesgo la salud de sus clientes. Esto incluye verificar la cadena de suministro, asegurarse de que los alimentos se manejen adecuadamente durante el transporte y que se cumplan las normas de higiene en

las instalaciones de los proveedores. La falta de atención a este aspecto puede resultar en una serie de problemas que afectan la seguridad alimentaria.

Desafíos en la implementación de protocolos

La implementación efectiva de protocolos de higiene puede verse obstaculizada por varios factores, como la falta de recursos, personal capacitado y la resistencia al cambio por parte del equipo de trabajo.

Tomando todo lo mencionado anteriormente en cuenta, se plantea la siguiente investigación para el desarrollo del trabajo: ¿Cuál es la importancia de las normas de higiene alimentaria en el restaurante Los Delfines Puerto Jiménez y la satisfacción del cliente con respecto al servicio, para el II cuatrimestre 2025?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Analizar la relación entre el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria en el restaurante Los Delfines de Puerto Jiménez y la satisfacción de sus clientes, con el fin de lograr la detección de áreas de mejora en la calidad del servicio y la seguridad alimentaria.

1.2.2 Objetivos específicos

- Indagar sobre la aplicación de las normas de higiene y seguridad alimentaria en los procesos de manipulación y preparación de alimentos en el restaurante Los Delfines.
- Identificar las áreas de riesgo en las prácticas de higiene que puedan afectar la inocuidad de los alimentos servidos.
- Comprender la percepción de los clientes sobre las condiciones de higiene del restaurante y su relación con la satisfacción general del servicio.

1.3 Justificación

El presente estudio se justifica por la creciente importancia que tienen las normas de higiene alimentaria en la industria de la restauración, no solo como un aspecto de salud pública, sino también como un factor determinante en la satisfacción y fidelización de los clientes. El restaurante Los Delfines de Puerto Jiménez, al estar ubicado en una zona turística,

debe garantizar la inocuidad de los alimentos que ofrece, asegurando que sus procesos de manipulación y preparación cumplan con los estándares nacionales e internacionales de la salubridad de los alimentos.

La seguridad alimentaria es un derecho fundamental de los consumidores, quienes confían en que los establecimientos donde deciden comer mantengan altos niveles de higiene. Un mal manejo de los alimentos puede resultar en problemas de salud graves, como intoxicaciones, y afectar tanto la reputación del establecimiento como el turismo en la región. En este contexto, identificar posibles áreas de mejora en las prácticas de higiene del negocio no solo beneficia a los comensales, sino que también refuerza la confianza del cliente en el establecimiento.

Adicionalmente, este estudio es relevante porque explora la relación entre el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y la percepción que tienen los clientes del local. La satisfacción del cliente está estrechamente ligada a su experiencia general en un establecimiento, y uno de los factores más importantes en dicha experiencia es la seguridad percibida en los alimentos consumidos. El análisis de esta relación permitirá al restaurante implementar acciones correctivas y preventivas que mejoren la calidad del servicio, la seguridad alimentaria; y, en última instancia, la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, este tema de investigación se alinea con los principios del Código de Ética para el Comercio Internacional de Alimentos, que establece la importancia de garantizar la lealtad y la buena fe en el comercio para proteger la salud del consumidor. En un contexto en el que los alimentos pasan por varias etapas antes de llegar al plato del comensal, es crucial que el establecimiento no solo cumpla con las normas de higiene, sino que también se asegure de que sus proveedores lo hagan. Esta investigación aportará información valiosa sobre el grado de conocimiento y aplicación de estas normas por parte del negocio, lo que podría tener un impacto positivo en su operación y en la satisfacción de los clientes.

Finalmente, el estudio será una herramienta clave para el restaurante en la mejora continua de sus prácticas, fomentando una cultura de higiene y seguridad alimentaria que refuerce su competitividad en el sector turístico de Puerto Jiménez. A nivel académico, esta investigación contribuirá a la comprensión de la importancia de la higiene alimentaria en la

satisfacción del cliente dentro del ámbito de la hospitalidad y la restauración, proporcionando una base para futuras investigaciones y mejoras en la gestión de establecimientos similares.

1.4 Antecedentes

A continuación, se presentan tres antecedentes nacionales y tres internacionales que abordan la actividad gastronómica en los restaurantes con respecto a la inocuidad de los alimentos.

Hace miles de años de historia se ha enfocado el estudio por la salubridad lo cual ha despertado el interés entre los investigadores. A partir de este momento, este término ha estado relacionado o en ocasiones utilizado como sinónimo de limpieza, salud pública, bienestar sanitario, profilaxis, pureza, asepsia, en la salubridad de los alimentos, entre otros.

La gestión en las empresas gastronómicas actualmente está en constante cambio. Por consecuencia, los temas pertinentes en la buena manipulación para la higiene de los alimentos son valioso para conocer en los restaurantes, empleados, proveedores y los clientes. Además de que la política de las empresas debe ser realista en cuanto a identificar puntos débiles y fuertes en sus áreas.

De acuerdo con estimaciones de la OPS/OMS, se considera que la incidencia real de ETA es 300 a 350 veces mayor con respecto a las que se registran epidemiológicamente (FAO/SENCAMER, 2003). Es evidente que los costos asociados a deficiencias de la inocuidad son muy altos y difíciles de cuantificar. Estos problemas no sólo han repercutido en la salud y bienestar de las personas, sino que han tenido y tienen consecuencias económicas para los individuos, la familia, los consumidores, las empresas y los países.

Como consecuencia se produce un incremento considerable en los sistemas de atención de salud, así como una reducción importante en la productividad económica. (scielo, 2007)

Los factores que explican la inclusión de la inocuidad de los alimentos en los temas de la salud pública se destacan los siguientes:

- La creciente carga de las enfermedades transmitidas por los alimentos y a la aparición de nuevos peligros de origen alimentario.

- Cambios rápidos en la tecnología de producción, elaboración y comercialización de los alimentos.
- Avances y desarrollo de nuevas y mejores técnicas de análisis e identificación de microorganismos.
- El comercio internacional de alimentos y necesidad de armonizar las normas de inocuidad y calidad de los alimentos.
- Cambios en los estilos de vida, incluyendo el rápido proceso de urbanización.
- Crecientes requerimientos de los consumidores en aspectos relacionados con la inocuidad y con una mayor demanda de información sobre la calidad. (scielo, 2007)

La integración de los sectores alimentarios y la globalización del comercio de alimentos han generado cambios importantes en la producción y distribución de alimentos. Los productos destinados a la alimentación humana y animal llegan ahora hasta lugares más distantes que en el pasado, favoreciendo condiciones para la difusión de brotes de enfermedades transmitidas a través de los alimentos. Ejemplo ello ha sido la reciente distribución y difusión internacional de la carne afectada por encefalitis espongiforme bovina (enfermedad de las vacas locas), la cual causó importantes consecuencias económicas. La creciente urbanización e industrialización inducen a nuevos estilos de vida y hábitos de consumo, demandando mayores exigencias en el transporte, almacenamiento y preparación de los alimentos, así como la necesidad de que buena parte de las comidas se realicen fuera del hogar. Esto ha conducido al desarrollo de nuevas presentaciones de comidas rápidas y listas-para-servir. Adicionalmente en los países en desarrollo, la situación de creciente informalidad en la producción y servicios, muchas veces expresada en proliferación de vendedores ambulantes o callejeros, agravan y constituyen un potencial problema de salud pública.

1.4.1 Antecedentes internacionales

Entre los hechos más directamente relacionados con el incremento de incidentes alimentarios al nivel mundial, asociados con peligros biológicos, se tienen los recientes brotes relacionados con E. coli y Salmonella en frutas y vegetales. Lo mismos han puesto de manifiesto problemas adicionales en la inocuidad y han alertado sobre los riesgos de que los nuevos sistemas de explotación agrícola, elaboración y comercialización de alimentos, tal

vez no sean los más adecuados para la protección de la salud contra estos organismos. Los brotes de salmonelosis por *Salmonella* ocurridos durante tres años consecutivos, en seis estados de Estados Unidos y en Canadá, por melones contaminados procedentes de México, constituye un ejemplo de ello (CDC, 2002). La creciente demanda de alimentos frescos por los consumidores ha impulsado a la industria a elaborar alimentos utilizando métodos de conservación menos rigurosos, por ejemplo, sin tratamiento térmico. Los alimentos así originados son conocidos comúnmente como alimentos con proceso mínimo, que pudieron haber contribuido a la mayor incidencia de estos organismos. Los recientes brotes de *E. coli* 0157:H7 enterohemorrágica han convertido a este organismo en un importante patógeno. Así, el brote en los estados del oeste de EE.UU. registrado en 1993, atribuido a hamburguesas a medio cocinar servidas en una cadena de alimentos rápidos, causó que se enfermaran cientos de personas y fue responsable de cuatro muertes. Aunque este no fue el primer brote de enfermedades transmitidas a través de los alimentos que se reportó en los Estados Unidos, para el público este brote fue uno especialmente difícil de aceptar, ya que se vieron afectados niños y la fuente alimentaria fue la tradicional hamburguesa norteamericana (Wachsmuth, 2003). El incremento de cepas resistentes a antibióticos es otro problema que requiere atención, que ha conllevado a una mayor información y control por parte de las autoridades hacia la industria y los criadores.

Existen patógenos tales como *Campylobacter jejuni*, *Vibrio parahaemolyticus* y *Yersinia enterocolitica*, que pueden adaptarse a condiciones usuales de conservación, como el almacenamiento en refrigeración. Estos patógenos, aunque conocidos con anterioridad, son ahora considerados «emergentes», ya que tienen actualmente una mayor incidencia dado el alto consumo de alimentos refrigerados. Otros patógenos como *Listeria monocytogenes* y *Clostridium botulinum* han vuelto a surgir debido a nuevas formas de elaboración y envasado de alimentos de alto riesgo. Los alimentos también pueden ser infectados por diversos protozoarios y virus, por ejemplo, *Cryptosporidium parvum*, *Toxoplasma gondii*, *Clonorchis sinensis*, virus Norwalk y hepatitis.

Los peligros químicos son una fuente importante de enfermedades transmitidas a través de los alimentos, aunque sus efectos pueden producirse mucho tiempo después del consumo de los mismos. La utilización inadecuada de plaguicidas cuyo resultado es la presencia de

residuos no deseables, los contaminantes de metales pesados introducidos a través del suelo, agua o equipos durante su elaboración, los contaminantes ambientales como los bifenilos policlorados y la contaminación con dioxinas presentes en los piensos, son algunos de los agentes químicos importantes generadores de enfermedades.

Es muy importante mencionar, que la utilización inadecuada e ilícita de aditivos alimentarios, los residuos de medicamentos veterinarios, las toxinas de algas contenidas en pescados y el uso indiscriminado de productos químicos en actividades de acuicultura, son también motivos de preocupación. Las micotoxinas, que son contaminantes químicos muy tóxicos con propiedades cancerígenas, producidas por el crecimiento de algunos hongos patógenos en los alimentos y por su peligrosidad, han requerido de mucha atención. Entre las más importante están las aflatoxinas, las ocratoxinas, las fumonisinas, las zaelenona y el tricoseno. Productos como maní, maíz, pistachos, nueces y copra pueden ser susceptibles a la contaminación con algunas de estas micotoxinas. Los piensos contaminados con micotoxinas pueden dar lugar a la transferencia de éstas, a través de la leche y la carne, a los consumidores. En relación con las micotoxinas se debe destacar el reciente brote en Venezuela en el año 2006, presuntamente provocado por aflatoxinas en alimentos para animales, que afectó a un gran número de mascotas y produjo grandes pérdidas económicas a la empresa responsable.

Los peligros físicos asociados con la presencia en los alimentos de materiales contaminantes tales como vidrios, madera, aislantes, huesos, plásticos y especialmente piedras y restos de metales, que son frecuentes en cereales y se derivan de procedimientos inadecuados de elaboración; deben ser considerados también como factores importantes de daños para los consumidores.

La inocuidad en la industria de alimentos

En las organizaciones que son las industrias de alimentos, la inocuidad es un componente esencial de la calidad total. En las industrias alimentarias, la salubridad de los productos debe considerarse sin ninguna duda, la prioridad máxima. Que un alimento sea inocuo es frecuentemente uno de los requisitos no escritos incluido en muchas de las especificaciones de los clientes. Esto es evidente y no es negociable, a diferencia de otras características del producto (como el aspecto, el sabor o el costo). Los consumidores demandan y confían en que la buena higiene esté presente en todo tipo de alimento, sea manufacturado, tratado con mínimo proceso, o fresco y la industria alimentaria tiene la responsabilidad legal y moral de cumplir con esas expectativas.

En la actualidad la industria de los alimentos requiere un enfoque integrado y profesional para el desarrollo del negocio, para así asegurar la satisfacción del cliente, la calidad y la salubridad de los productos y procesos. La elaboración de productos alimenticios seguros necesita que el sistema de garantía de inocuidad se edifique sobre cimientos sólidos. La implementación de un sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos, HACCP por sus siglas en inglés (Hazard Analysis and Critical Control Points), actualmente constituye un sistema fundamental para cumplir con estos requisitos de seguridad alimenticia, e idealmente debería vincularse a un sistema de gestión de la calidad integral. Un sistema de gestión de calidad son todas aquellas actividades que tienen lugar en una empresa encaminadas a garantizar que la misma cumple con sus objetivos de calidad.

El HACCP es un sistema de gestión en el cual la inocuidad alimentaria es abordada a través del análisis y control de peligros biológicos, químicos y físicos, partiendo de la producción de la materia prima, acopio y manejo, hasta la manufactura, distribución y consumo del producto terminado (NACMCF, 1997). El desarrollo del concepto de HACCP surge en la década de los 60, producto del trabajo conjunto entre la compañía Pillsbury, el Ejército de los Estados Unidos y la Administración Nacional de Aeronáutica y del Espacio (NASA) para producir alimentos inocuos a través de un programa con «cero defectos», que garantizara la inocuidad de los alimentos que los astronautas consumirían en el espacio. Pillsbury introdujo y adoptó el sistema HACCP en el programa espacial, dando a conocer el concepto en 1971. En 1974 la Administración de Alimentos y Medicamentos de Estados

Unidos (FDA, Food and Drug Administration), partiendo de los principios de HACCP se promulgó las regulaciones relativas a las conservas de alimentos de baja acidez; esto le dio confianza y validez a estos principios. A comienzos de la década de 1980, la metodología del HACCP fue adoptada por otras importantes compañías productoras de alimentos (FAO, 2002).

La Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos recomendó en 1985 que las plantas elaboradoras de alimentos adoptaran la metodología del HACCP con el fin de garantizar su inocuidad. La Comisión del Codex Alimentarius (CCA) aprobó la incorporación del concepto en las Directrices para la Aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (CCA, 1993) y posteriormente en los Principios Generales de Higiene de los Alimentos (CCA, 1997), recomendando la aplicación del HACCP en todos los casos posibles. El HACCP ha sido reconocido internacionalmente como una herramienta esencial para garantizar la inocuidad de los alimentos para el consumo humano y para el comercio internacional. (scielo, 2007)

1.4.2 Antecedentes nacionales

Es importante mencionar que hoy en día, la actividad de la gastronomía es de mucha importancia para el turismo del país, generando así una ruta en la calidad y seguridad en los alimentos ofrecidos por los restaurantes en el país y en especial Los Delfines ubicado en Puerto Jiménez.

El restaurante Los Delfines de Puerto Jiménez, ubicado en una zona de alta afluencia turística en la Península de Osa, Puntarenas, forma parte de una región conocida por su rica biodiversidad y atractivo turístico. Desde su fundación, el establecimiento ha buscado ofrecer una experiencia gastronómica de calidad, alineándose con las expectativas de los visitantes locales e internacionales que frecuentan la zona. Sin embargo, la creciente demanda de servicios turísticos en la región también ha incrementado la necesidad de que los establecimientos de alimentos y bebidas cumplan con rigurosas normativas de higiene y seguridad alimentaria, esenciales para la preservación de la salud pública y la satisfacción del cliente.

Dentro de este contexto, surge la necesidad de realizar un análisis exhaustivo sobre el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria en el negocio Los Delfines, con el fin de

identificar áreas de riesgo que puedan comprometer la seguridad de los alimentos servidos y, al mismo tiempo, analizar cómo la percepción de los clientes en cuanto a las condiciones higiénicas del establecimiento influye en su nivel de satisfacción. Este análisis permitirá implementar mejoras que contribuyan a elevar la calidad del servicio ofrecido, asegurando la inocuidad de los alimentos y optimizando la experiencia del cliente.

La relevancia de este estudio también reside en que, hasta la fecha, no existen investigaciones específicas que hayan analizado en detalle la relación entre el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y la satisfacción del cliente en los negocios de comidas de la región de Puerto Jiménez. Este proyecto busca llenar este vacío, proporcionando información valiosa tanto para los operadores del restaurante como para otros establecimientos del sector que busquen mejorar sus prácticas en aras de ofrecer un servicio de calidad, seguro y alineado con las expectativas de los consumidores actuales.

Las personas que manipulan alimentos son clave en la garantía de la seguridad de los alimentos, ya que está demostrada la relación entre una inadecuada manipulación de los mismos y la aparición de enfermedades de transmisión alimentaria. Las personas profesionales de la alimentación, cualquiera que sea su modalidad de trabajo son las que deben responsabilizarse por respetar y proteger la salud de las personas consumidoras, mediante una manipulación cuidadosa de los alimentos.

Si está claramente aceptado que una de las causas principales de contaminación de alimentos es la falta de higiene al manipularlos, las personas encargadas de esta labor juegan un papel importante con sus actitudes para corregir esta situación. Su actitud responsable al manipular alimentos es definitiva para evitar enfermedades de origen alimentario. (Leslie Herrera Dobroski, Instituto Nacional de Aprendizaje, 2011, pág. 56)

Concepto de inocuidad alimentaria. La inocuidad, desde el punto de vista conceptual, se concibe como: “la garantía de que los alimentos no van a causar daño a la persona consumidora cuando se preparen y/o consuman, de acuerdo con el uso al que se destinan” (Codex Alimentarius Rev.4, 2003).

Es decir, un alimento inocuo es aquel que está libre de peligros tales como:

- Físicos (huesos, piedras, fragmentos de metal o cualquier materia extraña).

- Químicos (medicamentos veterinarios, pesticidas, toxinas de microorganismos, agentes de limpieza y desinfección).
- Biológicos (presencia de microorganismos patógenos o dañinos a la salud).

Como menciona Leslie Herrera Dobroski “La inocuidad de los alimentos es un asunto esencial de salud pública y es un aspecto prioritario para todas aquellas personas que consumen alimentos o trabajan manipulándolos”. (Leslie Herrera Dobroski, Instituto Nacional de Aprendizaje, 2011, pág. 10).

Con respecto a la información anterior de la inocuidad de los alimentos es fundamental que toda persona manipuladora de alimentos conozca las buenas prácticas de estas para la salud de todos los consumidores y así tener una buena imagen del restaurante.

Hoy en día nos preocupamos por el derecho a la salud, pero la mayoría de las personas no nos preocupamos por informarnos en el conocimiento del tema de higiene y manipulación de los alimentos, con el fin de cumplir con buenas prácticas alimentarias a nivel de los hogares y empresas predestinadas a la venta de alimentos. (Rojas A. C., 2014) comenta que:

El Estado costarricense establece el derecho a la salud en la Constitución Política deriva de su artículo 10, a través del cual se concreta la salud como un bien de interés público, tutelado bajo un estado de derecho. En el caso particular de Costa Rica, la competencia de la salvaguarda de la salud pública por parte de los médicos veterinarios en materia de inocuidad alimentaria, se encuentre embebida dentro de dos leyes que son pilares del derecho sanitario costarricense (párr. 16).

Este enfoque refleja el compromiso de Costa Rica con la protección de la salud, delegando responsabilidades específicas en el ámbito veterinario para asegurar la calidad y seguridad de los alimentos, conforme a leyes que sustentan el derecho sanitario en el país. Esta normativa asegura una intervención integral en el ámbito de salud pública, combinando la prevención y el control en beneficio de toda la población.

En los artículos 212 y 221 la Ley General de Salud, Costa Rica establece una normativa estricta para garantizar la higiene en la producción y manejo de alimentos. (Rojas A. C., 2014) Explica que:

Por un lado, la Ley General de Salud en sus artículos 212 y 221, decreta que todos aquellos establecimientos que elaboren, transformen, porciones, manipulen, empaquen, almacenen o distribuyan alimentos de origen animal, deben de establecer condiciones sanitarias idóneas que garanticen su higiene; entre ellas, el contar con un inspector médico veterinario que audite todo el proceso de industrialización. Por productos de origen animal, se entienden todos aquellos alimentos procedentes las partes o secreciones animales, derivadas tanto de especies domésticas o silvestres destinadas a la explotación pecuaria (bovina, suina y ovinocaprina), como sustratos dietarios digestibles con un alto valor nutritivo, provenientes de la agricultura (párr. 17).

Las personas debemos tener el conocimiento de los estándares que tienen que cumplir las empresas a quienes se les compra el producto, para luego llevarlo a un proceso por el manipulador de alimentos para ofrecer ya terminado al consumidor, en este caso como lo son los restaurantes. Esto permite asegurar que todos los alimentos derivados de animales cumplan con los estándares de seguridad e higiene, garantizando así la inocuidad alimentaria y protegiendo la salud pública.

La higiene y la inocuidad alimentaria son conceptos relacionados, pero tienen enfoques distintos en el contexto de la seguridad alimentaria. Ministerio de Salud. (2021) Informa qué:

La inocuidad de los alimentos se logra mediante prácticas adecuadas para comprarlos, almacenarlos, prepararlos, preservarlos, ayudando a prevenir la contaminación y las enfermedades que pueden llegar a presentarse por el consumo de alimentos contaminados. El no cumplir con buenas prácticas de higiene al preparar, servir y consumir los alimentos, causan más de 200 enfermedades que van desde diarrea, vómitos e intoxicaciones, hasta complicaciones más serias e incluso la muerte, por ello la necesidad de reforzar en la población las recomendaciones claves para la salubridad de alimentos.

Al enfatizar que más de 200 enfermedades pueden resultar de la falta de higiene en la manipulación y consumo de alimentos contaminados, de ahí la importancia por el conocimiento que deben tener las personas que trabajan en la preparación de los alimentos.

Este contexto destaca la urgencia de educar y concienciar a la población sobre las recomendaciones clave de inocuidad alimentaria, promoviendo prácticas de higiene y seguridad desde la compra hasta el consumo para salvaguardar la salud pública.

Es así como en las diferentes etapas de la preparación de alimentos se deben cumplir prácticas que aseguren su calidad microbiológica e higiénica, desde la correcta selección de las materias primas, hasta su distribución al consumidor (3). (Castillo-Gonzalo, 2022, p.105)

Según las etapas de la preparación de los alimentos señaladas por Castillo se asegura la correcta higiene y selección de los productos que llegan al consumidor.

En las tareas conferidas en la manipulación de los alimentos se entiende que están puestas en manos de personas capacitadas en el correcto manejo de los alimentos para evitar las ETAS. Gonzalo (2022) comenta que:

Dentro de las cocinas, las tareas de preparación de los alimentos son ejecutadas por una o varias personas que se consideran manipuladores de alimentos, éstos, deben contar con conocimientos suficientes sobre el manejo correcto de las materias primas en sus diferentes etapas para evitar la contaminación y la propagación de ETAS (Enfermedades Transmitidas por Alimentos) en los consumidores. En Costa Rica, más del 70% de los casos de ETAS se propagan a través de servicios comerciales de alimentos, quienes a su vez son responsables de prevenirlas, mediante el desarrollo de herramientas que velen por la aplicación de normas de higiene y manipulación de los alimentos desde su preparación hasta su distribución. (p.105)

Por tal razón la importancia, porque, los manipuladores deben tener un conocimiento adecuado para manejar las materias primas en cada etapa del proceso, desde la preparación hasta la distribución, para evitar la contaminación. Además, los establecimientos de servicios alimentarios deben implementar herramientas y normas estrictas que aseguren la inocuidad

en sus operaciones, protegiendo así la salud pública y fomentando la confianza de los consumidores en los servicios de alimentación.

1.5 Proyecciones

Las proyecciones del presente trabajo investigativo se representarán a manera de segmentos. De esta forma, se espera una mejor comprensión del tema por desarrollar. Así mismo, en este apartado se analizará de manera más adecuada qué tan viable resulta el tema para su investigación y, a su vez, verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Aquí se mencionarán:

- En primer lugar, se debe investigar las normas de higiene alimentaria en el restaurante Los Delfines de Puerto Jiménez, mediante las entrevistas y encuestas, para así conocer su historia.
- En segundo lugar, tras obtener la información necesaria brindada por las entrevistas y las encuestas por efectuar, se planea establecer los aspectos positivos que sus integrantes han vivido.
- Con los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas, se espera delimitar estrategias que se puedan implementar para disminuir las malas prácticas en la norma de higiene en la preparación de los alimentos.
- En cuarto lugar, tras analizar toda la información recaudada, se planea señalar los aspectos positivos que el negocio Los Delfines, específicamente en las buenas prácticas de higiene y su relación con la satisfacción con los clientes, ha beneficiado al cantón. Esto, también va de la mano con las entrevistas y encuestas por realizar, además de recaudar información adicional mediante otras formas que faciliten la recolección de datos.
- De la misma manera, se espera que, con el análisis de salubridad en el local, sea mediante el abordaje más adecuado.
- Además, se espera ser una buena fuente de información para investigaciones futuras, sobre temas relacionados con el que se está desarrollando actualmente. De esta manera, se puede lograr inspirar a otras personas para la ejecución de sus propias investigaciones.

- Dentro de las metas que se esperan cumplir, también destaca el evidenciar que aún persisten dentro de los restaurantes y dentro del ámbito de la gastronomía, donde se sigue denotando la mala práctica en la manipulación de los alimentos.
- De la misma forma, el reconocer la gran cantidad de personas no competentes en la manipulación de los alimentos, tal y como se evidencia en los antecedentes de este trabajo, es de suma importancia, pues deja en evidencia que las circunstancias no varían tanto de país a país.
- Así mismo, se espera crear un compromiso, donde los beneficiarios son los clientes, la persona empresaria, bajo la idea de dar la afirmación a sus funciones de investigación y también de aplicación a las normas.
- El comprender la importancia que tiene el turismo para el país también es algo por resaltar, al ser una gran fuente de ingresos económicos y también de empleos; siendo así el restaurante Los Delfines, al contar con personas que sobreviven esta actividad, entre ellas chef, cocineros, saloneros y bartender.
- De este modo, se espera que, mediante las entrevistas, se obtengan historias de personas que han consumido alimentos en el establecimiento y tienen una mala referencia de este.

Gracias a las proyecciones señaladas anteriormente, se espera lograr cumplir con cada objetivo de una manera más sencilla, ya que una vez marcados los parámetros que se desean lograr, el proceso para alcanzarlos se facilita aún más.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

El siguiente apartado es muy importante, ya que una vez que tengamos expuesto el problema de estudio podemos avanzar con las etapas idóneas que nos permita realizar el estudio. Rojas (1981) comenta que:

Una vez planteado el problema de estudio (es decir, cuando ya se poseen objetivos y preguntas de investigación), y cuando además se han evaluado su relevancia y factibilidad, el siguiente paso consiste en sustentar teóricamente el estudio, etapa que algunos autores llaman elaborar el marco teórico. Ello implica analizar y exponer las teorías, los enfoques teóricos, las investigaciones y los antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio. (p. 1).

Se crea el cantón décimo tercero de la provincia de Puntarenas, que llevará por nombre Puerto Jiménez, cuyo territorio comprende el distrito actual de Puerto Jiménez, distrito segundo del cantón de Golfito. La instalación de la Municipalidad de Puerto Jiménez será efectiva a partir del 1 de mayo de 2024.

En el siguiente apartado se tratará un aspecto crucial, ya que una vez definido con claridad el problema de estudio será posible avanzar con mayor exactitud y eficacia hacia las etapas más adecuadas para llevar a cabo una investigación bien estructurada. Precisar correctamente el problema permite orientar adecuadamente el desarrollo del estudio y contribuye a elegir con mayor certeza los métodos, técnicas e instrumentos más apropiados para recopilar y analizar los datos. Asimismo, contar con una comprensión clara del problema posibilita establecer objetivos concretos, formular hipótesis coherentes y construir un marco teórico sólido que respalde todo el proceso investigativo. Por esta razón, esta etapa constituye un pilar esencial para asegurar la calidad, pertinencia y validez de los resultados que se obtengan.

Cantón de Puerto Jiménez

Puerto Jiménez es el decimotercer cantón en la provincia de Puntarenas, de Costa Rica. Su cabecera es la ciudad homónima que se ubica en la entrada del Golfo Dulce, siendo el puerto marítimo más meridional y distante del país.

El cantón eligió su primer gobierno local en la figura de su primera municipalidad en febrero del 2024.

El Cantón de Puerto Jiménez cuenta con un área de 722,56 km² y una altitud media de 2 m. s. n. m. Ocupa un poco más de la mitad de la península de Osa, siendo su límite occidental el distrito de Bahía Drake de Osa.

Para el año 2022, Cantón de Puerto Jiménez cuenta con una población estimada de 12 836 habitantes, y para el último censo efectuado, en 2011, Cantón de Puerto Jiménez contaba con una población de 8 789 habitantes.

Fue el centro de extracción minera del oro en la década de 1970, donde muchos campesinos trabajaron con varias compañías mineras, convirtiéndose en un importante núcleo para la extracción de este apreciado mineral, periodo en el que la minería adquirió un papel destacado tanto en el ámbito económico como en el social de la región. En ese contexto, un gran número de campesinos fue atraído por las posibilidades de empleo que ofrecían las distintas empresas mineras que operaban en el área, provocando una transformación notable en la dinámica de las comunidades locales. Estas compañías instalaron infraestructuras como campamentos, caminos de acceso y equipos especializados para llevar a cabo la extracción del mineral, lo cual generó un crecimiento económico considerable, aunque temporal. No obstante, esta actividad también trajo consigo alteraciones significativas en el entorno natural y en los modos de vida tradicionales, ya que muchas personas dejaron atrás la agricultura para dedicarse a labores mineras. Este capítulo histórico representó un punto de inflexión para la región, no solo por sus repercusiones económicas, sino también por el impacto social y ambiental que dejó la explotación aurífera.

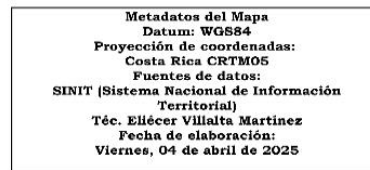
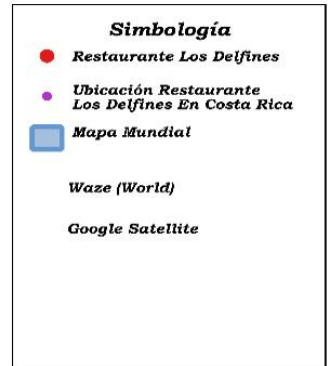
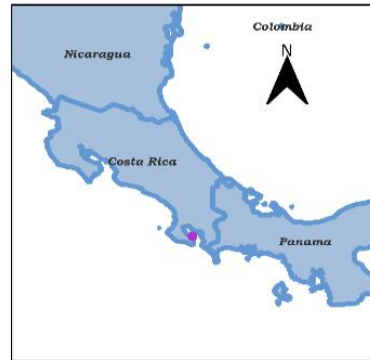
Playa Los Delfines Puerto Jiménez

Figura de la ubicación del restaurante Los Delfines

Ubicación georreferenciada del Parque Nacional Corcovado



Digrama de Ubicación En Costa Rica



Escala numérica: 1:1 390

Tec. Eliécer Villalta Martínez

Nota: Elaborado por Eliécer Villalta del SINAC, 2025.

2.1 Marco Histórico

Distrito del cantón de Golfito

El distrito aparece originalmente en el momento de la creación del cantón de Golfito por medio del decreto 552 del 10 de junio de 1949, siendo uno de los dos únicos distritos del cantón, junto con el distrito primero de Golfito.

Creación del cantón

La ubicación del distrito de Puerto Jiménez, separado por el Golfo Dulce del resto del cantón de Golfito, a una distancia de 116 km y un tiempo de viaje de dos horas y media o más por carretera, 45 minutos por vía marítima, complicaba la vida diaria de los pobladores de esta localidad ya que la mayoría de los servicios esenciales y gubernamentales se ubicaban en la cabecera del distrito de Golfito.

La iniciativa fue promovida por el diputado Óscar Mauricio Cascante Cascante (PUSC-Puntarenas) y el 21 de octubre de 2021 la Comisión Legislativa de Puntarenas de la Asamblea Legislativa de Costa Rica presenta el proyecto de ley bajo expediente N°. 22.749 Creación del Cantón de Puerto Jiménez, Cantón XIII de la Provincia de Puntarenas, el cual el 24 de marzo de 2022 se aprueba en primer debate con 40 votos, y su redacción final del 28 de marzo de 2022 se aprueba al día siguiente con 48 votos.

El 8 de abril de 2022, el presidente de la República Carlos Alvarado Quesada firma la ley, concretando la creación del cantón.

2.1.1 Marco referencial

Para el estudio de la investigación se hace referencia al marco referencial de los análisis y recopilación de la información que se requiere. Ricardo Pino Torrens (2009) comenta que:

El estudio del marco teórico referencial de una investigación revela muchos e interesantes aspectos, este tema ha sido objeto de análisis por especialistas e investigadores, entre estos se aprecian coincidencias e incluso importantes desacuerdos, a los que se harán referencia, dada la significación que tienen para estas reflexiones.

2.1.2 Definiciones relacionadas con temas de la seguridad alimentaria

- Brecha en la higiene alimentaria

“En tal sentido, se han diseñado programas de prevención de ETA y gestión de inocuidad de los alimentos, en los cuales se busca actuar y minimizar, desde un enfoque preventivo, los problemas asociados a la producción y manipulación de alimentos” (autor 1 et al., 2018).

- Colectivo

“El núcleo de la Teoría de la Identidad Social se origina en la idea de que "por muy rica y compleja que sea la imagen que los individuos tienen de sí mismos en relación con el mundo físico y social que les rodea, algunos de los aspectos de esa idea son aportados por la pertenencia a ciertos grupos o categorías sociales" (Tajfel, 2008).

- Desigualdad de género

Según uno de los artículos de estudios sociales indica que existe en la actualidad la desigualdad en las personas. Francisco (2013) Cita que:

Las inequidades y desigualdades de género son un problema que no se concentra en un solo factor, es decir, no es una situación que solo esté presente en la educación y el trabajo; en la salud o la migración, se puede decir que, al ser promovida y legitimada explícita y simbólicamente por la cultura, permea todas las esferas de la vida humana. (2013)

- Equidad de género

“El proceso que garantiza el acceso de las mujeres y los hombres a un conjunto de saberes, habilidades y destrezas que les permiten estar en mejores y más iguales condiciones de vida” (Araya, 2008, pag. 37).

- Empoderamiento

“El empoderamiento es un proceso en el que los individuos aprenden a ver una mayor correspondencia entre sus metas, un sentido de cómo lograrlas y una relación entre sus esfuerzos y resultados de vida”. (Mechanic, 2004).

- Género

“Los estudios de género tienen su principal origen en los movimientos sociales feministas surgidos en los años 70”. (Ramírez, 2008, p. 310)

- Igualdad de género

“Se incorporó el enfoque de género como un tema transversal y se identificó el diseño y la implementación de la Política de Igualdad y Equidad de Género como un proyecto institucional a desarrollar en este quinquenio”. (legislativa, 2013, p.6)

- Networking

El anglicismo siguiente se refiere a la actividad de personas para ampliar los contactos.

Comúnmente, usamos el anglicismo “Networking” para referirnos a la actividad realizada por profesionales de cualquier sector para ampliar su red de contactos profesionales de tu sector o sectores relacionados, con el objetivo de compartir conocimientos, recursos, crear sinergias, buscar nuevas oportunidades y hacer crecer sus negocios. (networking, s.f.)

2.1.3 Definiciones relacionadas con las normas de higiene alimentaria

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la higiene alimentaria como el conjunto de prácticas, condiciones y acciones necesarias en cada etapa de la cadena alimentaria, desde la producción hasta el consumo, para asegurar que los alimentos sean seguros y no representen un riesgo para la salud. Esto incluye desde el cultivo, almacenamiento, procesamiento y transporte, hasta su preparación y conservación en el hogar, con el objetivo de prevenir contaminaciones y enfermedades transmitidas por alimentos. Además, una adecuada higiene alimentaria contribuye a mantener la calidad nutricional de los productos y a generar confianza en los consumidores.

“Se ha sugerido que las primeras experiencias con la higiene, desde la dimensión preventiva, pueden atribuirse a cuando los primeros hombres seleccionaron qué plantas y animales consumir sin que esto causara repercusiones negativas en sus cuerpos”. (Sánchez, 2022).

Aquí se adjunta una ilustración sobre la ISO 22000.



Fuente: ISO 22001.

La ISO 22000 es una norma que especifica los requisitos que deben cumplir todas las empresas de la industria de alimentos para asegurar procesos inocuos desde la granja hasta la mesa. Con esta norma se pretende tener un adecuado control de todos los eslabones de la cadena productiva de la industria de alimentos. Esta norma establece un marco común para la implementación de un sistema eficiente para la gestión de la seguridad alimentaria y tiene un alcance internacional (Winterhalter, 2022).

El Codex Alimentarius o Código Alimentario se ha convertido en un punto de referencia mundial de gran trascendencia para los consumidores, los productores y

elaboradores de alimentos, los organismos nacionales de control de los alimentos y el comercio alimentario internacional.

Los principios generales de higiene de los alimentos según las normas del Codex Alimentarius, menciona que las OEA deberían aplicar las prácticas de higiene y los principios de seguridad de los alimentos que se establecen en el presente documento a fin de:

- Elaborar, aplicar y verificar procesos que proporcionen alimentos inocuos y aptos para su uso previsto.
- Garantizar que el personal está convenientemente capacitado para desempeñar las actividades correspondientes a su puesto.
- Construir una cultura positiva de inocuidad de los alimentos demostrando su compromiso con el suministro de alimentos seguros y aptos, y fomentando prácticas adecuadas para la salubridad de los alimentos.
- Contribuir a mantener la confianza en los alimentos comercializados a escala nacional e internacional.
- Garantizar que los consumidores cuentan con información clara y fácilmente comprensible que les permita determinar la presencia de alérgenos alimentarios, proteger sus alimentos de la contaminación y evitar la proliferación o la supervivencia de patógenos de transmisión alimentaria al almacenar, manipular y preparar correctamente los alimentos.

Definiciones del reglamento para el manejo de los alimentos

Las BPM son los principios básicos y prácticos generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos en cada una de las operaciones mencionadas cumplan con las condiciones sanitarias adecuadas, de modo que se disminuyan los riesgos inherentes a la producción. (Resolución 2674 de 2013, p. 4).

Asimismo, resalta el rol preventivo de las BPM, orientadas a reducir los riesgos sanitarios antes de que afecten la salud de los consumidores. En este sentido, la normativa representa una herramienta fundamental para asegurar alimentos sanos y proteger al público.

La inocuidad no solo debe estar presente en los servicios de alimentos como hoteles, restaurantes, entre otros, sino también en los hogares, por lo que se deben poner en práctica las medidas higiénicas que garanticen inocuidad. Sin embargo, las personas no prestan la debida importancia a la inocuidad alimentaria y es donde surgen una serie de enfermedades en la población que disminuyen la calidad de vida (Corazón Azul, 2014, párr. 2-3).

Lo anterior demuestra la importancia de reforzar la formación en hábitos higiénicos esenciales para toda la población, fomentando una cultura preventiva tanto en el ámbito doméstico como en el público, con el objetivo de cuidar la salud y elevar la calidad de vida.

En este apartado se contemplan puntos del reglamento en el manejo de los alimentos:

- Adecuado: Se entiende suficiente para alcanzar el fin que se persigue.
- Alimento: Es toda sustancia procesada, semiprocada o no procesada, que se destina para la ingesta humana, incluidas las bebidas, goma de mascar y cualesquiera otras sustancias que se utilicen en la elaboración, preparación o tratamiento del mismo, pero no incluye los cosméticos, el tabaco ni los productos que se utilizan como medicamentos.
- Buenas prácticas de manufactura: Condiciones de infraestructura y procedimientos establecidos para todos los procesos de producción y control de alimentos, bebidas y productos afines, con el objeto de garantizar la calidad y salubridad de dichos productos según normas aceptadas internacionalmente.
- Que la inocuidad y calidad de los alimentos son condiciones esenciales para la protección de la salud pública, razón por la cual se hace necesario y oportuno establecer los requisitos pertinentes para el otorgamiento del permiso de funcionamiento de los establecimientos que brindan los servicios de alimentación al público.
- Croquis: Esquema con distribución de los ambientes del establecimiento, elaborado por el interesado sin que necesariamente intervenga un profesional colegiado. Debe

incluir los lugares y establecimientos circunvecinos, así como el sistema de drenaje, ventilación, y la ubicación de los servicios sanitarios, lavamanos y duchas, en su caso.

- **Curvatura sanitaria:** Curvatura cóncava de acabado liso de tal manera que no permita la acumulación de suciedad o agua.
- **Desinfección:** Es la reducción del número de microorganismos presentes en las superficies de edificios, instalaciones, maquinarias, utensilios, equipos, mediante tratamientos químicos o métodos físicos adecuados, hasta un nivel que no constituya riesgo de contaminación para los alimentos que se elaboren.
- **Inocuidad de los alimentos:** La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.
- **Lote:** Es una cantidad determinada de producto envasado, cuyo contenido es de características similares o ha sido fabricado bajo condiciones de producción presumiblemente uniformes y que se identifican por tener un mismo código o clave de producción.
- **Limpieza:** La eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias objetables.
- **Planta:** Es el edificio, las instalaciones físicas y sus alrededores; que se encuentren bajo el control de una misma administración.
- **Procesamiento de alimentos:** Son las operaciones que se efectúan sobre la materia prima hasta el alimento terminado en cualquier etapa de su producción.
- **Superficie de contacto con los alimentos:** Todo aquello que entra en contacto con el alimento durante el proceso y manejo normal del producto; incluyendo utensilios, equipo, manos del personal, envases y otros.

Para evaluar las condiciones higiénicas y sanitarias se deben adoptar los conceptos de las Buenas Prácticas de Fabricación cuyo objetivo es garantizar la seguridad en el procesamiento de los alimentos ofreciendo una mayor seguridad a los consumidores. Por lo tanto, alimentarse bien no es sólo consumir una comida sabrosa, sino también una comida segura desde el punto de vista higiénico (Silva Júnior, 2002).

Estas prácticas tienen como propósito esencial asegurar que todas las fases del proceso alimentario desde la adquisición de los insumos hasta su almacenamiento y

distribución se lleven a cabo bajo estándares que garanticen la salubridad del producto final, previniendo cualquier tipo de contaminación que pueda afectar la salud del consumidor. Así, una alimentación adecuada no solo implica que los alimentos sean agradables al paladar o visualmente atractivos, sino también que hayan sido preparados bajo condiciones higiénicas rigurosas. Por ello, la inocuidad alimentaria representa un pilar indispensable de una dieta sana y segura, y constituye un requisito obligatorio para todos aquellos establecimientos que manipulan alimentos destinados al consumo humano en Costa Rica.

En un restaurante, almacenar los alimentos de manera adecuada es crucial para garantizar tanto su calidad como la seguridad alimentaria. Los productos perecederos, como carnes, lácteos, frutas y verduras frescas, deben mantenerse bajo estrictas condiciones de refrigeración o congelación, asegurando una temperatura estable que evite la proliferación de microorganismos que puedan afectar su frescura e higiene. Es fundamental separar los alimentos crudos de los cocidos para prevenir la contaminación cruzada, empleando envases herméticos y ubicando los productos en estantes diferenciados según su tipo. Por otro lado, los alimentos no perecederos, como cereales, legumbres, conservas y productos secos, deben conservarse en espacios frescos, secos y bien ventilados, protegidos de la humedad y la luz directa, para prolongar su vida útil y evitar la presencia de plagas o moho. Asimismo, para una adecuada gestión del inventario, es indispensable aplicar el método de rotación “primero en entrar, primero en salir” (PEPS), lo que asegura que los productos con mayor tiempo de almacenamiento se utilicen primero, ayudando a reducir pérdidas y manteniendo los estándares de inocuidad en el establecimiento.

Por esta razón, la inocuidad alimentaria no solo representa una medida preventiva indispensable en la salud pública, sino que también constituye uno de los pilares fundamentales de una dieta sana y segura. En Costa Rica, como en muchos otros países, el cumplimiento de estos requisitos es obligatorio para todos los establecimientos que manipulan alimentos, incluyendo restaurantes, sodas, cafeterías, comedores institucionales, hoteles, fábricas de alimentos y cualquier otro negocio relacionado con la alimentación.

La legislación nacional, a través de reglamentos y decretos emitidos por el Ministerio de Salud y otras autoridades competentes, establece una serie de normas que deben seguirse rigurosamente. Estas incluyen, entre otros aspectos, el diseño higiénico de las instalaciones,

el control de plagas, el correcto manejo de desechos, el lavado frecuente de manos, el uso de indumentaria adecuada y la capacitación continua del personal en temas de higiene y seguridad alimentaria.

En resumen, garantizar la inocuidad de los alimentos no es una opción, sino una responsabilidad ética, legal y social que incide directamente en el bienestar de la población. La correcta implementación de prácticas higiénicas en los servicios de alimentación fortalece la confianza del consumidor, previene brotes de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) y mejora la calidad general del sistema alimentario del país.

2.1.4 Esquema del marco teórico

El esquema nos permite organizar las ideas para el desarrollo de un proyecto. (Europa, 2024). Confirman que:

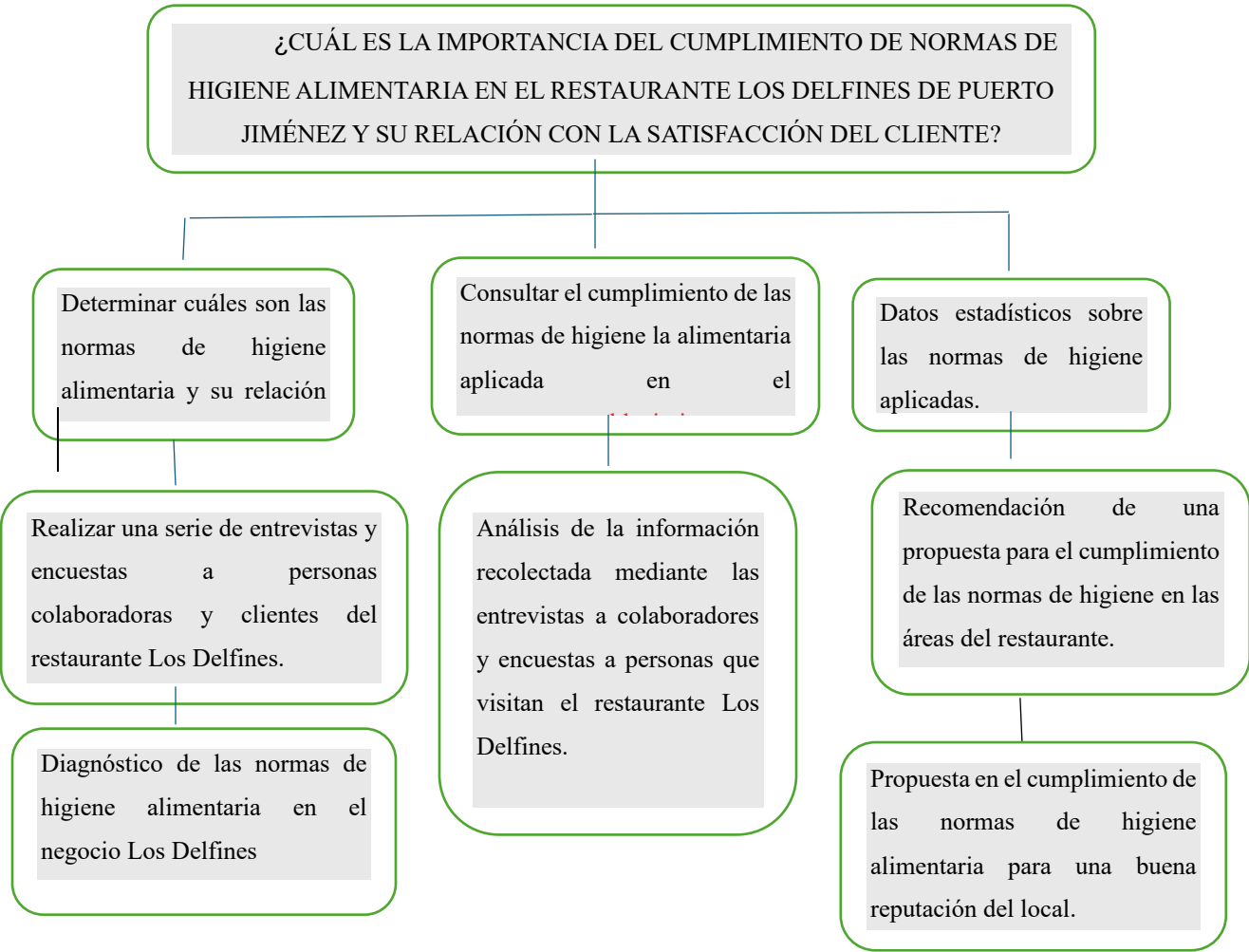
Un esquema es una representación gráfica o estructural que organiza ideas o conceptos de manera jerárquica. Su principal objetivo es facilitar la comprensión y memorización de la información. Además, pueden ser utilizados para estudiar, planificar tareas, presentar datos o desarrollar proyectos complejos, ya que simplifican el análisis de grandes cantidades de información y permiten identificar relaciones entre distintos elementos.

Un esquema es una forma gráfica o estructural que ordena ideas o conceptos de manera jerárquica, permitiendo una visualización clara y ordenada de la información. Su finalidad principal es facilitar la comprensión y la retención, al mostrar los datos de manera resumida y organizada, lo que posibilita identificar rápidamente las ideas centrales y sus vínculos. Además, los esquemas son herramientas sumamente versátiles que pueden emplearse en diferentes ámbitos, como el estudio para sistematizar el contenido de una materia, la planificación de actividades para distribuir tareas de forma efectiva, o la presentación de información compleja para comunicarla de manera clara y sencilla. También juegan un papel esencial en la gestión de proyectos complejos, ya que permiten descomponer grandes volúmenes de información en segmentos manejables, facilitando el análisis, la toma de decisiones y el reconocimiento de las relaciones entre distintos elementos o conceptos. Por todas estas razones, el uso de esquemas se considera una estrategia eficaz para mejorar

el aprendizaje, la organización y la comunicación en ámbitos académicos, profesionales y personales.

De este modo, a continuación, se presenta el respectivo marco teórico del presente trabajo investigativo.

Esquema del marco teórico



Fuente: Elaboración propia, 2025.

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

Así mismo señala Arias (2012, p.16)” el marco metodológico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

Como lo explican los autores con respecto al marco metodológico. Azuero (2019) comentan que:

Es así entonces como resumiendo las posturas de los autores puede decirse que el marco metodológico se trata en su mayoría del tercer capítulo de la tesis y es el resultado de la aplicación, sistemática y lógica, de los conceptos y fundamentos expuestos en el marco teórico. Es importante comprender que la metodología de la investigación es progresiva, por lo tanto, no es posible realizar el marco metodológico sin las fundamentaciones teóricas que van a justificar el estudio del tema elegido (p.113).

3.1 Enfoque

Es muy importante saber, que es necesario comprender lo que es un enfoque cualitativo a la hora de realizar una investigación, por lo cual (Herrera, s.f.) explica este tipo de enfoque de la siguiente manera:

La investigación cualitativa podría entenderse como una categoría de diseños de investigación que extrae descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos. Se utilizan los siguientes métodos: fenomenología, etnografía, teoría fundamentada, etnometodología investigación-acción y método biográfico (párr. 1).

Así mismo, para lograr desarrollar este enfoque de manera adecuada, se planea efectuar una serie de consultas bibliográficas, de fuentes confiables que brinden los datos necesarios para el desarrollo adecuado del trabajo investigativo.

Además, se hará una serie de entrevistas a los colaboradores del restaurante Los Delfines de Puerto Jiménez, para obtener esta información de primera mano, de las personas implicadas directamente en este estudio.

Del mismo modo, las preguntas que se plantearán en las entrevistas serán analizadas y estudiadas a profundidad, para elegir las que mejor se adecuen al presente trabajo investigativo y que, a su vez, no sean preguntas complicadas para las personas por entrevistar. De este modo, se podrán obtener las respuestas adecuadas para el análisis de la información que se recopilará de estas.

Cabe mencionar, que el enfoque cualitativo permitirá conocer el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria del negocio Los Delfines y la satisfacción de los clientes. Por lo tanto, el enfoque cualitativo será esencial para el desarrollo adecuado del trabajo investigativo, debido a que se logrará una comprensión más profunda y contextualizada sobre el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria en el local Los Delfines de Puerto Jiménez y la satisfacción de sus clientes.

El presente estudio se enmarca en una investigación de tipo descriptiva, ya que su propósito es observar, documentar y analizar cómo se están aplicando las normas de higiene alimentaria en el establecimiento Los Delfines, sin intervenir en las condiciones existentes. Este tipo de enfoque permite detallar las condiciones de limpieza en las diferentes áreas del establecimiento, así como las prácticas de manipulación de alimentos llevadas a cabo por el personal. Mediante el uso de herramientas como listas de cotejo y encuestas estructuradas, se logrará recopilar información objetiva sobre el nivel de cumplimiento de las disposiciones sanitarias vigentes. En consecuencia, esta metodología permitirá obtener un panorama claro de la situación actual, lo que facilitará la formulación de propuestas que contribuyan a mejorar tanto la calidad del servicio como la experiencia de los clientes.

3.2 Diseño

Hernández, Hernández y Baptista (2006) citan que la fenomenología se fundamenta en lo siguiente:

El objetivo es describir y comprender los fenómenos a través de la visión individual de cada participante y de la perspectiva colectiva construida. Las entrevistas, los grupos

focales, la recolección de documentos y materiales, y las historias de vida se enfocan en identificar temas relacionados con experiencias tanto cotidianas como únicas. Este enfoque se fundamenta en la investigación de la aplicación de las normas de higiene alimentaria.

Este estudio, desarrollado bajo un enfoque descriptivo, tiene como finalidad analizar en profundidad cómo se implementan, entienden y valoran las normas de higiene alimentaria en el negocio Los Delfines, situado en Puerto Jiménez. Se tomará en cuenta tanto la perspectiva individual del personal como la percepción colectiva de los clientes habituales. El objetivo es documentar la realidad tal como se presenta en las rutinas diarias del restaurante, sin intervenir en su dinámica, pero examinando con detalle las conductas, procedimientos y hábitos vinculados con la seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. Para ello, se utilizarán herramientas metodológicas como entrevistas semiestructuradas con los colaboradores, encuestas a los clientes del establecimiento. También conocer si utilizan manuales de limpieza profunda, registros de temperatura, bitácoras de aseo y programa de control de plagas. Estas técnicas permitirán obtener datos relevantes sobre prácticas claves, como el lavado adecuado de manos, el uso correcto de uniforme, uso de guantes, la manipulación segura de alimentos en cada fase del proceso y la limpieza constante de utensilios, superficies, zonas de cocina y áreas de atención al cliente.

Del mismo modo, se revisará el cumplimiento de las directrices emitidas por el Ministerio de Salud de Costa Rica, relacionadas con la conservación de alimentos a temperaturas apropiadas, la prevención de contaminación cruzada, el control efectivo de plagas, la eliminación correcta de residuos y la rotulación adecuada de productos. Estos aspectos son esenciales para prevenir enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) y proteger la salud del consumidor. El análisis de los testimonios del personal permitirá evaluar su grado de conocimiento, compromiso y responsabilidad frente a las normas, así como las dificultades que enfrentan en su aplicación diaria. En cuanto a los clientes, se recogerán sus opiniones sobre la limpieza del local, las condiciones de los baños, la apariencia del personal y la confianza que sienten respecto a la seguridad de los alimentos servidos.

Este método descriptivo facilitará la identificación tanto de buenas prácticas de higiene aplicadas como de las áreas que requieren mejoras dentro del sistema de sanidad alimentaria del restaurante. Además, el estudio permitirá descubrir significados culturales

asociados a las prácticas de aseo, lo cual es relevante para entender cómo se conforma y transmite la cultura sanitaria en el establecimiento. En conjunto, los resultados obtenidos aportarán una base sólida de conocimiento contextualizado, útil para optimizar los procesos internos, promover la capacitación continua del personal y asegurar un servicio alineado con los estándares más exigentes de calidad e inocuidad alimentaria, en beneficio del negocio y de la salud de sus clientes.

Además, se realizarán encuestas para obtener datos precisos directamente de ellas. La aplicación de este enfoque descriptivo proporcionará una comprensión más profunda del tema y facilitará la recopilación de información relevante. Esto contribuirá a generar el conocimiento necesario para desarrollar de manera óptima el trabajo de investigación, gracias a los aportes de las principales personas implicadas en el estudio.

Para la siguiente investigación se realizará de acuerdo al diseño según las técnicas cualitativas como la observación, entrevista y encuestas. Sampieri (2011):

Define los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones. Así, el investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades. (p. 9).

La aplicación del diseño seleccionado permitirá una mejor comprensión del tema, facilitando poder obtener dicha información con respecto al tema a investigar, así de este modo se generarán el conocimiento apropiado para el desarrollo del trabajo, mediante la información que será brindada por los principales involucrados en el tema.

3.3 Fuentes

Son todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema presentado, que posteriormente será utilizado para lograr los objetivos esperados. De acuerdo a su origen se clasifican en: fuentes primarias y fuentes secundarias.

Las fuentes de información son uno de los puntos más importantes a la hora de desarrollar cualquier tipo de trabajo investigativo. Esto debido a que de estas depende la información obtenida para que el desarrollo sea verídico, para así lograr que la investigación tenga credibilidad a la hora de presentarla.

De tal forma, las fuentes de información enriquecen el conocimiento del investigador, ayudándole a entender con mayor profundidad el tema que se está analizando. Es importante señalar que estas fuentes se clasifican en dos categorías principales: fuentes primarias y fuentes secundarias.

3.3.1 Fuentes primarias

Según la información obtenida de las fuentes de información va depender que tanta la variedad de los medios que se vaya a elegir para llevar a cabo dicho trabajo. Marisol Maranto Rivera (2015) interpreta que:

Este tipo de fuentes contienen información original; es decir, son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros. (p.1)

Así mismo, esto se puede resumir diciendo que las fuentes primarias son las fuentes tomadas de primera mano, de personas, instituciones, entre otros organismos involucrados directamente con el tema por investigar. Se considera la evidencia más auténtica a la hora de realizar una investigación. Para efectos del presente trabajo investigativo, tal y como se ha venido mencionando, se buscará obtener la información directamente con el personal de cocina, bar y salón del restaurante Los Delfines de Puerto Jiménez y sus clientes.

Se realizarán entrevistas tanto a los empleados del establecimiento como a los clientes que lo visitan, junto con encuestas que faciliten la comprensión de la importancia que radica en las normas de higiene en los alimentos para quienes lo consumen.

3.3.2 Fuentes secundarias

“Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria”. (Marisol Rivera 1, 2025, p. 1).

Tal y como se mencionó, estas fuentes son obtenidas de otros investigadores, pues estas fuentes son creadas a partir de las fuentes primarias, pero fueron utilizadas por otras personas que analizaron la información proporcionada por las fuentes primarias. De este modo la sintetizaron, creando así nuevas perspectivas al respecto. Las fuentes secundarias serán basadas de otras investigaciones, libros, páginas web, revistas, noticias, entre otros medios de información confiables; además de estadísticas brindadas por entidades como el Ministerio de Salud, INA, Codex Alimentarius, entre otras organizaciones asociadas en pro de la higiene alimentaria. De este modo, la información obtenida mediante fuentes secundarias para el desarrollo de esta investigación facultará el análisis del tema principal de esta fuente. Además de facilitar obtener información sobre algunos antecedentes teóricos e históricos y enfoques metodológicos relevantes para el estudio.

3.4 Población y muestra

Población. Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (López, 2004, párr. 4).

Según López explica que la población hace referencia a un conjunto de individuos o cosas del cual se pretende realizar un estudio de interés del problema a investigar. Para los efectos de la siguiente investigación, la población de interés sería el restaurante Los Delfines y su clientela, para lograr conocer si cumplen con las normas de higiene alimentaria y satisfacción con el cliente.

“Es así como el análisis de una muestra permite realizar inferencias, extrapolar o generalizar conclusiones a la población blanco con un alto grado de certeza”. (Otzen, 2017, p. 227).

Tabla 1**Población y muestra**

Entrevistado	Puesto	Razón
N°1	Empresaria	Permitirá conocer si se cumplen las normas de higiene alimentaria en el restaurante, además de cuáles son las normas aplicadas.
N°2	Colaboradores	Facilitará saber si los colaboradores aplican las normas de higiene alimentaria en las tareas diarias, logrando la reputación del establecimiento y la satisfacción con el cliente.
N°3	Clientes	Manifestará que tan satisfactorio es el servicio de alimentos y bebidas ofrecido en el negocio Los Delfines.

Fuente: Elaboración propia, 2025

Tabla 2

3.5 Unidad de análisis

Objetivo	Categoría de análisis	Definición Conceptual	Instrumento	Definición Instrumental
<p>Objetivo específico 1: Indagar sobre la aplicación de las normas de higiene y seguridad alimentaria en los procesos de manipulación y preparación de alimentos en el restaurante Los Delfines.</p>	<p>1. Aplicación de las normas de higiene alimentaria. 2. Tipo de normas de higiene aplicadas 3. Frecuencia de inspecciones alimentarias.</p>	<p>Normas de higiene alimentaria.</p>	<p>Se medirá mediante la revisión documental, entrevistas dirigidas a la administradora y colaboradores.</p>	<p>Entrevista a la administradora y colaboradores del restaurante con ítems del 1 al 4. Además se implementará revisión documental para completar la información obtenida.</p>
<p>Objetivo específico 2: Identificar las áreas de riesgo en las prácticas de higiene que puedan afectar la inocuidad de los alimentos servidos.</p>	<p>1. Áreas de riesgo en las prácticas de higiene. 2. Implementación de control de plagas. 3. Capacitaciones en higiene alimentaria.</p>	<p>Inocuidad de los alimentos.</p>	<p>Se medirá mediante la revisión documental, entrevistas dirigidas a la administradora y colaboradores.</p>	<p>Entrevista a la administradora y colaboradores del negocio con ítems del 1 al 4. Además se implementará revisión documental para completar la información obtenida.</p>
<p>Objetivo específico 3: Comprender la percepción de los clientes sobre las condiciones de higiene del restaurante y su relación con la satisfacción general del servicio.</p>	<p>1. Percepción de los clientes con el local. 2. Prácticas observadas de higiene. 3. Comportamiento del personal en cuanto a la limpieza 4. Disponibilidad de elementos de higiene.</p>	<p>Percepción de higiene alimentaria.</p>	<p>Se medirá mediante la revisión documental, encuesta a los clientes del negocio.</p>	<p>Encuesta a los clientes del restaurante con ítems del 1 al 4. Además se implementará revisión documentada para completar la información obtenida.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.6 Instrumentos de investigación

Cuando se habla de instrumentos de investigación son una serie de métodos o técnicas existentes para la obtención de la información. Carlos Herrera Acosta 1, (2010).

La selección de la técnica, el diseño, aplicación y tratamiento de la información recopilada en los instrumentos de investigación, son actividades que se realizan dentro del proceso de investigación científica; el escogimiento de la técnica de tienen que estar en relación con los objetivos que se pretenden alcanzar, el método de estudio y el tipo de investigación. (p.435).

Los instrumentos de investigación son una de las partes más importantes a la hora de desarrollar un trabajo investigativo, debido al gran papel que estos desempeñan en la recolección de los datos necesarios para el mismo. Así mismo, gracias a los instrumentos que se utilicen, se puede comprobar la veracidad de la investigación que se está realizando.

3.6.1 La entrevista

Consiste en plantear las preguntas tan rápidamente como el entrevistado sea capaz de comprender y escuchar.

La entrevista es una técnica de recolección de datos o información que consiste en una conversación estructurada entre dos o más personas: el entrevistador y el entrevistado. Durante la entrevista, el entrevistador hace preguntas previamente planificadas para obtener información específica, comprender opiniones, experiencias o profundizar en ciertos temas desde la perspectiva del entrevistado.

El propósito de la entrevista es una técnica para recopilar respuestas que nos guiará a la obtención de un resultado esperado.

La entrevista permite un acercamiento directo a los individuos de la realidad. Se considera una técnica muy completa. Mientras el investigador pregunta, acumulando respuestas objetivas, es capaz de captar sus opiniones, sensaciones y estados de ánimo, enriqueciendo la información y facilitando la consecución de los objetivos propuestos. Ahora bien, sería recomendable complementarla con otras técnicas tales como la observación participante y los grupos de discusión para darle auténtica validez. (Torrecilla, s.f.).

Aquí se mencionarán cinco ventajas de la entrevista, en relación con la encuesta:

- ✓ El investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar la información que necesita, y así asegurar mejores respuestas, al aclarar preguntas o dudas, si hubiera una interpretación errónea.
- ✓ Es aplicable a toda persona, incluidas aquellas a las que se les dificulte proporcionar una respuesta escrita.
- ✓ Permite obtener, además, información no verbal.
- ✓ Emplea para su diseño, escasos recursos materiales, al necesitarse solo un ejemplar para el entrevistador, de cada guía elaborada.
- ✓ Permite asegurar que cada individuo de la muestra, haya respondido todas las preguntas.

Desventaja fundamental de la entrevista en relación la encuesta:

- Por su carácter de diálogo cara a cara, puede inhibir, ocultar o sesgar las respuestas requeridas por el investigador, por parte del entrevistado o los entrevistados.

3.6.2 La encuesta

Es una técnica de recolección de datos que consiste en hacer una serie de preguntas a un grupo de personas para obtener información sobre sus opiniones, comportamientos, preferencias, características o necesidades.

Las encuestas son ampliamente utilizadas en investigación de mercados, estudios sociales, y evaluaciones de satisfacción porque permiten obtener datos de muchas personas de forma rápida y a menudo cuantificable. Lanuez y Fernández (2014) comentan qué:

Como una entrevista por cuestionario. Si se considera el carácter autoadministrado de ese método, no se puede compartir dicha aseveración, toda vez que el diálogo aquí es del encuestado consigo mismo, mediado por el cuestionario del correspondiente instrumento metodológico. Sin embargo, dan de ella una adecuada definición, al considerarla como método de empírica que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener

respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información llenan por sí mismos. (p. 72)

Los cuestionarios se utilizan en diversas disciplinas, incluyendo la investigación social, el marketing, la educación y la psicología, y pueden ser administrados de manera escrita, verbal o electrónica. Otros, como Nocedo et al. (2015), consideran al cuestionario como el instrumento metodológico de aplicación de la encuesta. Aquí se podría objetar que lo identifican con todo el instrumento, y no con el componente estructural del mismo, en el que se despliegan las preguntas. (p. 63).

Como hace mención en el texto anterior el cuestionario es una herramienta de recolección de datos que consiste en una lista de preguntas para la obtención de información.

Tres ventajas de la encuesta, en relación con la entrevista:

- ✓ Asegura de un mejor modo obtener opiniones de un número mayor de personas.
- ✓ Asegura de un mejor modo obtener opiniones cuando la muestra está dispersa geográficamente.
- ✓ Permite de una mejor forma tabular y estudiar las opiniones recibidas de los encuestados, para su conversión, inferencial mente, por el investigador, en información útil a considerar en la investigación.

Tres desventajas de la encuesta, en relación con la entrevista:

- ✓ La inversión en recursos materiales y tiempo, para obtener las opiniones, por el tamaño de la muestra y su posible dispersión geográfica es superior.
- ✓ Se dificulta para el investigador, dado el carácter autoadministrado del método, constatar la honestidad informativa de los encuestados, al ofrecer sus opiniones.
- ✓ No permite asegurar que cada individuo de la muestra responda todas las preguntas.

Siguiendo los pasos planteados anteriormente, se espera lograr un adecuado desarrollo del presente trabajo investigativo y, de este modo, responder a la interrogante que se planteó con anterioridad y; a su vez, cumplir con los objetivos planteados al inicio de la investigación.

3.6.3 Revisión bibliográfica

Siendo una de las principales fuentes para adquirir información, la revisión bibliográfica es imprescindible a la hora de realizar un trabajo de investigación, debido a que facilita la obtención de información de diferentes sitios, como otras investigaciones, artículos, revistas, entre otras fuentes de información. Así mismo, mediante la revisión bibliográfica, se puede seleccionar previamente la información que mejor se adapte al tema desarrollado en la investigación.

La revisión bibliográfica permite evidenciar e identificar el material seleccionado para la recopilación de datos e información requerida para el tema de estudio. Coral (2016) hace referencia que:

La revisión bibliográfica no es un listado de documentos; exige una orientación al hacerla. Usted, como autor de la revisión, presenta una síntesis y hace comentarios acerca de las fuentes. Esto le permitirá plantear conclusiones acerca de la información recopilada que, en otro momento, puede ayudar a justificar y explicar los intereses de su investigación. Así, por ejemplo, puede explicar la validez del interés que usted tiene, mostrando en la revisión bibliográfica que el enfoque es distinto al trabajado en documentos anteriores; o, señalando en el material encontrado la insistencia en cierta tendencia, usted puede plantear el interés propio y su pertinencia; o quizá puede replantear su tema de investigación de acuerdo con los hallazgos que plantee en su revisión bibliográfica; fundamentalmente usted logrará identificar fuentes bibliográficas confiables y podrá organizarlas de acuerdo con un foco de interés. Es preciso aclarar que la justificación de la investigación propia no corresponde a la revisión bibliográfica, pero puede ser un producto resultante de esta. (p.2).

La revisión bibliográfica es una de las partes fundamentales en todo el proceso de la investigación, se deben buscar fuentes confiables que nos lleve a obtener la información que se busca para llegar a la conclusión del estudio.

3.7 Recolección de datos

La recolección de datos comprende procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación. Existen múltiples y diferentes instrumentos útiles para la recolección de datos y para ser usados en todo tipo de investigaciones ya sean cuantitativas, cualitativas o mixtas.

Para obtener una adecuada recolección de datos el investigador debe seguir un planeamiento detallado de lo que se hará en la recolección de datos como:

- Autorización: Condición necesaria previa a la recolección de datos.
- Tiempo: Es la estimación del tiempo que el investigador para requerir para la realización de la investigación (recolección, tabulación y análisis de datos).
- Recursos: Humanos, económicos y físicos.
- Capacitación: Referente a los objetivos, selección de muestra, instrumentos y procedimientos para la recolección de datos.
- Supervisión y coordinación: Manera en que se distribuirá el recurso humano para cubrir los componentes de información del estudio.

Por otra parte, según Yuni & Urbano (2014), “la dimensión de las técnicas de recolección de información confronta al investigador a un proceso de toma de decisiones para optar por aquellas técnicas que sean más apropiadas a los fines de la investigación”. (p. 52).

La cita anterior destaca la importancia de seleccionar cuidadosamente las técnicas de recolección de información en una investigación, subrayando que esta elección no es arbitraria sino un proceso de toma de decisiones crítico. Este proceso implica que el investigador debe evaluar y escoger las técnicas que mejor se alineen con los objetivos específicos de su estudio, asegurando así la relevancia y precisión de los datos obtenidos. La afirmación subraya la responsabilidad y el rigor necesarios en la fase metodológica, donde una elección adecuada de técnicas puede definir la validez y el éxito de la investigación en general.

De esta manera, los pasos por seguir para lograrlo serían:

- Búsqueda de fuentes bibliográficas confiables, para lograr obtener información sobre el tema central de la investigación.

- Elaborar encuestas para obtener datos estadísticos y, a su vez, corroborar los datos que se han obtenido de fuentes de información secundarias.
- Proceder a realizar encuestas a algunos clientes del restaurante Los Delfines, para conocer su satisfacción, recomendaciones, entre otras sugerencias para el establecimiento.
- Analizar toda la información recolectada por estos medios, para lograr una mejor visualización sobre el tema. Siguiendo los pasos planteados anteriormente, se espera lograr un adecuado desarrollo del presente trabajo investigativo y, de este modo, responder a la interrogante científica que se planteó con anterioridad y, a su vez, cumplir con los objetivos planteados al inicio de la investigación.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En esta sección, se examinarán los resultados obtenidos a través de los instrumentos seleccionados para la recolección de datos en la investigación, las entrevistas fueron realizadas a la empresaria y personal colaborador del restaurante Los Delfines, utilizando preguntas semiestructuras. A través de ellas, se obtuvo información valiosa sobre el manejo y manipulación de los alimentos en el establecimiento y su posible desconocimiento en la práctica de estos.

Entrevista

El siguiente instrumento es la entrevista, la cual nos permite obtener información para la recolección de datos, con preguntas semiestructuras realizadas a la empresaria y un grupo de colaboradores del negocio Los Delfines, esto para conocer las normas de higiene alimentaria aplicadas en las diferentes áreas del local.

Finalmente, al concluir el análisis de cada indicador de satisfacción, se lleva a cabo un estudio correlacional entre los distintos resultados obtenidos, con el propósito de identificar relaciones y posibles implicaciones en la percepción de la calidad del servicio brindado en el restaurante Los Delfines en Puerto Jiménez. Este enfoque integral garantiza una interpretación objetiva y fundamentada de los datos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Tabla 3

Matriz Perfil de los entrevistado (Entrevistas individuales)

Nombre	Puesto	Experiencia	Área de trabajo
Teresa Rodríguez	Dueña	25 años	Dueña y Administradora
Adrián Núñez	II Administrador	8 años	Bar y Restaurante
Katia Sánchez	Chef	9 años	Cocina

María Guzmán	Ayudante de cocina	5 años	Cocina
George Álvarez	Ayudante de Cocina	3 años	Cocina
Angela Ruiz	Ayudante de cocina	3 años	Cocina
Kevin Marín	Bar tender	6 años	Bar
Wesly Guadamuz	Salonera	3 años	Restaurante
Luis Arias	Salonero	2 años	Restaurante
Kendy Díaz	Salonera	2 años	Restaurante

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.1 Objetivo específico 1

Indagar sobre la aplicación de las normas de higiene y seguridad alimentaria en los procesos de manipulación y preparación de alimentos en el restaurante Los Delfines.

Unidad de análisis 1: Aplicación de las normas de higiene alimentaria

Esta variable tiene como objetivo corroborar el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria en el establecimiento Los Delfines en Puerto Jiménez por parte de todos los colaboradores de cada una de las áreas. Para ello, se aplicó una entrevista a la empresaria del restaurante, quien brindó información sobre las normas de higiene aplicadas en el negocio. Además, se utilizaron cuestionarios dirigidos algunos clientes frecuentes del local, con el fin de conocer el cumplimiento de estas normas y el grado de satisfacción de los mismos.

Resultados de la entrevista dirigida a la dueña y administradora del restaurante Teresa Rodríguez y colaboradores.

La administradora del establecimiento Los Delfines, afirma el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria en las áreas del local, garantizando la seguridad de los alimentos y la satisfacción de los clientes.

Según Torres & Príncipe (2013) en su investigación sobre la evaluación de la calidad del servicio de restaurantes mencionan que el Plan de Desarrollo Concertado 2009-2021 de la provincia de Huaraz, Perú, considera al desarrollo turístico como un segundo eje de progreso. En la ciudad de Huaraz se aprecia que la gran mayoría de los restaurantes son micro y pequeñas empresas (Mypes) formadas ya sea por familias o por pequeños empresarios. Los cuales, en muchos casos, carecen de la suficiente preparación para una adecuada gestión de los establecimientos de comidas. Sin embargo, la empresaria ha logrado capacitarse en materia de inocuidad y normas de higiene, lo que le permite tener un negocio de excelente reputación en Puerto Jiménez.

Ante la relevancia que guarda el cuidado de la salud, es indispensable que los restaurantes cumplan con las normas de higiene que les garanticen a los comensales una buena calidad de procesamiento de alimentos hasta la llegada a la mesa. Todo ello, implica asegurar la inocuidad de alimentos y bebidas de consumo humano, establecer los requisitos sanitarios operativos y las buenas prácticas de manipulación de estos. Asimismo, la infraestructura debe cumplir con las normas de higiene. Para estandarizar las normas de higiene en locales se necesita la aplicación de las normas ISO que inciden en la calidad del servicio de alimentación, así como en la producción de estos. De no tomarlas en cuenta se podría incurrir en un hecho de alto riesgo para la salud humana.

Según Rodríguez (2025) indica que tiene establecido protocolos de limpieza profunda y desinfección en todas las áreas del negocio, pero con más regularidad en el área de cocina, debido a que en esta están los alimentos perecederos y no perecederos, y se les debe dar una seguridad y garantía de su buena conservación, además este espacio por su particularidad se debe lavar y desinfectar los utensilios, mesas de trabajo, pilas y todo lo que contempla la cocina.

Los protocolos establecidos en el restaurante, principalmente en el área de cocina entre 9 y 10 de la noche, se realiza el lavado y desinfectado de las tablas, cuchillos, utensilios, pilas y paños de cocina, entre otros; con el propósito de evitar la contaminación cruzada y

malos olores, empaçado y guardado de los alimentos semi procesados por su debido uso al día siguiente, asegurando su conservación.

En una ocasión el Ministerio de Salud hizo una observación con respecto al tratamiento de los desechos y basura, para evitar la propagación de cucarachas, ratas, moscas y malos olores, esto para salvaguardar los alimentos crudos y procesados.

Resultados obtenidos de la entrevista aplicada a la empresaria y colaboradores del restaurante.

La muestra de estudio estuvo conformada por los 9 colaboradores y 1 empresaria responsables del servicio de alimentación del establecimiento Los Delfines de Puerto Jiménez.

Los resultados de la entrevista fue la siguiente:

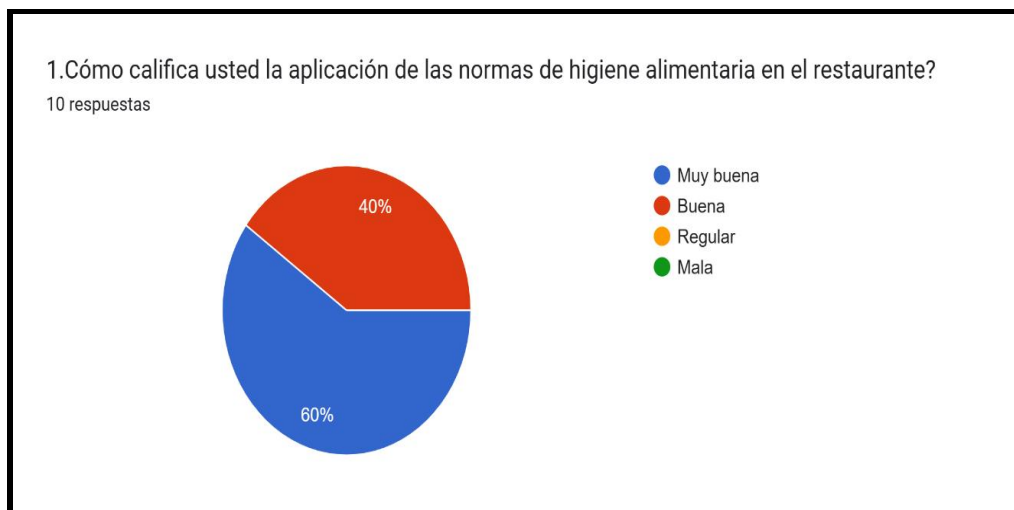


Figura 1. Porcentaje de investigación entrevista aplicada a la empresaria y los colaboradores del restaurante.
Fuente: Elaboración propia, 2025.

En concordancia con el gráfico anterior de acuerdo a la selección de las respuestas brindadas, se obtuvo la suma de respuestas con muy bueno, 60% y para un 40% Bueno.

(Emil Viera Manzo, 2020) comenta que:

Para estandarizar las normas de higiene en restaurantes se necesita la aplicación de las normas ISO que inciden en la calidad del servicio de alimentación, así como en la producción de estos. De no tomarlas en cuenta se podría incurrir en un hecho de alto riesgo para la salud humana. (p. 62).

Según los autores anteriores, la aplicación de las normas ISO inciden en al calidad del servicio de los alimentos, lo cual se deben aplicar en los restuarantes y cualquier otro comercio destinado a este servicio.

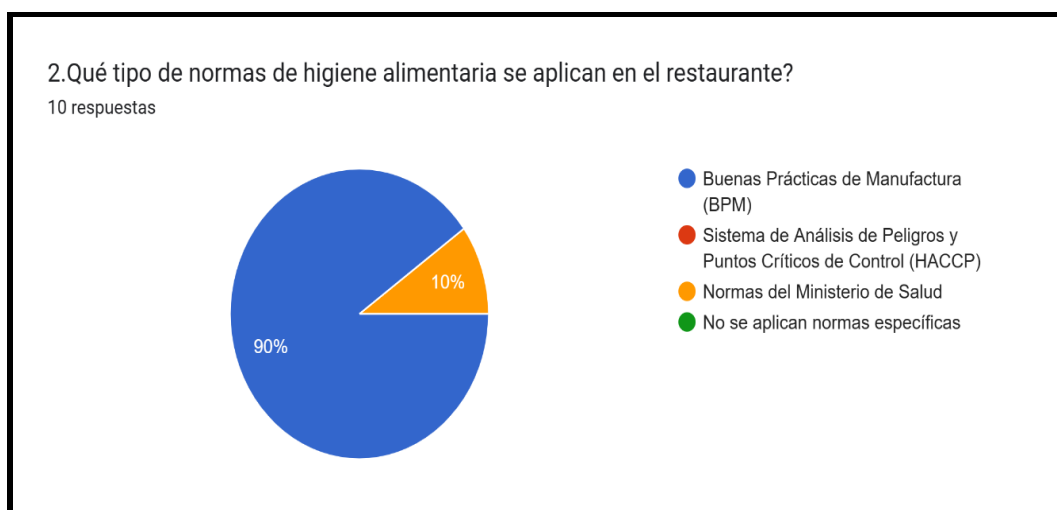


Figura 2. Porcentaje de la entrevista aplicada a la empresaria y los colaboradores del restaurante.
Fuente: Elaboración propia, 2025.

En relacion con las normas de higiene aplicadas en el negocio el 90% indica Buenas Prácticas de Manufactura, mientras que el 10% indicaron Normas del Ministerio Salud.

(Luis Eduardo Álvarez Cortez 1 et al..2020, s.f.) menciona que:

Por lo que las malas prácticas de manufactura, están asociadas con la aplicación de procedimientos sobre las instalaciones, higiene personal y utensilios de cocina que son utilizados de manera directa. Lo que encausa una contaminación cruzada por el empleo de utensilios sin la higiene adecuada para su manipulación, violentando las Buenas Prácticas de Higiene en el progreso de los alimentos. (p. 268).

De acuerdo a lo mencionado por el autor de las prácticas de manufactura es una responsabilidad de todos los colaboradores en el local, por lo que es necesario que la empresaria cree políticas internas en los procesos y desarrollo de las tareas diarias en las diferentes áreas del restaurante.

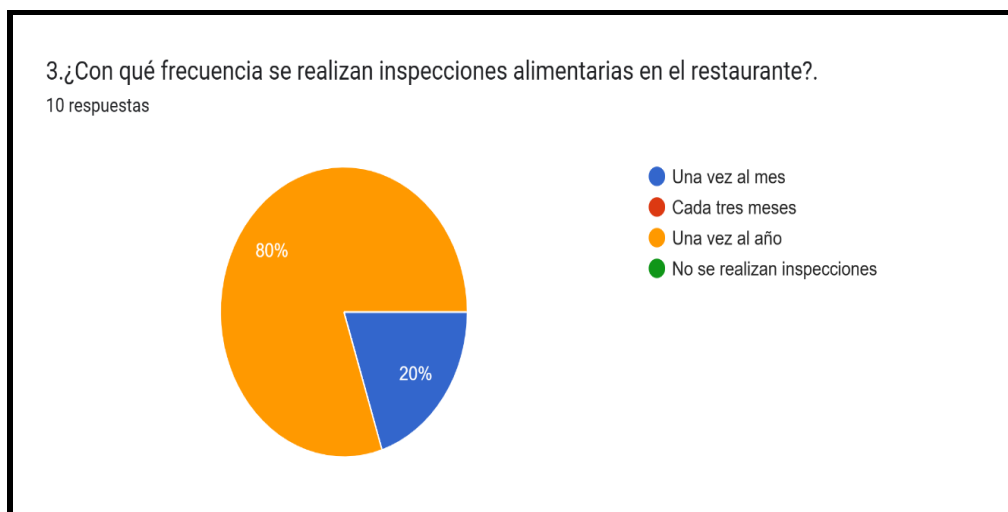


Figura 3. Porcentaje de la entrevista aplicada a la empresaria y los colaboradores del restaurante.
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Al consultar sobre la frecuencia a las inspecciones alimentarias realizadas en el negocio, se evidencia que el 80% indican una vez al año, para un 20% una vez al mes.

En Costa Rica, el Ministerio de Salud no define una frecuencia específica para las inspecciones de alimentarias; estas se llevan a cabo en función de diferentes factores, como el tipo de establecimiento, su historial sanitario y circunstancias particulares, como denuncias o seguimientos. La "Guía de evaluación sanitaria de servicios de alimentación al público" aclara que las inspecciones pueden realizarse por motivos de verificación, seguimiento, denuncia u otras razones.

4.2 Objetivo específico 2

Identificar las áreas de riesgo en las prácticas de higiene que puedan afectar la inocuidad de los alimentos servidos.

Unidad de análisis 2. Áreas de riesgo en las prácticas de higiene.

Esta unidad de análisis busca identificar las áreas de riesgo en las prácticas de higiene que puedan afectar la inocuidad alimentaria, para ello, se utilizó una entrevista a la empresaria del restaurante, quien aportó información sobre las áreas de riesgo en el establecimiento. Asimismo, se aplicaron entrevista a las personas colaboradoras del restaurante de las diferentes áreas para conocer si identifican alguna área en riesgo que pueda afectar la inocuidad de los alimentos.

Resultados de la entrevista dirigida a la persona administradora Teresa Rodríguez y colaboradores.

En el marco de las áreas de riesgo en las prácticas de higiene que puedan afectar la inocuidad alimentaria del negocio Los Delfines de Puerto Jiménez, se realizó una entrevista con la administradora del restaurante, la señora Teresa Rodríguez y sus nueve colaboradores, A través de su experiencia en el servicio de la gastronomía, brinda una visión sobre las áreas de riesgo que puedan afectar la inocuidad de los alimentos.

Según el sistema HACCP, los sectores de la industria alimentaria dedicados a la elaboración de alimentos deben enfocarse en identificar y gestionar los peligros que representen un riesgo para la salud pública, poniendo especial atención en aquellas actividades críticas donde el control es esencial para asegurar la inocuidad del suministro alimentario.

Los procesos de elaboración de alimentos deberán realizarse higiénicamente, garantizando la protección de éstos de la contaminación, infestación o deterioro y del desarrollo de riesgos para la salud de los consumidores.

Las etapas operacionales que se llevan a cabo en los servicios de alimentación al público comprenden una serie de procesos interrelacionados que buscan asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos ofrecidos al consumidor. Estas etapas inician con la recepción, donde se verifica que los insumos cumplan con los requisitos de calidad y condiciones sanitarias adecuadas.

A continuación, los productos pasan a la etapa de almacenamiento, la cual debe cumplir con criterios específicos según la naturaleza del alimento (refrigerado, congelado o seco) para prevenir su contaminación o deterioro.

Posteriormente, durante la preparación, se manipulan los ingredientes siguiendo estrictas normas de higiene para evitar la proliferación de microorganismos. En la etapa de cocción, se aplican temperaturas adecuadas que aseguren la destrucción de patógenos. Si los alimentos no se consumen de inmediato, pueden pasar por un proceso de enfriamiento controlado, seguido por recalentamiento, donde también es fundamental alcanzar temperaturas seguras. El mantenimiento en caliente o frío asegura que los alimentos permanezcan en condiciones aptas hasta el momento de su servicio. En algunos casos, se realiza el empaque de los productos para su distribución o venta, lo que requiere materiales y técnicas adecuadas para proteger los alimentos.

Finalmente, las etapas de servicio y venta implican la entrega del producto final al cliente, asegurando que se mantenga su calidad e inocuidad. Cada una de estas fases debe llevarse a cabo bajo un estricto control sanitario y siguiendo las Buenas Prácticas de Manufactura, ya que cualquier falla en alguna de ellas puede comprometer la seguridad del alimento y, por ende, la salud del consumidor.

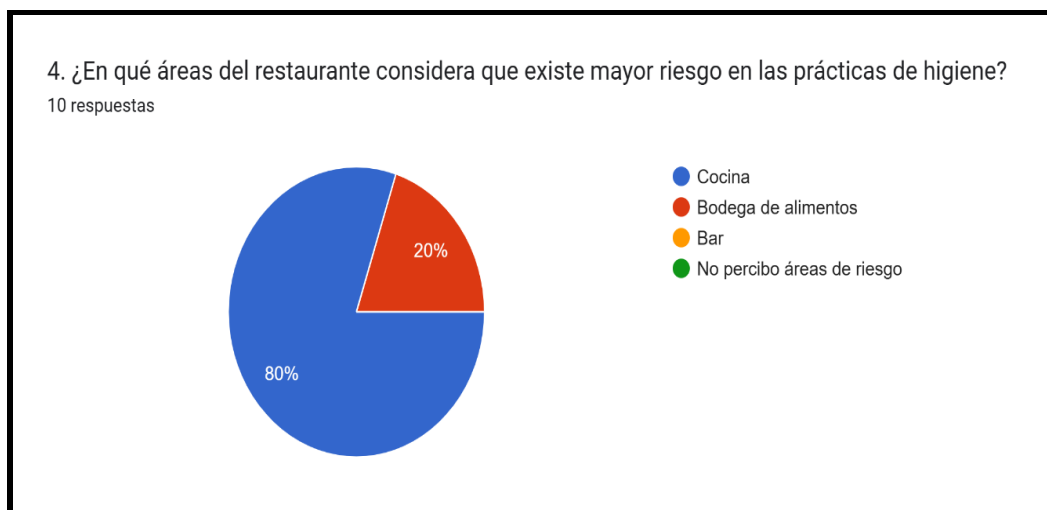


Figura 4. Porcentaje de la entrevista aplicada a la administradora y colaboradores del restaurante.
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Al consultar sobre las áreas de riesgo que puedan afectar las prácticas de higiene en el local se obtiene un 80% en cocina, para un 20% se da en la bodega de alimentos.

Con el fin de identificar a tiempo posibles focos de contaminación externa que puedan impactar negativamente al establecimiento, especialmente debido a su ubicación cercana al estero, se recomienda mantener un monitoreo constante en coordinación con las autoridades competentes.

Asimismo, es importante implementar medidas internas eficaces para el control de plagas, fortalecer las barreras físicas en el área de cocina, como la instalación de mallas protectoras y cerramientos apropiados, y promover el trabajo conjunto con los negocios vecinos para asegurar una correcta disposición de los desechos. Estas acciones permitirán evitar la recurrencia de este tipo de situaciones y asegurar condiciones sanitarias óptimas para la manipulación y elaboración de alimentos.



Figura 5. Porcentaje de la entrevista aplicada a la administradora y colaboradores del restaurante.
Fuente: Elaboración propia, 2025.

De los resultados logrados con respecto a las estrategias de implementación de control de plagas, se evidencia un 80% sí, se realiza de forma periodica, un 20% expresa sí, pero de forma ocasional.

Aunque esta estrategia para el control de plagas sea realiza de forma periódica, los colaboradores indican que de vez en cuando se visualizan plagas, por las características de la

infraestructura, razón por la que están siempre pendientes del resguardo de los alimentos, lavado y desinfección de los utensilios, así como las mesas de trabajo.

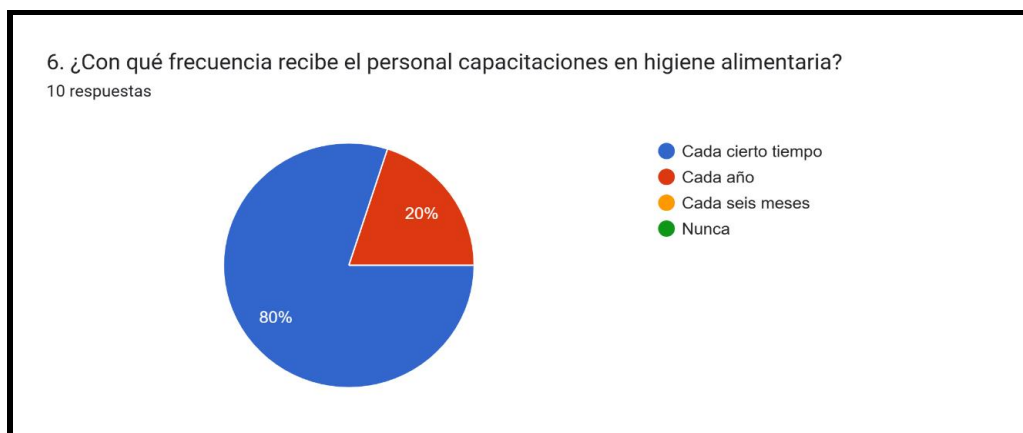


Figura 6. Porcentaje de la entrevista aplicada a la administradora y colaboradores del restaurante.
Fuente: Elaboración propia, 2025.

De los resultados logrados con respecto a las capacitaciones en higiene alimentaria en el local se obtuvo un 80% cada cierto tiempo, mientras que para un 20% cada año.

No obstante, las capacitaciones son cada cierto tiempo, los colaboradores del negocio Los Delfines están muy bien actualizados con los temas de la higiene alimentaria aplicada en el proceso de preparación de alimentos en el restaurante.

Las capacitaciones en higiene alimentaria en el lugar de trabajo son fundamentales para garantizar la seguridad de los alimentos que se preparan y sirven al público. Estas formaciones permiten al personal conocer y aplicar correctamente las normas de limpieza, manipulación y conservación de los alimentos, reduciendo así el riesgo de enfermedades transmitidas por alimentos contaminados. Además, fomentan una cultura de responsabilidad y buenas prácticas dentro del equipo, lo que mejora la calidad del servicio y la confianza de los clientes.

4.3 Objetivo específico 3

Comprender la percepción de los clientes sobre las condiciones de higiene del restaurante y su relación con la satisfacción general del servicio.

Unidad de análisis 3. Percepción de los clientes con el servicio del restaurante.

El análisis de esta variable permite comprender la percepción de los clientes sobre las condiciones de higiene del negocio y satisfacción del servicio. Mediante el cuestionario a los clientes, se obtuvo información sobre la percepción y satisfacción del servicio recibido en el establecimiento.

Los cuestionarios dirigidos a los clientes permitieron conocer su satisfacción con el servicio del local y tener una noción más clara de la calidad y seguridad de los alimentos que este restaurante prepara. (Rust 1 et al.. 2002, s.f.) comenta que:

Tomando en cuenta lo relacionado, la industria restaurantera debe evaluar tanto la satisfacción del cliente, como la calidad en el servicio para generar un factor de diferenciación con sus comensales, y de esta forma, definir una imagen de mercado que le permita desarrollar una ventaja competitiva.

Con respecto a lo mencionado por el autor, estos establecimientos de comidas tienen una gran responsabilidad en brindar un servicio de calidad para obtener una buena reputación, clientes fieles y satisfechos, que permita tener ventaja competitiva en el mercado.

Resultados de la encuesta dirigida a los clientes frecuentes del restaurante Los Delfines

Esta variable tiene como propósito determinar la satisfacción de los clientes con respecto a las condiciones de higiene y la relación con su satisfacción con el buen servicio.

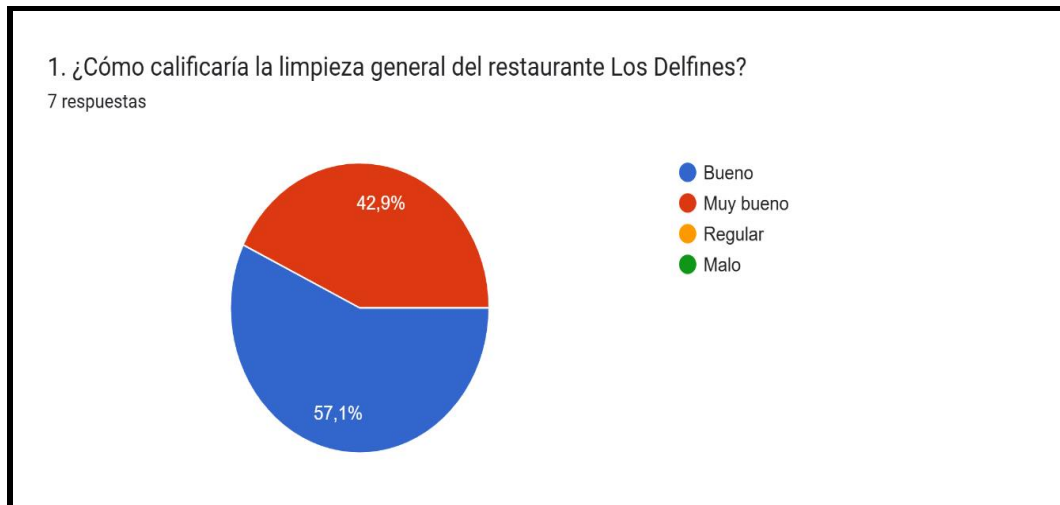


Figura 7. Porcentaje del Cuestionario aplicado a clientes del restaurante Los Delfines.
Fuente: Elaboración propia, 2025.

De los resultados obtenidos con relación a la satisfacción del servicio recibido por los clientes en el negocio de Los Delfines se obtuvo un 57,1 % bueno, mientras que 42,9 % muy bueno.

La percepción de los clientes sobre el servicio de un restaurante es un aspecto fundamental para evaluar la calidad y efectividad de la atención proporcionada. Esta percepción se forma a partir de la experiencia directa del cliente en diversos aspectos, como la atención del personal, la limpieza del establecimiento, la presentación y el sabor de los alimentos, así como el ambiente general del lugar. Comprender cómo los clientes valoran estos elementos permite a los administradores del establecimiento identificar sus fortalezas, corregir debilidades y tomar decisiones que fomenten la mejora continua del servicio.

Además, la percepción del cliente no solo afecta su satisfacción individual, sino que también impacta la reputación del establecimiento, ya que muchas decisiones de consumo dependen de las recomendaciones de otros usuarios. Por lo tanto, analizar esta categoría de análisis es crucial para entender el grado de aceptación del servicio, el nivel de fidelización de los clientes y las oportunidades de crecimiento del negocio. Evaluar esta percepción mediante herramientas adecuadas proporciona datos objetivos que respaldan cambios estratégicos, asegurando una mejor experiencia para el consumidor y una mayor competitividad para el restaurante.



Figura 8. Porcentaje de los cuestionarios aplicados a clientes del restaurante Los Delfines.
Fuente: Elaboración propia, 2025.

En relación con las prácticas de higiene observadas por los clientes al personal de servicio en el local, un 57,1 % indican muy buena, para 42,9 % buena.

Es importante destacar que la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio en un restaurante va más allá de la higiene en la manipulación de los alimentos. También incluye la limpieza y el orden tanto en las áreas internas como externas del establecimiento, así como el comportamiento del personal de servicio. Los camareros, en particular, deben demostrar empatía, profesionalismo y generar confianza en los clientes a través de una atención segura y cordial.

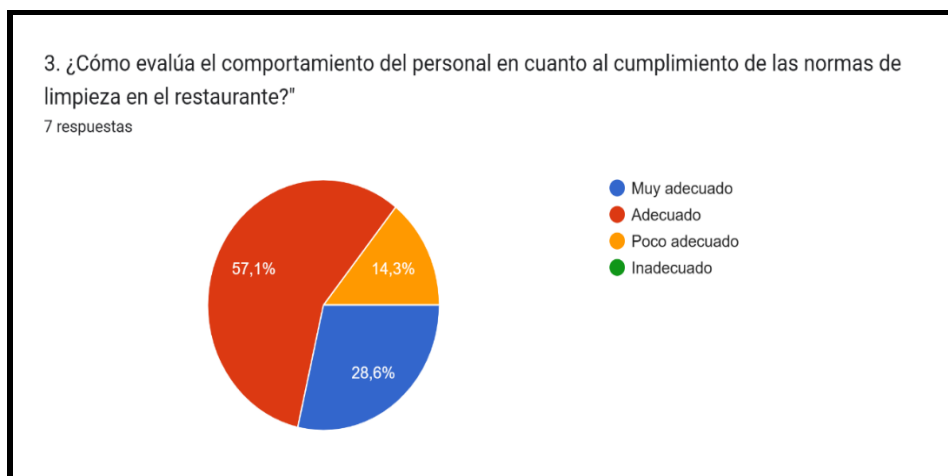


Figura 9. Porcentaje del cuestionario aplicado a clientes del restaurante.
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Con respecto a la información obtenida de los clientes que visitan el establecimiento Los Delfines se obtuvo un 57,1 % adecuado, para un 28,5 % muy adecuado, mientras que el 14,3 % poco adecuado.

El propósito de esta encuesta es evaluar la percepción de los consumidores en relación con los servicios gastronómicos que ofrece el restaurante Los Delfines, con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los clientes tanto nacionales como internacionales.

Al concluir cada servicio, es fundamental realizar la limpieza y desinfección de todas las superficies que hayan estado en contacto con los clientes, mantener la limpieza, desinfección y saneamiento constante de las mesas, sillas, barras y todo aquel mobiliario o adorno que contemple el área del restaurante. Asimismo, el personal del negocio debe tener buenas prácticas de higiene constante, con el lavado de manos, toallas limpias y desinfectadas, así como su higiene personal, debe orientar a los clientes sobre la importancia de lavarse las manos antes de ingerir alimentos, mediante avisos adecuados y garantizando que existan los medios y condiciones necesarios para facilitar esta práctica.

Cabe mencionar que el COVID 19 nos dejó la enseñanza de poner en práctica la higiene en todo momento, en cada parte y cada cosa que hagamos, ya que los microorganismos, virus entre otros, no pueden ser observables, de esto muchas personas no se percatan del daño que pueda generar a la salud de la persona. Por eso la importancia de equipar los servicios sanitarios con dispensadores con papel higiénico, jabón antibacterial, alcohol en gel, toallas de papel para el secado de manos, basurero con tapa accionada por pedal o similar como parte de brindar un buen servicio de calidad y responsabilidad a los clientes.



Figura 10. Porcentaje del cuestionario aplicado a clientes del restaurante Los Delfines.
Fuente: Elaboración propia, 2025.

En cuanto a la información obtenida de los clientes que visitan el restaurante Los Delfines se obtuvo un 85% siempre, para un 14,3% casi siempre.

El propósito de esta encuesta es evaluar la satisfacción de los clientes en relación con los elementos de higiene disponibles para uso en el establecimiento, con el fin de determinar la disponibilidad de estos para la correcta higiene durante la visita de las personas.

Tabla 4

Observación del cumplimiento de normas de higiene en el Restaurante Los Delfines 2025

Categoría	Norma para evaluar	Cumple Sí / No	Observaciones / Recomendaciones
Instalaciones higiénicas	Pisos, paredes y techos en buen estado, fáciles de limpiar.	No	El material utilizado en el cielorraso del restaurante no es lo correcto, se recomienda cambiar por material de tablilla PVC u otro material apto para la infraestructura.
Equipos y utensilios	Limpios, desinfectados, en buen estado y de materiales no contaminantes.	Sí	
Manipulación de alimentos	Uso de guantes, lavado de manos, separación de alimentos crudos y cocidos.	Sí	

Almacenamiento	Refrigeración adecuada, almacenamiento de alimentos perecederos y no perecederos.	No	Muy saturado los espacios de almacenamiento de alimentos perecederos, por lo que se recomienda más cámaras de enfriamiento.
Control de plagas	Presencia de trampas, inspección constante, eliminación segura de residuos.	No	Aunque no cuentan con trampas, ni registro de inspecciones, si realizan la eliminación de residuos constantemente. Se recomienda tener un encargado de realizar la función y llevar un manual de control donde evidencie cada inspección en cada una de las áreas del restaurante.
Higiene del personal	Uso de uniforme limpio, cabello recogido, sin joyería, lavado de manos frecuente.	Sí	Se recomienda a los colaboradores de salón y bar, realizar el lavado de manos más frecuente.
Agua potable	Uso exclusivo de agua potable para preparación y limpieza.	Sí	
Residuos sólidos	Manejo adecuado, contenedores cerrados, recolección regular.	Sí	
Señalización e información	Afiche de lavado de manos, salidas de emergencia, rotulación de alimentos.	No	Se recomienda la instalación de afiches informativos, de lavado de manos, salidas de emergencia, rotulación de alimentos.
Permiso sanitario vigente	Permiso otorgado por el Ministerio de Salud visible y actualizado.	Sí	
Capacitaciones	Formación en seguridad e higiene alimentaria entre otros cursos de formación dados por el INA.	No	El personal cuenta con el curso de manipulación de alimentos, pero se recomienda la formación con cursos de servicio al cliente, técnicas de servicio y seguridad alimentaria, siendo estos necesarios para la formación del personal del restaurante.

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Con respecto a los resultados obtenidos en el restaurante Los Delfines, se logró constatar el cumplimiento de algunas normas establecidas según la higiene alimentaria pero, otras no se cumplen, según la observación aplicada con los datos de la tabla anterior, obtuvieron los resultados que: el negocio Los Delfines no cuenta en su infraestructura con cielorraso idóneo, hay áreas que no cuentan con esta infraestructura, partes de la cocina no tiene paredes lisas, falta de mesas de trabajo de acero inoxidable, falta de cámara de enfriamiento para un mejor almacenado de los alimentos perecederos. Por otro lado, no se conoce la periodicidad de las fechas con que hacen el control de plagas en las áreas del establecimiento, lo cual es de suma importancia la evidencia y trabajo de este control, principalmente, porque está en un área muy vulnerable a las plagas.

También se observó que no cuenta con rótulos de higiene, de salidas de emergencia y de seguridad; los saloneros no aplican con regularidad el lavado de manos.

Por otro lado, aunque el personal sí cuenta con el curso de manipulación de alimentos, no ha recibido toda la formación que hoy en día ofrece entidades, como ejemplo el INA, en la correcta higiene de los alimentos y seguridad de estos; entre otros cursos de capacitación para un adecuado servicio ofrecido en el restaurante.

Los aspectos anteriormente mencionados van en contra de lo establecido en la normativa que regula el Codex Alimentarius, cuya finalidad es proteger la salud de los consumidores y el progreso de los establecimientos restauranteros.

El código internacional recomendado de prácticas de Higiene de los Alimentos, establecido por el Codex Alimentarius, representa una de las directrices más relevantes para garantizar la inocuidad alimentaria en establecimientos como los restaurantes. Este documento proporciona una base técnica para la implementación de medidas que aseguren condiciones higiénicas adecuadas en todas las etapas del proceso alimentario, incluyendo la preparación, manipulación y almacenamiento de los alimentos.

Asimismo, promueve el control riguroso de posibles riesgos microbiológicos, físicos y químicos, mediante la aplicación del sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control). El código también enfatiza la formación continua del personal manipulador de alimentos, el mantenimiento de una correcta limpieza y desinfección de las instalaciones, equipos y utensilios, así como el manejo adecuado del agua potable y la disposición segura de los residuos, con el fin de minimizar cualquier riesgo para la salud del consumidor en el restaurante Los Delfines.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente capítulo expone las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis sobre el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria en el restaurante Los Delfines, y la satisfacción de los clientes con el cumplimiento de las normas en el establecimiento Los Delfines de Puerto Jiménez en el período 2024 - 2025. A partir de los hallazgos obtenidos en la investigación, se presentan las conclusiones en función de cada uno de los objetivos específicos planteados, con el propósito de ofrecer una síntesis estructurada de los resultados. Posteriormente, se plantean recomendaciones orientadas a las buenas prácticas de higiene alimentaria asegurando una buena salud de los clientes y reputación del local.

A continuación, se presentan recomendaciones concretas y bien fundamentadas, orientadas a reforzar las buenas prácticas de higiene alimentaria, con el propósito de minimizar riesgos sanitarios, garantizar la seguridad de los alimentos y ofrecer un servicio que cumpla con las expectativas de los clientes. Estas propuestas no solo buscan preservar la salud de los consumidores, sino también proteger la reputación del negocio, fortaleciendo su posición en el mercado gastronómico local y promoviendo su desarrollo sostenible. En su conjunto, este capítulo constituye una herramienta útil para la administración del restaurante, así como un aporte relevante para futuras investigaciones enfocadas en la calidad e inocuidad del servicio de alimentación.

5.1 Conclusiones

Las conclusiones presentadas a continuación responden a los objetivos específicos formulados en la investigación y reflejan el análisis de los datos obtenidos. Estas permiten analizar el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria en el restaurante Los Delfines y su relación con la satisfacción del cliente.

A partir de estos hallazgos, se indagó que, si se cumple con algunas normas de higiene alimentaria de forma parcial, pero, no se cumple en su totalidad y algunas no las aplican de manera constante.

El acatamiento de estas normativas no solo se identificó la responsabilidad del restaurante en cuanto a la inocuidad de los alimentos, sino que también impacta de forma significativa en la opinión de los clientes y en la confianza que estos depositan en el establecimiento. En este sentido, el análisis realizado cumple una doble función: no solo permitió la comprensión del estado actual de las prácticas higiénicas (función diagnóstica), sino que también orienta la aplicación de medidas preventivas y correctivas. Esto facilita la adopción de mejoras que garanticen un entorno sanitario adecuado, refuercen la fidelidad del cliente y consoliden la imagen del establecimiento dentro del competitivo ámbito de la restauración.

5.1.1 Objetivo específico 1

Conocer el grado de cumplimiento de las normas de higiene y seguridad alimentaria en los procesos de manipulación y preparación de alimentos en el restaurante Los Delfines.

Unidad de análisis 1. Aplicación de las Normas de higiene alimentaria

Con base al objetivo uno se corrobora el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria en el restaurante Los Delfines en Puerto Jiménez por parte de todos los colaboradores de cada una de las áreas. La entrevista a la empresaria del negocio y los colaboradores afirman el cumplimiento de las normas de higiene alimentaria en las áreas del establecimiento, garantizando la seguridad de los alimentos y la satisfacción de los clientes.

Aunque la empresaria y colaboradores no conocen muy bien las normas ISO que inciden en la calidad del servicio de alimentación, Rodríguez (2025) indica que tiene

establecido protocolos de limpieza profunda y desinfección en todas las áreas del restaurante, siendo una labor de responsabilidad para todos en cada área de trabajo.

Estas normas son aplicadas varias veces al día según menciona Rodríguez, seis colaboradores indican una vez al día y tres solo cuando se ven sucias. Las normas de higiene aplicadas no solo garantizan brindar alimentos inocuos, sino que también tener clientes fieles y un buen prestigio del negocio.

Unidad de análisis dos: Tipo de normas de higiene aplicadas

Según las normas de higiene aplicadas en las diferentes áreas del restaurante están asociadas con la aplicación de procedimientos sobre las instalaciones, donde la empresaria afirma que realizan la limpieza y desinfección de superficies, ocho colaboradores testifican la higiene personal y un colaborador control de temperatura en los alimentos.

La higiene personal es una regla básica y obligatoria para todo el personal que trabaja en un restaurante, ya que ayuda a evitar la contaminación de los alimentos y protege la salud de los clientes. Esto incluye mantener una buena limpieza corporal, lavarse las manos con frecuencia (especialmente antes de manipular alimentos y después de ir al baño), usar uniforme limpio, cubrirse el cabello con malla o gorros, y evitar el uso de joyas o accesorios mientras se trabaja. También es importante no comer, fumar, toser o estornudar en las áreas de preparación. Cumplir con estas normas es responsabilidad de cada colaborador y esencial para ofrecer un servicio seguro y de calidad.

En el caso del restaurante Los Delfines sí se cumple con estas normas, dado que el personal es responsable y consciente de las reglas que se deben respetar durante su labor.

Pero también cabe destacar que la limpieza y desinfección de superficies son normas establecidas para la una buena sanitización en cada una de las áreas del establecimiento una vez finalizadas las labores.

Unidad de análisis tres: Frecuencia de inspecciones alimentarias

La periodicidad de estas revisiones puede variar según el tipo de establecimiento, su historial sanitario y el nivel de riesgo que representa. Una alta frecuencia de inspecciones no solo ayuda a detectar fallos a tiempo, sino que también motiva al personal a mantener buenas

prácticas de forma constante. Asimismo, demuestra el compromiso del negocio con la salud pública y puede fortalecer la confianza de los clientes.

La regularidad con la que se realizan las inspecciones alimentarias es fundamental para asegurar la inocuidad y calidad en los negocios que trabajan con alimentos, como los restaurantes. Estas revisiones, llevadas a cabo por entidades de salud, tienen como objetivo comprobar que se sigan correctamente las normas de higiene, que los alimentos se manipulen de forma segura, que las instalaciones estén en buenas condiciones y que el personal esté debidamente capacitado. La frecuencia de estas inspecciones varía según el tipo de local, su historial sanitario y el nivel de riesgo. Cumplir con inspecciones con mayor frecuencia permite detectar problemas a tiempo y fomenta en el personal una cultura de buenas prácticas permanentes. Además, refleja el compromiso del establecimiento con la salud de los consumidores y mejora su imagen ante los clientes. En el caso del local Los Delfines si se cumplen las inspecciones por parte del Ministerio de Salud, la última inspección realizada fue en el mes de abril del año 2024.

5.1.2 Objetivo específico 2

Identificar las áreas de riesgo en las prácticas de higiene que puedan afectar la inocuidad de los alimentos servidos.

Unidad de análisis cuatro: Áreas de riesgo en las prácticas de higiene

En un restaurante, existen diversas áreas de riesgo en las prácticas de higiene que, si no se controlan adecuadamente, pueden provocar contaminación de los alimentos y afectar la salud de los clientes. Entre las principales se encuentran la zona de almacenamiento, donde una mala conservación de los productos puede favorecer el crecimiento de microorganismos; la cocina, donde la manipulación incorrecta de alimentos crudos y cocidos puede causar contaminación cruzada, por eso la importancia de mantener los utensilios y equipos limpios y desinfectados. Esto no solo mejora la seguridad alimentaria, sino también la eficiencia operativa de las áreas del establecimiento. Esto previene problemas antes de que ocurran, lo cual reduce el riesgo de enfermedades transmitidas por alimentos, mejora la reputación del restaurante y ayuda a cumplir con la normativa sanitaria vigente. Además, demuestra un compromiso con la calidad y la seguridad hacia los clientes y autoridades de salud.

En el caso del negocio Los Delfines se contemplan dos áreas debidamente identificadas que son: el área de almacenamiento y la cocina, en las cuales la metodología aplicada por parte del personal es la limpieza y desinfección.

Unidad de análisis cinco: Implementación de control de plagas.

La empresa no cuenta con un plan de control de plagas permanente que incluya inspecciones regulares y fumigación con empresas certificadas. Siendo una alternativa capacitar al personal para detectar signos de plagas, mantener una limpieza profunda en todas las áreas y garantizar un adecuado manejo de residuos. Además, de asegurar un almacenamiento correcto de los alimentos y registrar todas las acciones preventivas. Se sugiere integrar el control de plagas dentro del sistema HACCP del restaurante, como parte de las buenas prácticas de higiene y calidad de las acciones realizadas en el negocio.

En el restaurante Los Delfines no cumple con un plan de control de plagas, debido a que no tiene un contrato con una empresa dedicada a esta ocupación, por lo que el trabajo realizado por el personal del establecimiento es muy superficial y sin los productos y equipo especializado.

Unidad de análisis seis. Capacitaciones en higiene alimentaria.

Rodríguez (2025) indica la importancia de recibir capacitaciones instituciones como el INA, MAG u alguna otra entidad que ayudan al desarrollo y bienestar de los pequeños empresarios de la zona, esto sería de gran beneficio para todos los dueños de restaurantes y colaboradores permitiéndoles asegurar que el personal del negocio aplique correctamente las normas sanitarias y contribuya a la inocuidad de los alimentos. Además, nos permite cumplir con los requisitos establecidos por las autoridades de salud y forma parte esencial de los programas de buenas prácticas de manufactura (BPM) y del sistema HACCP.

En este punto se concluye que no hay capacitaciones de higiene alimentaria, aunque todo el personal tiene el carnet de manipulación de alimentos como requisito para la manipulación de alimentos y bebidas, los colaboradores no se preparan con otros cursos que son de gran importancia para las personas manipuladoras de alimentos y servicio al cliente.

5.1.3 Objetivo específico 3

Comprender la percepción de los clientes sobre las condiciones de higiene del restaurante y su relación con la satisfacción general del servicio.

Unidad de análisis 7. Percepción de los clientes con el servicio del restaurante.

De la presente variable se concluye, que los clientes están muy satisfechos con el servicio brindado en el establecimiento Los Delfines, los colaboradores les han brindado un trato amable, las áreas del restaurante son ordenadas e higiénicas, personal capacitado en el servicio al cliente, el lugar es muy atractivo por estar frente a la playa.

Unidad de análisis 8. Prácticas de higiene observadas.

Los clientes reconocen que la imagen que presenta el restaurante Los Delfines es agradable, se evidencia la higiene y el orden que es uno de los factores más importantes al momento de evaluar la calidad de un local de comidas. Los comensales esperan encontrar un ambiente limpio, ordenado y bien cuidado, lo cual incluye mesas, utensilios, baños, cocina y presentación del personal. Una apariencia higiénica genera confianza y seguridad, mientras que cualquier señal de suciedad puede causar desconfianza e incluso pérdida de clientela. La percepción de higiene no solo influye en la satisfacción del cliente, sino también en su decisión de regresar o recomendar el establecimiento. Por ello, mantener altos estándares de limpieza es clave para la buena reputación del establecimiento.

Unidad de analisis 9. Comportamiento del personal en cuanto a la limpieza

Para los clientes, la actitud del personal respecto a la limpieza representa un indicador importante del nivel de higiene que mantiene el restaurante. Los comensales esperan que los trabajadores utilicen ropa limpia, practiquen una buena higiene personal, se laven las manos con frecuencia y sigan medidas adecuadas al manipular los alimentos. También se percibe positivamente cuando el personal limpia las mesas entre un cliente y otro y mantiene ordenadas las superficies de trabajo.

Un comportamiento higiénico adecuado por parte del equipo genera confianza en los clientes y mejora su experiencia general. En cambio, conductas inadecuadas pueden afectar negativamente la imagen del establecimiento y reducir el deseo de volver. Por eso, es esencial

capacitar al personal de forma continua y supervisar que se cumplan correctamente los protocolos de limpieza.

El comportamiento del personal en cuanto a la higiene es un componente fundamental del servicio, ya que impacta de forma directa en la satisfacción y lealtad de los clientes. Mantener prácticas higiénicas de alto nivel no solo fortalece la imagen del restaurante, sino que también garantiza un ambiente limpio, seguro y con estándares profesionales.

Unidad de análisis 10. Disponibilidad de elementos de higiene en el restaurante.

Con base en el objetivo tres se concluye que los clientes expresan que el establecimiento dispone de suministros esenciales para la higiene de los clientes como jabón líquido, toallas de papel, papel higiénico y alcohol, los cuales son clave para mantener las normativas sanitarias.

Además, se considera que estos suministros están disponibles para el uso tanto del personal como de los clientes, especialmente en áreas prioritarias como los servicios sanitarios, la cocina y los espacios de atención al público. La disponibilidad continua y el buen estado de estos recursos indican el compromiso del establecimiento con la higiene, la inocuidad alimentaria y la confianza de quienes lo visitan.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda realizar evaluaciones periódicas sobre la experiencia de los comensales para detectar aspectos que puedan optimizarse en cuanto a higiene, atención y calidad del servicio en el restaurante.
- ✓ Es fundamental la formación del personal, refrescamiento, examinar cómo influye las capacitaciones en higiene alimentaria por parte de la entidad Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). La cual concientiza en el manejo de los alimentos y bebidas con el curso de manipulación de alimentos y formación de profesionales en la gastronomía.
- ✓ Supervisiones más periódicas por parte del Ministerio de Salud para evaluar si las normas aplicadas en la limpieza y el manejo adecuado de los alimentos en el restaurante son adecuados.

- ✓ Se recomienda establecer por escrito un programa de limpieza y desinfección de las áreas del local de alimentos y especificar la frecuencia, procedimientos, productos utilizados y el personal responsable en realizar la tarea.
- ✓ Reforzar los controles de plagas mediante trampas, garantizando la seguridad de los alimentos, manteniendo con tapa los botes de basura y desecharlos con regularidad.
- ✓ Mantener en buen estado la zona de preparación de los alimentos, reparar las grietas y agujeros de las paredes, que las mesas de trabajo sean de acero inoxidable y lisas para el adecuado higiene.
- ✓ Esterilizar los utensilios con agua hirviendo, secar con paño limpio y guardar, así como las tablas de cortar y los utensilios que hayan estado en contacto con carnes crudas para evitar la contaminación cruzada.
- ✓ Ampliar la investigación con más restaurantes y entrevistas a más comensales para un estudio más amplio de la gastronomía ofrecida en Puerto Jiménez.
- ✓ La empresa debe tener más personal en el área de cocina y restaurante, esto porque los fines de semana y fechas especiales es mucha la cantidad de personas que llegan al establecimiento por lo que el servicio se genera lento, al ser un lugar atractivo es muy frecuentado por las personas del lugar y turistas.

REFERENCIAS

- 2020, F. G. (2023). *scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000500062
- Alimentarius, c. (s.f.). *Blog*. Obtenido de <https://tecnosolucionescr.net/blog/236-normas-del-codex-alimentarius>
- Araya. (2008). *redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66615071004.pdf>
- autor 1 et al., 2. 4. (2018). *scielosp*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2018.v35n3/483-490>
- autor 1, a. 2. (Junio de 2017). Obtenido de https://www.google.com/search?q=segun+hernandez+la+definicion+de+la+higiene+alimentaria&rlz=1C1PRFI_enCR971CR971&oq=segun+hernandez+la+definicion+de+la+higiene+alimentaria&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIHCAEQIRigATIHCARifBTIHCAQIRifBTIHCAU
- Azuero, Á. E. (s.f.). Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667%20(1).pdf)
- Azuero, Á. E. (s.f.). (Á. E. Azuero, Editor) Recuperado el 17-10-2024 de octubre de 2024, de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667%20(1).pdf)
- Azuero, Á. E. (Diciembre de 2019). Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667%20(1).pdf)
- Azuero, Á. E. (Diciembre de 2019). Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667%20(1).pdf)
- Campos, G. (2012). *Dialnet*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=segun+hernandez+el+instrumento+de+observacion+es&rlz=1C1PRFI_enCR971CR971&oq=segun+hernandez+el+instrumento+de+observacion

- Carlos Herrera Acosta 1, O. G. (2010). *Biblioteca juridica* . Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6350/26.pdf>
- Castillo-Gonzalo, C. (2022). *Dialnet*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=segun+revistas+de+las+normas+de+higiene+en+los+restaurantes+de+costa+rica&sca_esv=658b50855f00cf87&rlz
- Coral, D. (2016). *lpl.unbosque*. Obtenido de <https://lpl.unbosque.edu.co/wp-content/uploads/09-Guia-Revisio%CC%81n-bibliografica.pdf>
- Dialnet*. (s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=segun+hernandez+la+definicion+de+la+higiene+alimentaria&rlz=1C1PRFI_enCR971CR971&oq=segun+hernandez+la+definicion+de+la+higiene+alimentaria&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIHCAEQIRigATIHCAIQIRifBTIHCAQIRifBTIHCAQIRifBTIHCAU
- Edú Ortega, A. H. (s.f.). Obtenido de https://www.google.com/search?q=segun+hernandez+la+definicion+de+la+higiene+alimentaria&rlz=1C1PRFI_enCR971CR971&oq=segun+hernandez+la+definicion+de+la+higiene+alimentaria&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIHCAEQIRigATIHCAIQIRifBTIHCAQIRifBTIHCAQIRifBTIHCAU
- Emil Viera Manzo, e. a. (agosto de 2020). *Revista Recus* . Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7685085.pdf>
- et..al., L. E. (2020). *conciencia digital*. Obtenido de Google : <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1240-Article%20Text-5481-2-10-20200602.pdf>
- Europa, U. A. (4 de Octubre de 2024). *unade.edu.mx*. Obtenido de <https://unade.edu.mx/esquema-definicion-tipos-y-como-crearlo/>
- Fernandez, P. T. (2016). *redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4780/478054643001/html/>
- Gómez, F. (2023). *scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000500062

- Gonzalo, C. C. (2022). *Dialnet*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=segun+revistas+de+las+normas+de+higiene+en+los+restaurantes+de+costa+rica&sca_esv=658b50855f00cf87&rlz
- Gonzalo, C. C. (2022). *Dialnet*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=segun+revistas+de+las+normas+de+higiene+en+los+restaurantes+de+costa+rica&sca_esv=658b50855f00cf87&rlz
- Hernández 1 et al. (2014). *Enfoque de investigaciones*. <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>.
- Herrera. (s.f.). *biblioteca.udgvirtual*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1167>
- Hidalgo, U. A. (febrero de 2015). *repository*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- ILUMNO. (s.f.). *repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1267/LEC%20MET%200007%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- KOINONIA, R. A. (Ed.). (diciembre de 2019). (Á. E. Azuero, Productor) Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667%20(1).pdf)
- Legislativa, A. (2013). *asamblea.go.cr*. Obtenido de <https://www.asamblea.go.cr/ci/Documentos%20Igualdad%20y%20Equidad%20de%20Genero/Politica%20de%20Igualdad%20y%20Equidad%20de%20G%C3%A9nero%20de%20la%20Asamblea%20Legislativa.pdf>
- Leslie Herrera Dobroski. Docente, N. (2011). *INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE*. Obtenido de <https://www.ina.ac.cr/alimentos/Documentos%20compartidos/folleto.pdf>
- López, P. L. (2004). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

- Luis Eduardo Álvarez Cortez 1 et al..2020, p. (s.f.). *Ciencia Digital*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1240-Article%20Text-5481-2-10-20200602.pdf>
- Marisol Maranto Rivera 1, M. E. (2015). *repository*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Marisol Maranto Rivera, M. E. (febrero de 2015). *repository*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Marisol Rivera 1, M. G. (2025). *repository*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Mechanic. (2004). *scielo*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200003
- Medica, I. e. (2007). *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Navarra, C. U. (s.f.). *cun.es/chequeos*. Obtenido de <https://www.cun.es/chequeos-salud/vida-sana/nutricion/higiene-alimentaria#:~:text=La%20higiene%20alimentaria%20se%20define,la%20salubridad%20de%20los%20alimentos>.
- networking. (s.f.). *vangarbar.com*. Obtenido de <https://vangarbar.com/que-es-el-networking-y-en-que-te-puede-ayudar-como-profesional/>
- Otero, A. (2018). https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION.
- Otzen, T. (2017). *scielo*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- pública, R. C. (s.f.). *scielo*. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292014000100013
- Ramírez, C. (2008). *Dialnet*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=autores+de+definicion+de+g%C3%A9nero+&sca_esv=f602dc89620483ed&rlz=1C1PRFI_enCR971CR971&sxsrf=ADLYWIJ54IKQRYC8HcamCQBbQ5q
- Rojas, A. C. (2014). *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292014000100013
- Rojas, A. C. (junio de 2014). *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292014000100013
- Rust 1 et al.. 2002. (s.f.). *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006
- Rust, M. D. (2019). *scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006
- Salud, M. d. (7 de junio de 2021). *ministerio de salud*. Obtenido de : <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/43-noticias-2021/1043-salud-reitera-importancia-de-las-buenas-practicas-relacionadas-a-la-manipulacion-de-alimentos>
- Salud, M. d. (7 de junio de 2021). *ministeriodesalud*. Obtenido de : <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/43-noticias-2021/1043-salud-reitera-importancia-de-las-buenas-practicas-relacionadas-a-la-manipulacion-de-alimentos>
- Sampieri, R. H. (s.f.). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020>. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Sánchez, Ó. A. (2022). *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2444-054X2021000600850

Sanjuán, L. D. (2011). *psicologia*. Obtenido de https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

scielo. (12 de junio de 2007). Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-03542007000100008

Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de. (Diciembre de 2019). (Á. E. Azuero, Productor) Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667%20(1).pdf

Sociales, C. (2016). Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElementosEsencialesDelDisenoDeLaInvestigacionSusCa-5802935.pdf

Tajfel, H. (2 de agosto de 2008). *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352010000200010

Torrecilla, J. M. (s.f.). *Entrevista*. Obtenido de http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf

torrens, R. P. (2009). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8314138>

UNA COSTA RICA. (s.f.). (Daniela Vindas) Obtenido de <https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/13938/Gu%C3%ADa%20Manipulaci%C3%B3n%20de%20Alimentos%20-%20SISAUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad Latina. (16 de 10 de 2023). Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/dia-mundial-de-la-alimentacion-como-maneja-la-seguridad-alimentaria-el-sector-turismo-costa-rica>

Universidad Latina. (16 de 10 de (2023)). Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/dia-mundial-de-la-alimentacion-como-maneja-la-seguridad-alimentaria-el-sector-turismo-costa-rica>

Winterhalter. (2022). *Noticiero*. Obtenido de <https://www.winterhalter.com/cl-es/blog-winterhalter/que-es-la-norma-iso-22000-de-inocuidad-alimentaria-y-para-que-sirve/#:~:text=La%20ISO%2022000%20es%20una,de%20la%20industria%20de%20alimentos>.

APÉNDICES

INSTRUMENTO N°1. ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Dirigida a la empresaria del restaurante Los Delfines de Puerto Jiménez.

CONFIDENCIALIDAD

Se le informa que esta entrevista es parte de un proyecto de investigación titulado: Análisis del cumplimiento de normas de higiene alimentaria en el restaurante Los Delfines de Puerto Jiménez y su relación con la satisfacción del cliente.

La información recopilada será tratada con absoluta confidencialidad y se utilizará exclusivamente para fines académicos. Su identidad no será divulgada en ningún momento.

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentan una serie de preguntas relacionadas con el personal colaborador del restaurante, específicamente en las áreas de cocina, bar y restaurante (salón). Las preguntas están organizadas por variables e indicadores previamente definidos en el estudio. Se solicita responder de manera clara y completa según su conocimiento y experiencia en el ámbito de empresaria y administradora del restaurante.

PREGUNTAS

Variables 1: Normas de higiene alimentaria

1. ¿Cómo califica usted la aplicación de las normas de higiene alimentaria en el restaurante?
2. ¿Qué tipo de normas de higiene alimentaria se aplican en el restaurante?
3. ¿Con qué frecuencia se realizan inspecciones alimentarias en el restaurante?

4. ¿En qué áreas del restaurante considera que existe mayor riesgo en las prácticas de higiene?
5. ¿El restaurante cuenta con un sistema regular de control de plagas?
6. ¿Con qué frecuencia recibe el personal capacitaciones en higiene alimentaria?

INSTRUMENTO N°2. CUESTIONARIO PARA CLIENTES DEL RESTAURANTE

Dirigido a clientes frecuentes que visitan el restaurante Los Delfines de Puerto Jiménez.

CONFIDENCIALIDAD

Este cuestionario forma parte de un proyecto de investigación titulado: Análisis del cumplimiento de normas de higiene alimentaria en el restaurante Los Delfines de Puerto Jiménez y su relación con la satisfacción del cliente. La información recolectada será tratada con absoluta confidencialidad y se utilizará exclusivamente para fines académicos. Sus respuestas serán anónimas y confidenciales.

INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con la satisfacción del servicio brindado en el restaurante. Por favor, seleccione la letra que mejor refleje su percepción o experiencia:

- Bueno
- Muy bueno
- Regular
- Malo

PREGUNTAS

Variable 1: Percepción de los clientes con el restaurante.

1. ¿Cómo calificaría la limpieza general del restaurante Los Delfines?

- a. Bueno
- b. Muy bueno
- c. Regular
- d. Malo

2. ¿Cómo califica usted las prácticas de higiene del personal de cocina al manipular los alimentos?

- a. Bueno
- b. Muy bueno
- c. Regular
- d. Malo

3. ¿Cómo califica usted el comportamiento del personal en cuanto a la limpieza durante su visita al restaurante?

- a. Bueno
- b. Muy bueno
- c. Regular
- d. Malo

4. ¿Cómo evalúa usted la disponibilidad de elementos de higiene (como jabón, toallas de papel, alcohol y desinfectante) en las instalaciones del restaurante?

- a. Bueno
- b. Muy bueno
- c. Regular
- d. Malo

Expreso mi más sincero agradecimiento por el tiempo, la disposición y la gentileza que ha demostrado al participar en esta entrevista. Su participación representa una contribución significativa para ampliar el conocimiento sobre el tema investigado y fortalecer el rigor de este trabajo académico.