



**Conocimiento de las buenas prácticas de manufactura del personal que labora en
un restaurante de Bogotá D.C 2024**

Deyanira Carrillo Herrera

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Junio 30, 2024

**Conocimiento de las buenas prácticas de manufactura del personal que labora en
un restaurante de Bogotá D.C 2024**

Deyanira Carrillo Herrera

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia de Proyectos

Asesora

Doris Amanda Rosero García

Microbióloga, M.Sc., PhD.

Posdoctorado en Microbiología Ambiental

Investigación II

NRC 50083

Semana 4

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Junio 30, 2024

Dedicatoria

Dedico este trabajo a
Dios Padre,
Hijo y
Espíritu Santo
y a María nuestra madre
y guía en esta etapa de la vida.

Agradecimiento

La presente investigación se logró gracias al apoyo incondicional de mi esposo Andrés Camargo Salcedo quién con su paciencia, resiliencia y amor contribuyó para alcanzar el objetivo de lograr la especialización en Gerencia de Proyectos.

A nuestra familia, padres, hermanos, amigos de la comunidad Verbum Dei y a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, que con su paciencia y enseñanzas me acompañaron de corazón.

Contenido

Lista de tablas	8
Lista de figuras	9
Lista de anexos	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Descripción del problema	17
1.2 La pregunta de investigación	20
1.3 Los objetivos de investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	21
2 MARCO DE REFERENCIA	23
2.1 Marco de Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes internacionales	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.2 Marco Teórico	25
2.2.1 Alimento	25
2.2.2 Manipulador de Alimentos	25
2.2.3 Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA)	25
2.2.4 Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	25
2.2.5 Concepto Sanitario	26
2.3 Marco Normativo	26

3	METODOLOGÍA	28
3.1	Enfoque y alcance de la investigación.....	28
3.2	Población y muestra	29
3.2.1	Definición de la población	29
3.2.2	Cálculo y selección de la muestra.....	29
3.3	Instrumentos	29
3.3.1	Solicitud de autorización	29
3.3.2	Herramienta Encuesta.....	31
3.4	Consideraciones Éticas	32
3.4.1	Análisis de consideraciones éticas.....	32
3.4.2	Instrumentos de aceptación y autorización	33
3.5	Descripción de procedimientos.....	34
3.6	Análisis de información.....	36
3.7	Tabulación de Preguntas de opción múltiple	40
3.8	Tabulación de preguntas de opción Si o No.....	42
4	VARIABLES	44
4.1	Variable Independiente.....	44
4.2	Variable Dependiente	44
5	RESULTADOS.....	45
5.1	Resultados objetivo específico 1	45
5.2	Resultados objetivo específico 2	46
5.3	Resultados objetivo específico 3	48
6	DISCUSIÓN	51
6.1	Discusión del objetivo específico 1	51
6.2	Discusión del objetivo específico 2.....	51
6.3	Discusión del objetivo específico 3.....	52
7	CONCLUSIONES	53

8	RECOMENDACIONES	55
9	REFERENCIAS	56
10	ANEXOS	60

Lista de tablas

Tabla 1. Codificación según el cargo del personal	37
Tabla 2. Codificación según la antigüedad de trabajo del personal	37
Tabla 3. Codificación según el género de la persona	37
Tabla 4. Codificación según la edad de las personas	38
Tabla 5. Codificación según el nivel de estudios de las personas.....	38
Tabla 6. Codificación según la nacionalidad de las personas	39
Tabla 7. Respuestas tabuladas preguntas de opción múltiple de la 1 a la 7.	40
Tabla 8. Respuestas tabuladas preguntas de opción múltiple de la 8 a la 15.	41
Tabla 9. Respuestas tabuladas a preguntas de opción Si o No, de la 16 a la 24	42
Tabla 10. Respuestas tabuladas a preguntas de opción Si o No, de la 16 a la 24	43

Lista de figuras

Figura 1. Carta solicitud autorización investigación.....	30
Figura 2. Respuesta de restaurante aceptando solicitud de investigación.....	31
Figura 3. Formato introducción a la encuesta y consentimiento informado de la investigación.	34
Figura 4. Datos de identificación de los participantes según el cargo del personal	45
Figura 5. Datos de la nacionalidad del personal.....	46
Figura 6. Datos del conocimiento que se tiene de la norma sanitaria por parte del personal	47
Figura 7. Datos sobre quién es el manipulador de alimentos.....	47
Figura 8. Datos de antigüedad del personal	48
Figura 9. Datos de quien recibió capacitación en manipulación de alimentos	49
Figura 10. Resultados oportunidad y tiempo en capacitarse.....	49
Figura 11. Resultados utilización del internet para buscar información relacionada	50

Lista de anexos

Anexo 1. Datos de identificación según el género del personal.....	60
Anexo 2. Datos por rango de edad del personal.....	60
Anexo 3. Datos de acuerdo al nivel de estudios del personal.....	61
Anexo 4. Datos sobre el diseño y localización de restaurante.....	61
Anexo 5. Datos sobre los requisitos que debe cumplir el manipulador de alimentos.....	61
Anexo 6. Datos sobre qué puede ser una medida preventiva.....	62
Anexo 7. Datos sobre qué acción realiza cuando llegan los productos.....	62
Anexo 8. Datos sobre la duración del plan de capacitación.....	62
Anexo 9. Datos sobre la temperatura de almacenamiento de un derivado lácteo	63
Anexo 10. Datos sobre qué hacer durante la recepción de materia prima	63
Anexo 11. Datos capacitación manejo desinfectante para frutas y verduras.....	63
Anexo 12. Resultados conocimiento del plan de saneamiento del establecimiento.....	64

Resumen

La mayoría de establecimientos dedicados a la preparación de alimentos y bebidas como son los restaurantes, presentan inconvenientes en los procesos operativos que van en parte relacionados con sus colaboradores llamados manipuladores de alimentos, ya que estos en forma empírica realizan sus actividades diarias y con omisión de la normatividad vigente, así mismo los propietarios y administradores desconocen los requisitos sanitarios que deben cumplir, antes de abrir un establecimiento de comercio, por cuanto la información pasa de persona a persona en forma sesgada y sin conciencia de la responsabilidad que acarrea una mala práctica de manufactura pudiendo ocasionar Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).

La presente investigación estableció como objetivo realizar un estudio para determinar el nivel de conocimiento del personal en buenas prácticas de manufactura en un restaurante en Bogotá D.C. frente a la normatividad vigente. Se realizó la investigación con un enfoque cuantitativo utilizando como herramienta una encuesta al total de trabajadores que son 14 personas que laboran en el restaurante, de manera presencial donde se obtuvo una percepción del problema investigado y una visión global de la situación encontrada que dieron respuestas al planteamiento del problema que concluye que las personas al contar con el conocimiento en BPM no es garantía para evitar posibles Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) si no lo implementan y se hace necesario un control y seguimiento de las actividades diarias por parte de los propietarios del establecimiento a fin de garantizar la inocuidad de los alimentos.

Palabras Claves: Manipuladores de alimentos, Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), conocimiento, normatividad.

Abstract

The majority of establishments dedicated to the preparation of food and beverages such as restaurants, have problems in the operational processes that are partly related to their collaborators called food handlers, since these in an empirical way perform their daily activities and with omission of the current regulations, Likewise, owners and administrators are unaware of the sanitary requirements that must be met before opening a commercial establishment, since the information is passed from person to person in a biased way and without awareness of the responsibility that a bad manufacturing practice entails, which can cause Food Transmitted Diseases (ETA).

The objective of this research was to carry out a study to determine the level of knowledge of the personnel in good manufacturing practices in a restaurant in Bogotá D.C. with respect to the current regulations. The research was carried out with a quantitative approach using as a tool a survey to the total of 14 workers who work in the restaurant, in person where a perception of the investigated problem was obtained and a global vision of the situation found that gave answers to the problem statement that concludes that people having the knowledge in GMP is not a guarantee to avoid possible Foodborne Diseases (FBD) if they do not implement it and it is necessary a control and monitoring of the daily activities by the owners of the establishment in order to ensure food safety.

Keywords: Food handlers, Food Transmitted Diseases (ETA), Good Manufacturing Practices (BPM), knowledge, regulations.

Introducción

Los establecimientos destinados a la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos, están enmarcados en cumplir con la normatividad vigente para Colombia, a fin de proteger la vida y la salud de las personas y evitar posibles Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).

Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), se definen como el síndrome originado por la ingestión de alimentos y/o agua, que contengan agentes etiológicos, en cantidades suficientes, que afecten la salud del consumidor a nivel individual o colectivo (Vásquez, 2003, p. 48).

Por lo general estos incidentes se consideran brotes cuando dos o más personas se ven involucradas con las mismas manifestaciones y relacionadas después del consumo de agua y/o ingerir alimentos del mismo origen, según los análisis del laboratorio.

Una de las situaciones que se presentan en el día a día de las personas, es cuando se ven expuestas a problemas de salud ocasionados por las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), en cualquier parte de la cadena alimenticia, desde la producción hasta el consumo de los alimentos en la mesa y muchos de ellos son producidos por las malas prácticas de manufactura y manipulación por parte del personal que labora en estos establecimientos, provocando daños en Salud Pública así como en sus propios negocios generando desprestigio e incluso llegar al cierre o quiebra de los establecimientos. Cabe resaltar que los propietarios o encargados del restaurante, así como el personal que labore como manipulador de alimentos, son responsables de la inocuidad y la protección de los alimentos preparados y expendidos al consumidor. Es bueno resaltar que se define como, “manipulador de alimentos es toda persona que interviene directamente en forma permanente u ocasional en actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte y expendio de alimentos” (Resolución 2674 Ministerio de Salud, 2013, p. 6), por cuanto los propietarios, encargados, administradores, meseros, domiciliarios, hacen parte de la cadena alimenticia y son manipuladores de alimentos en el ejercicio de la actividad diaria.

De acuerdo a lo anterior la Secretaria de Salud en sus diferentes intervenciones y dentro de los boletines que expone a través de la página web, busca dentro de su objetivo disminuir los riesgos que se puedan presentar por la distribución y venta de productos

alterados, adulterados y contaminados, de manera que a través de estrategias de información, comunicación y educación en la población en general y a los comerciantes y dueños de los establecimientos, se logre sensibilizar en las Buenas Prácticas de Manufactura BPM de alimentos y bebidas, de manera que al adquirirlos, la población conozca algunas características que presenten los alimentos y bebidas de manera que se adquieran los productos en forma segura.

Cabe resaltar que la investigación, es un paso para que los propietarios y dueños de los establecimientos donde se preparan y comercialicen alimentos y bebidas, logren de manera consciente capacitarse y dedicar tiempo a sus colaboradores en planes de capacitación con formaciones continuas y permanentes a fin de evitar riesgos en la salud de las personas y mantener sus estándares de calidad e inocuidad de sus productos y que sus establecimientos se posicionen como los mejores y alcancen un buen rendimiento económico como empresas en el país.

Siendo los manipuladores de alimentos parte esencial del proceso de este sector de la economía, vale la pena establecer si el conocimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) es incidente en generar un posible riesgo en las personas que visitan y son clientes de los restaurantes generando lo que se conoce como Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), que se dan por lo general una vez se consumen. Cabe mencionar que Taylor (1958), en su calidad de padre de la administración científica, batalló contra el desperdicio de movimientos y las actividades mal diseñadas; se enfocó en analizar los flujos de trabajo de manera que se realizaran las tareas de una mejor forma y así maximizar la eficacia.

De igual manera el conocimiento que posee el personal manipulador de alimentos, puede contribuir a los estándares de calidad de los restaurantes como lo manifiesta Hammer y Champy (1995), cuando se inicia el proceso denominado Reingeniería, se rompen paradigmas en los gerentes, donde es el concepto de volver a empezar de la nada, para replantear cómo hacer el trabajo, cómo incorporar a la tecnología en las empresas y a las personas en la organización.

Es común escuchar que los restaurantes presentan problemas debido a la alta rotación de personal, por falta de aptitud generando pérdidas y retrocesos en los procesos por lo que pierde el interés en adquirir el conocimiento como una labor noble que requiere profesionalizarse a fin de mantener el conocimiento como lo expone Hiatt (2006) en el modelo ADKAR que declara que una persona conseguirá realizar un cambio con éxito cuando ésta

cuenta con cinco elementos claves: Awereness (conciencia), Desire (deseo), Knowledge (conocimiento), Ability (capacidad) y Reinforcement (refuerzo).

Existe una necesidad predominante dentro de los servicios de administración de alimentos, para formar hombres y mujeres con orientación hacia lo humano para la consolidación de un tejido social responsable, así como lo menciona Chirinos (2009) como transformación de lo que se quiere lograr a través de las personas por ser el canal que permite la transmisión y modificación de difundir los conocimientos.

Por su parte Alvarado y Betancourt (2009) establecen que el liderazgo es un proceso que consiste en influir en los seguidores para que alcancen metas, es por eso que, en la administración de un servicio de alimentación, el guiar para que las personas se esfuercen voluntariamente y con entusiasmo es punto importante para lograr las metas del grupo.

De acuerdo a García (2011) manifiesta que entendiendo el cambio como una modificación ocurrida en el entorno de trabajo y la innovación de las organizaciones se genera una transformación del medio ambiente interno y externo.

Si bien es cierto que los restaurantes forman parte fundamental de la cadena productiva, el objeto de su actividad comercial es generar ingresos y aportar en la creación de empleo y contribuir al desarrollo de la economía como lo manifiesta Negrete (2012) quien expone que las empresas dentro de su vida productiva, llevan cambios organizacionales, en donde desarrollan su capacidad de autocrítica, de manera que su atención se concentre en un cambio propositivo por ellas mismas, más que en problemas particulares. De manera, que el cambio se convierte en parte integral de la cultura organizacional y la autocrítica pasa a formar parte de un estilo natural de administración.

El estudio de investigación se realizó con un enfoque cuantitativo en donde se contactó un restaurante de Bogotá, a fin de determinar el conocimiento que tienen los manipuladores de alimentos de acuerdo a la resolución 2674 de 2013 utilizando una herramienta con una encuesta que permitió conocer datos sociodemográficos y de conocimiento de la norma de manera que el enfoque investigativo abriera camino para determinar si el propio conocimiento era un incidente o no para evitar posibles Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).

Una vez generado el estudio de investigación se pudo determinar que la mayor parte de la población que trabaja en el restaurante son colombianos jóvenes con educación básica bachillerato de sexo masculino que se desempeñan en labores operativas y llevan laborando

menos de un año. De igual manera el personal conoce la norma, manifiesta su interés en capacitarse y poseen claridad en las actividades que ejecutan así como una comunicación empática con sus superiores, sin embargo se deduce que dicho conocimiento si no se aplica los buenos hábitos en manipulación de alimentos no es garantía por si solo para evitar posibles Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).

Se considera que este campo de la investigación abrió puertas para nuevas investigaciones que aporten a la comunidad científica.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Hoy en día los establecimientos dedicados a la preparación de alimentos y bebidas, como son los restaurantes, presentan inconvenientes al contratar personal para sus actividades de manipulación de alimentos, ya que no cuentan con personal capacitado o el personal que tiene conocimiento empírico presenta inconvenientes en generar hábitos buenos que aporten a la empresa. Lo anterior crea resistencia al cambio y el romper patrones equivocados que traen en su quehacer diario, hacen que presenten dificultad en aplicar las buenas prácticas de manipulación de alimentos, el trabajo en equipo y la posibilidad de Enfermedades Transmitidas por Alimentos ETA.

Una de las razones por las cuales el estudio de las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) ha sido tema de salud pública a nivel mundial es abordar los factores que generan dicha problemática, entendiéndose que son la consecuencia de ingerir alimentos o agua contaminada por microorganismos patógenos o productos químicos en número tal, que afectan la salud de las personas, generando un problema en salud pública. La transmisión de los microorganismos patógenos en los alimentos o agua contaminada puede ocurrir desde la producción de los alimentos es decir desde el campo hasta su elaboración y servicio en la mesa o incluso por contaminación ambiental del agua, aire o el contacto de los alimentos con el suelo (Instituto Nacional de Salud, 2019).

En Colombia, se inició la investigación de este evento en el año 2000 y se registraron 2983 casos. Según el Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública Sivigila (2018) recibió notificaciones de 991 brotes de ETA con 13769 casos, con un promedio de 14 casos por brote. El grupo de edad de 20 a 49 años experimentó el mayor impacto, con un 48,2 %, el grupo de 10 a 19 años experimentó un 22,9 % y el grupo de 5 a 9 años experimentó un 10,6 %. El mayor número de brotes ocurrió en hogares y restaurantes en relación a los principales lugares de consumo o manipulación de alimentos. El consumo de alimentos en establecimientos penitenciarios representó el 33,9 % (4667 casos) y el consumo de alimentos en instituciones educativas representó el 25,6 % (3522 casos). En cuanto a los lugares principales de consumo o manipulación de alimentos, se registraron la mayor cantidad de brotes en hogares con 500 casos equivalente al 23.7% y en restaurantes 160 casos equivalente al 8.4% (INS, 2019).

Los factores de riesgo que se han identificado relacionados a las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) se encuentran entre otras; contaminación cruzada, materias primas contaminadas, malas prácticas de higiene personal, pérdida de cadena de frío y falta de cocción, responsabilidades que dependen en gran parte del manipulador de alimentos.

Abrir un restaurante en Bogotá implica en la actualidad una inversión económica y una serie de requisitos legales que obligan a los propietarios de los establecimientos a saltarse los planes de capacitación y generar una cultura de cumplimiento sin conocer la normatividad vigente en alimentos e incurriendo muchas veces a abrir los restaurantes sin predecir los problemas que se pueden presentar por una mala práctica en manipulación de alimentos, como es una posible Enfermedad Transmitida por Alimentos (ETA) y al no obtener un concepto sanitario favorable puede llevar al cierre del establecimiento por incumplimiento a la norma generando multas y sanciones así como el desprestigió del restaurante.

En la actualidad uno de los problemas que se presentan en los restaurantes es que los propietarios y trabajadores desconocen las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) contempladas en la normatividad vigente.

Para mencionar algunas de las situaciones encontradas: funcionarios de la Secretaría de Salud acudieron a un restaurante chino en Ibagué (Tolima) para investigar la denuncia de un ciudadano que compró un producto aparentemente insalubre, lo que reveló las malas condiciones sanitarias del puesto comercial de Li King Chino en la Avenida 15 en el que evidenciaron presencia de plagas, cucarachas, malas prácticas de manipulación de alimentos, falta de cadena de frío, malos procedimientos de limpieza, documentación no actualizada y no siguieron el plan de saneamiento. El restaurante fue cerrado temporalmente y la Secretaría de Salud continuó el procedimiento para verificar el cumplimiento a la norma (Revista Semana, 2023).

También se informó que en Cartago (Valle del Cauca), las autoridades sanitarias de la región acudieron a la denuncia de la población en un establecimiento por malas condiciones de higiene en el municipio. Según el reporte de las autoridades dentro del restaurante se encontraron que realizaban acciones como sacrificar especies de animales, encontrándolos dentro de costales vivos, como chivos, conejos y gallinas, por cuanto el establecimiento fue cerrado como medida preventiva. De igual manera las autoridades manifestaron que había trampas para ratones en el restaurante y bolsas que eran usadas para empacar la carne (Revista Semana, 2023).

Por otro lado en la ciudad de Cali, en el mes de abril de 2023, se informó que se realizó un operativo por parte de funcionarios del Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente (Dagma) en establecimientos de comercio en el sur y norte de la ciudad, por arrojar basura en andenes de la avenida 4 norte con calle 52 (La Flora) y en la carrera 83C entre las calles 25 y 42 (Ciudadela Comfandi) proveniente de los restaurantes de este sector, generando la aparición de plagas como cucarachas y roedores, además de que la basura provocó taponamientos en las alcantarillas de la ciudad, provocando inundaciones, como fue informado por el líder del Grupo de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Dagma. Para el primer trimestre del año 2023, las autoridades competentes impusieron 62 medidas preventivas a restaurantes en Cali por este motivo, en comparación al año 2022 donde se impusieron 53 medidas preventivas por la mala disposición de las basuras las cuales generan sanciones a los restaurantes con multas que pueden estar entre los \$154.000 y \$1.200.000 (Diario El País, 2023).

En otro caso en la ciudad de Bucaramanga se informó que el día 08 de abril de 2024 en medio de un operativo de inspección vigilancia y control, la Secretaria de Salud y Ambiente encontró en diez establecimientos gastronómicos, deficientes condiciones sanitarias como problemas de contaminación cruzada, presencia de plagas y medidas higiénicas deficientes. Además, mencionó que los trabajadores de alimentos se encontraban en sandalias, descalzos, sin elementos de protección y sin conocimiento que certifique su idoneidad y salubridad para la preparación de los alimentos. Adicional se mencionó que estos establecimientos utilizaban productos deteriorados y servían comida caducada, además tenían roedores, cucarachas y moscas. Los restaurantes cerrados están sujetos a un procedimiento de sanción (Noticias Caracol, 2024).

Para prevenir Enfermedades Transmitidas por Alimentos y otras malas prácticas de manufactura, las medidas son muy sencillas y se encuentran estipuladas en la norma que deben cumplir todos los establecimientos que preparen alimentos en Colombia, sin embargo aun cuando existen manuales que indican a los manipuladores de alimentos, las buenas prácticas de manufactura, los propietarios y administradores de los servicios de alimentación se ven maniatados o sesgados para lograr que sus colaboradores, logren tomar conciencia de la importancia de sus labores en un servicio de alimentación y más aún contar con un conocimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) a fin de proteger la vida y la salud de los consumidores, teniendo en cuenta que se encuentra contemplada en la Resolución 2674 de 2013 (Ministerio de Salud, 2013).

Situaciones adicionales como la migración de población de otros países y su informalidad para trabajar ha llevado a los propietarios de los establecimientos a contratar personal sin conocimiento idóneo en manipulación de alimentos y generando alta rotación que repercute en costos y falta de apropiación en sus funciones dentro de los restaurantes, por eso es de gran importancia realizar un estudio en un restaurante de Bogotá que permita saber cuál es el conocimiento en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) que poseen las personas que laboran a nivel administrativo y operativo y la incidencia que se tenga en el resultado mismo por su conocimiento o desconocimiento de la normatividad vigente.

1.2 La pregunta de investigación

¿El conocimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) de los manipuladores de alimentos pueden disminuir un posible riesgo de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), dando cumplimiento a la normatividad vigente en un restaurante de Bogotá D.C. 2024?

1.3 Los objetivos de investigación

1.3.1 *Objetivo general*

Determinar el conocimiento que tiene el personal, en los procesos de manipulación de alimentos frente a la normatividad vigente en un restaurante de Bogotá D.C. 2024

1.3.2 *Objetivos específicos*

Caracterizar el personal que labora en el restaurante, con base en características sociodemográficas.

Analizar el conocimiento que poseen los manipuladores de alimentos relacionados con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la normatividad vigente.

Evaluar si el conocimiento del personal manipulador de alimentos se adquirió en forma empírica o profesional para desarrollar sus actividades.

1.4 Justificación de la investigación

Esta investigación surgió por la necesidad de realizar un estudio sobre el conocimiento que tienen los propietarios, administradores y manipuladores de alimentos en sus labores diarias de preparación, procesamiento, almacenamiento y comercialización de los productos que elaboran dentro de los restaurantes a partir de la información que tienen frente a la norma y el desempeño en sus labores como la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura de manera que se evite eventos adversos para la salud de las personas ya que no se encontró suficientes estudios que permitieran guiar a la comunidad científica en Colombia para futuras investigaciones.

El estudio también es importante para el investigador de este proyecto ya que en el ejercicio de su profesión tuvo la oportunidad de trabajar en empresa privada y pública y conocer muchas empresas del sector de alimentos, desde restaurantes populares como de cadenas de alimentos; donde los restaurantes se enfrentan a la alta rotación de personal, por falta de vocación al servicio y por qué en la mayoría de este tipo de trabajos, las personas lo asumen en forma temporal o el pago es al destajo, generando pérdidas en tiempos de capacitación y entrenamiento del personal, ocasionando retrocesos en los procesos de producción y en el cierre de los establecimientos con conceptos sanitarios desfavorables, debido al desconocimiento de la normatividad vigente, en lo referente a las obligaciones que deben cumplir los manipuladores de alimentos y por parte de los propietarios de establecimientos manifestando un descontrol y carga extra por no poder capacitar y hacer cumplir con dichos requerimientos.

La Investigación permite abrir el camino para nuevas investigaciones sobre el conocimiento que poseen los manipuladores de alimentos y el personal administrativo de un restaurante de manera que contribuya a determinar las razones por las cuales las personas no adoptan las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) aun conociendo la norma o que guíe a otras razones que no se contemplaron en la presente investigación como la realización de un análisis cualitativo que permita inferir en el comportamiento de los manipuladores dentro de sus actividades diarias.

Por ello nació la necesidad de realizar la presente investigación para poder determinar el conocimiento que tiene el personal que labora en un restaurante de Bogotá sobre las Buenas Prácticas de Manufactura y su apropiación a la normatividad vigente, de manera que permitió conocer las posibles causas que se presentan en un restaurante de Bogotá, al no contar con

personal capacitado para realizar sus labores o la incidencia por parte del personal administrativo al no conocer la normatividad vigente para ejercer sus funciones y orientar al personal a su cargo a fin de mantener las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en toda la cadena de producción, evitar posibles Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), de forma que los alimentos sean inocuos para la población y el establecimiento mantenga el concepto sanitario favorable generando confianza en los clientes y un crecimiento económico, contribuyendo al posicionamiento del restaurante en la economía del sector en Bogotá D.C. 2024.

Por último y no menos importante, este trabajo constituyó base fundamental para adquirir nuevos conocimientos sobre la metodología de la investigación de forma que permitió organizar conceptos propios de la profesión del investigador y adoptarlos a la problemática que enfrenta en el ejercicio de su profesión y optar por el título de Especialista en Gerencia de Proyectos para ayudar a nuevos emprendimientos y empresas constituidas del sector.

2 MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco de Antecedentes

2.1.1 *Antecedentes internacionales*

Según Suarez (2020) en su trabajo de grado para obtener el título de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí” en Manta, Ecuador, elaboró un trabajo titulado “Evaluación de las Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) en los restaurantes del cantón Manta” donde realizó un estudio en los restaurantes del sector Playita Mía para evaluar las Buenas Prácticas de Manufactura y asegurar la calidad del servicio. Aplicó un estudio con un método cualitativo con encuestas a 100 personas entre clientes y trabajadores de los 36 locales del sector Playita Mía, encontrando en los resultados que existió la necesidad de aplicar las BPM en todos los restaurantes de la zona turística para garantizar la calidad del servicio y por consiguiente la satisfacción de los clientes. La evaluación arrojó como resultado desconocimiento en normas y en el sistema de seguridad alimentaria destacando la necesidad de realizar controles sistemáticos en los restaurantes durante el proceso de elaboración de alimentos para el desarrollo turístico de la región.

Según Pulupa (2019) en su trabajo de titulación para la obtención del título en Ingeniero en Administración de Empresas Gastronómicas de la Universidad Iberoamericana del Ecuador UNIB.E, quién elaboró su tesis con el título “Formulación de estrategias basadas en las Buenas Prácticas de Manufactura para el mejoramiento del Restaurante Star” ubicado en la ciudad de Quito, realizó una investigación cuantitativa a través de una encuesta con 25 trabajadores del restaurante, donde concluyó que el personal no cumple con las normas establecidas en BPM por lo cual propuso un plan estratégico enfocado en capacitar a las personas según la norma y garantizar la inocuidad alimentaria además de mejorar la infraestructura y adquisición de utensilios acorde a la planificación del presupuesto, como además los controles médicos para los trabajadores y los controles sanitarios del establecimiento.

2.1.2 *Antecedentes nacionales*

Según Bran y Monroy (2019) de la Universidad Piloto de Colombia, para obtener el título profesional en Gerencia de Proyectos, elaboraron un trabajo titulado como “Implementación de un sistema integral de formación para cadenas de restaurantes de comidas rápidas” quienes

resaltaron que el objetivo de su proyecto era realizar el diseño y la implementación de un sistema integral de formación, orientado al cliente McDonald's en el que se reúna todo el conocimiento que se tiene dentro de sus compendios de procedimientos y cartillas de operación de sus unidades de trabajo de manera que se aporte una enseñanza a través de procedimientos virtuales y puedan realizar capacitaciones de formación de sus trabajadores de acuerdo a los perfiles que tiene el restaurante, dentro de la estructura del cliente, de manera que el conocimiento se encuentre disponible en forma permanente en el internet. El planteamiento radicó en cuanto a que todas las franquicias de McDonald's en Bogotá alrededor de 48, no tienen un buen programa de capacitación y que ellos solicitan a sus entrenadores la labor de formar a sus trabajadores o cuando requieren trabajadores deben contar con alguna experiencia relacionada en manipulación de alimentos. Por cuanto dentro de su investigación manifestaron que la empresa Toast Inc, al realizar una encuesta con nueve preguntas a un número superior de 300 trabajadores que laboran en la industria, encontró que el 46% carece de "Hiring & training staff" contratación y capacitación del personal, en diferentes actividades y repercutiendo en una alta rotación de los empleados del sector.

Cabe destacar que la población migrante en Colombia procedente de Venezuela, buscan como opción laboral los restaurantes por ser trabajos operativos que por lo general se pagan al destajo, este tipo de población que cuenta con un nivel de estudios básico se encuentra registrada dentro de la base de datos e información estadística del DANE sobre migración y se encuentra también referenciada dentro de la base del SENA. Esta población que es acogida para la evaluación y certificación de competencias a nivel laboral a fin de facilitar el acceso al sector productivo y su empleo formal, informa que en los meses de septiembre a diciembre de 2018 se certificaron 406 personas provenientes de Venezuela y para el año 2019 se certificaron en competencias laborales 1441 personas en las áreas de turismo, deporte, gestión administrativa y mercadeo. Para los años 2020 y 2021, aumentó el número de personas venezolanas para certificar sus competencias laborales entre 1721 y 4073 respectivamente. La meta estimada es de 9000 beneficiarios a certificar donde el 70% pertenece a personas nacionales y un 30% a personas provenientes de Venezuela. Se menciona que, a 31 agosto de 2022, obtuvieron certificación por competencias laborales 4589 personas en el programa a través del SENA donde 2489 personas se certificaron provenientes de Venezuela en competencias laborales. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2022).

También se reportó que para el año 2022, la población que se encontró en la etapa laboral según su formación de estudios fue: con educación media un 35,8%; en educación básica primaria un 18,8%, en educación universitaria un 12,2%, en educación técnica profesional y tecnológica un 12,1%, ningún tipo de educación un 11,7%, en educación básica secundaria un 4,8% y en postgrado un 4,6%. (DANE, 2022).

2.2 Marco Teórico

2.2.1 *Alimento*

Tal como lo define la Resolución 2674 Ministerio de Salud (2013):

Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y la energía necesaria para el desarrollo de los procesos biológicos. Se entienden incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles, y que se conocen con el nombre genérico de especias. (p. 2)

2.2.2 *Manipulador de Alimentos*

Manipulador de Alimentos se define en la Resolución 2674 Ministerio de Salud (2013) como “Es toda persona que interviene directamente, en forma permanente u ocasional, en actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte y expendio de alimentos” (p. 6).

2.2.3 *Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA)*

Es un suceso producido por la ingestión de alimentos, bebidas o agua contaminados que afectan la salud de las personas. Lo define el Instituto Nacional de Salud (2017):

Episodio en el cual dos o más personas presentan sintomatología similar después de ingerir alimentos y/o agua contaminados del mismo origen y donde la evidencia epidemiológica o los resultados de laboratorio implican a los alimentos o al agua como vehículo de la misma. (p. 6)

2.2.4 *Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)*

Tal como lo define la Resolución 2674 Ministerio de Salud (2013):

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. (p. 4)

2.2.5 Concepto Sanitario

Tal como lo define la Resolución 2674 Ministerio de Salud (2013):

Es el concepto emitido por la autoridad sanitaria una vez realizada la inspección, vigilancia y control al establecimiento donde se fabriquen, procesen, preparen, envasen, almacenen, transporten, distribuyan, comercialicen, importen o exporten alimentos o sus materias primas. Este concepto puede ser favorable o desfavorable, dependiendo de la situación encontrada. (p. 4)

2.3 Marco Normativo

Ley 09 de 1979. Por el cual se expide Medidas sanitarias. TITULO I. DE LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE Objeto. ARTICULO 1o. Para la protección del Medio Ambiente la presente Ley establece: a) Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar u mejorar las condiciones necesarias en lo que se relaciona a la salud humana. (Ministerio de Salud, 1979, p. 1)

Resolución 2674 del 2013; por la cual se expide Título I DISPOSICIONES GENERALES Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene por objeto establecer los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para la notificación, permiso o registro sanitario de los alimentos, según el riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y la salud de las personas. (Ministerio de Salud, 2013, p. 1)

La *Resolución 5109 de 2005*, por la cual se dicta el reglamento técnico sobre los requisitos que deben cumplir los alimentos y materias primas de acuerdo al rotulado o etiquetado para consumo humano (Ministerio de Salud, 2005).

En el Plan Decenal de Salud Pública 2022–2031, se establece dentro de las metas por prioridades de Eventos en Salud Pública, que al finalizar a 2031 se pueda desarrollar e implementar la estrategia de información, comunicación y educación en alimentos y bebidas.

El Plan Decenal de Salud Pública PDSP se creó como la hoja de ruta para establecer objetivos, metas y estrategias para afrontar los desafíos de la salud en un lapso de diez años y busca garantizar el derecho fundamental a la salud e incluir estrategias que garanticen el derecho a la alimentación adecuada, así como mantener la seguridad nutricional y alimentaria de manera sostenible en el territorio nacional. También fortalecer la inspección, vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas para proteger las prácticas alimentarias que conduzcan a una alimentación segura. Se estima para el año 2031 una reducción de brotes por Enfermedades Transmitidas por Alimentos ETA en un 20%. (Plan Decenal Salud Pública, 2022).

3 METODOLOGÍA

3.1 Enfoque y alcance de la investigación

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, ya que se basó en un proceso por etapas, que partió de una idea que se organizó en orden, generando unos objetivos y una pregunta de investigación, construyendo una perspectiva teórica que se midió en preguntas y respuestas tabuladas estadísticamente para llegar a conclusiones que sirvieron de base para la toma de decisiones.

Según Hernández et al. (2014), la parte fundamental del enfoque cuantitativo será esa recolección de datos, que a la final es un producto para medir cantidades y analizar con métodos estadísticos.

En el proyecto en cuestión pese a que el investigador es Ingeniero de Alimentos que continuamente mantiene contacto por su trabajo con la realidad del mercado de este tipo de establecimientos en el que se encuentra la empresa seleccionada, éste no involucró sus creencias ni tendencias en el análisis y se mantuvo como un actor independiente del resultado que arrojó el estudio en cuestión.

El alcance en la investigación cuantitativa permitió analizar los datos obtenidos dentro de la investigación, con el fin de predecir las posibles causas que generaron el planteamiento del problema.

Dentro de la investigación se definió el estudio para el alcance descriptivo ya que buscó especificar características y determinar grados de conocimientos frente a la normatividad vigente para alimentos y bebidas de las personas, según el cargo que desempeñaban en la empresa en mención y por medio de los resultados describir con precisión una situación específica, teniendo en cuenta el objetivo de la investigación.

Se determinó en la encuesta mediante preguntas cerradas, características propias del conocimiento y apropiación de la norma por parte de la población objeto de estudio, la aplicabilidad de la documentación y requisitos relacionados de la actividad, las condiciones físicas y locativas del entorno, diseño, disposición de equipos, ventilación, procedimientos, protocolos de manipulación, entre otros y como se correlacionaban con las actividades propias de la actividad y su grado de compromiso con la empresa y la apropiación de los conocimientos adquiridos en el trabajo.

Dentro de la investigación se tuvo en cuenta que el alcance pudiera combinarse con preguntas relacionadas, donde fuera posible dentro de la misma asociar dos variables y establecer si había relación entre sí y saber cómo se podían comportar respecto una de la otra y que permitieron arrojar mejores resultados en la investigación. A su vez el alcance fue explicativo ya que se logró llegar a comprender y establecer las posibles causas del problema de estudio.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Definición de la población

Para la investigación en el establecimiento restaurante de nombre comercial Olivo y Lienzo Bistró, ubicado en la CL 30 5 65 de Bogotá, la población objeto de estudio de investigación, estuvo conformada por personal operativo y administrativo que labora constituyendo un total de 14 personas de planta.

3.2.2 Cálculo y selección de la muestra

El tipo de muestreo que se realizó fue probabilístico ya que toda la población objeto del estudio contó con una característica en común y con la misma posibilidad de formar parte de la muestra. En esta investigación por tratarse de un proyecto enfocado a una empresa específica se determinó que la muestra fue igual en cantidad a la población o universo, por tanto, fue igual al número de trabajadores que dispone la empresa que es de 14 personas, donde no existen criterios de exclusión ya que todos los que laboran en la empresa participaron para realizar la investigación.

3.3 Instrumentos

3.3.1 Solicitud de autorización

Para realizar la investigación se realizó contacto vía telefónica, con el representante legal del establecimiento de nombre comercial restaurante Olivo y Lienzo Bistró, en la cual se manifestó que el motivo de la investigación es de carácter académico y se solicitó correo electrónico para enviar carta de solicitud de autorización de la misma, como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Carta solicitud autorización investigación

Bogotá, 15 de Mayo 2024

Señores
K.H. G KORNER HOSPITALITY GROUP SAS
Restaurante OLIVO Y LIENZO BISTRO
Representante Legal: Lucian Jhonny Rincón
CL 30 5 65 Bogotá D.C.
Email: olivoylienzo@gmail.com

Asunto: Solicitud de Autorización para realizar encuesta de investigación

Por medio de la presente, me dirijo a usted en calidad de estudiante de la Asignatura Investigación II de la Especialización de Gerencia de Proyectos y en representación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO, con el propósito de solicitar su autorización para llevar a cabo una encuesta de investigación en las instalaciones de su establecimiento de comercio.

El objetivo de esta encuesta de investigación es recopilar información relevante sobre conocimientos adquiridos por parte de los manipuladores de alimentos como lo establece la Resolución 2674 de 2013, dentro del Plan de Capacitación, con el fin de identificar la necesidad del establecimiento para controlar los procesos operativos de los manipuladores de alimentos y analizar el conocimiento que poseen los manipuladores de alimentos de manera que potencialicen sus dotes y evaluar las capacidades adquiridas en forma empírica o profesional a través de una herramienta práctica y didáctica.

Los resultados de este estudio serán utilizados únicamente con propósitos académicos y se encontrarán en el repositorio de la biblioteca de la Universidad Minuto de Dios, garantizando la confidencialidad de la información obtenida por parte de las personas que participen en la encuesta sin perjuicio de lo que la investigación arroje y de acuerdo a las decisiones propias de la empresa.

Además, me comprometo a respetar todas las normas y políticas internas de la empresa, así como a minimizar cualquier posible interferencia con las actividades cotidianas de los empleados y el funcionamiento normal de la empresa durante el desarrollo de la encuesta de investigación.

Agradezco de antemano su colaboración y apoyo en la realización de este proyecto. Quedo a su disposición para cualquier consulta o aclaración adicional que considere necesaria.

Atentamente,



Deyanira Carrillo Herrera
Estudiante- Especialización Gerencia de Proyectos
Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO
Email: deyabari@yahoo.com

Fuente: Elaboración propia, 2024

La respuesta de aceptación fue recibida vía correo electrónico la cual se observa en la figura 2.

Figura 2. *Respuesta de restaurante aceptando solicitud de investigación.*



Fuente: Elaboración propia, 2024

3.3.2 Herramienta Encuesta

Una vez obtenida la aprobación por parte del representante legal, se concertó vía telefónica la cita para realizar la encuesta en dos sesiones, donde se realizó sendas reuniones explicando el objetivo de la investigación y la forma de proceder para realizar la encuesta la cual fue confidencial y de carácter académico. Este formato de encuesta y aceptación de la misma se realizó en forma presencial utilizando la aplicación Google Formularios.

La encuesta estaba dividida en dos secciones, una con respuestas de opción múltiple y otra sección con respuestas de si o no.

La encuesta con sus 33 preguntas se puede ver ingresando en el siguiente link, o puede copiar y pegar en el navegador:

<https://forms.gle/HAVJ3vucKG9XkjiE7>

3.4 Consideraciones Éticas

3.4.1 Análisis de consideraciones éticas

En esta investigación, se inició con el cuestionamiento de qué es lo más conveniente y cómo abordar la interacción con las personas que hicieron parte del proyecto mismo, de manera que en el desarrollo de la investigación se planteó una pregunta que permitió, entender hacia dónde dirigir la investigación.

En el caso particular ¿El conocimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) de los manipuladores de alimentos pueden disminuir un posible riesgo de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), dando cumplimiento a la normatividad vigente en un restaurante de Bogotá D.C. 2024?

Es importante partir del conocimiento que investigadores anteriores realizaron estudios con temas paralelos, aun cuando en la literatura no se encontró mucha información con investigaciones similares en nuestro país, pero si existen en otros países a tener en cuenta de acuerdo a su propia legislación sanitaria, de manera que la información suministrada en la literatura, constituyó un soporte para dirigir la investigación y evitar posibles errores en el desarrollo de la misma, por ello surge la ética como lo expone Osorio (2020), como una rama de la filosofía considerada un saber racional que estudia la conducta de los seres humanos, convirtiéndola en una herramienta para el estudio fundamentado y objetivo de los valores morales.

De igual manera Osorio (2020), define la moral, cuyo término se deriva de la etimología griega mos-moris, que se refiere a las costumbres, los valores vigentes, las normas establecidas que son parte de la sociedad donde habita el individuo. Dentro de la investigación se tuvo el soporte técnico que aportan los diferentes autores en sus libros y que de manera pedagógica brindaron herramientas, que permitieron dirigir una ruta a seguir, por cuanto las referencias bibliográficas aportaron un soporte fundamental para el conocimiento de la misma y el apoyo de la normatividad vigente como un respaldo en las decisiones que se dedujeron de la investigación.

El conocimiento del investigador al trabajar con empresas del sector privado y público en el sector de alimentos y bebidas, permitió una comunicación empática con las personas que participaron en la investigación, quienes de manera loable y generosa aportaron también su conocimiento como manipuladores de alimentos, los cuales algunos aprendieron el oficio de

forma empírica o por necesidad laboral. Sin discriminación alguna, se tuvo la ética, como parte fundamental para custodiar la información transmitida, mediante los análisis cuantitativos que se realizaron de forma discreta y prudente con el fin de poder resolver el planteamiento del problema de investigación.

Así mismo en el establecimiento restaurante de nombre comercial Olivo y Lienzo Bistró, donde se desarrolló la investigación se pidió el consentimiento por parte del propietario y personal operativo, para la realización de la investigación.

El uso de datos personales se mantuvo con una garantía de privacidad y el informe de la investigación que se generó se socializó al establecimiento, pidiendo la autorización del consentimiento ya que la investigación constituye parte de conocimiento para otras a futuro.

La investigación no generó ningún riesgo y en el eventual caso a futuro, serán abordados con discreción con el propietario del establecimiento, como toma de decisiones que puedan surgir después de la investigación, por ejemplo, decisiones frente al personal que participó en la investigación, sin perjuicio que la misma demandó como objeto de investigación, así como la titularidad de la investigación como un documento que permite aportar mejoras a futuro para nuevas investigaciones.

3.4.2 Instrumentos de aceptación y autorización

A continuación, se presenta el instrumento de autorización de consentimiento informado y aceptación de participación en la investigación una vez que se incluyó en la introducción de la encuesta realizada a cada uno de los participantes como se ve en la figura 3.

Figura 3. Formato introducción a la encuesta y consentimiento informado de la investigación.

Preguntas Respuestas **8** Configuración



Sección 1 de 3

Encuesta para Manipuladores de Alimentos y Personal Administrativo

B *I* U [↔](#) ~~X~~

Objetivo: Obtener el conocimiento que tiene el participante con respecto a la normatividad vigente en manipulación de alimentos y sus capacidades dentro de su entorno laboral.

Esta encuesta es de carácter académico, mantiene la confidencialidad del investigador y los datos se mantienen en reserva por lo que no afectará su participación, ya que se trata de una investigación de tipo académico. Gracias!

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

“Se me ha invitado a participar en esta investigación. He leído el objetivo y condiciones presentadas a lo cual entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar en él mi consentimiento, para lo cual al diligenciar la encuesta “acepto consentimiento” y lo declaro libre y voluntariamente”.

Fuente: Elaboración propia, 2024

3.5 Descripción de procedimientos

Datos Recolectados: El proceso de recolección de datos para la investigación se inició con la revisión del objetivo de investigación el cual fue establecer el conocimiento de las personas en buenas prácticas de manufactura que laboran en el restaurante Olivo y Lienzo Bistró ubicado en Bogotá D.C, para lo cual se informó a todo el personal que labora en la empresa sobre las intenciones de la investigación y que sus pensamientos y respuestas no interferirán en su contrato laboral actual, esto con el fin de generar confianza y veracidad en las respuestas suministradas.

Para la investigación se utilizó una encuesta con preguntas de respuesta cerradas y dirigida a los empleados y administrador del restaurante de nombre comercial Olivo y Lienzo Bistró, de manera que esta se realizó de forma preliminar el día 17 de mayo de 2024 a ocho personas y el día 29 de mayo de 2024 se realizó a las seis personas restantes para un total de 14 encuestas programadas igual en cantidad a la población o universo; las cuales fueron analizadas por medios estadísticos para recoger información que proporcionó datos confiables y que permitió conocer aspectos de la situación actual del establecimiento con el fin de determinar el conocimiento frente a la normatividad vigente Resolución 2674 de 2013, el desempeño de los participantes, las actitudes y habilidades propias de la actividad.

Como se trató de un proyecto enfocado a una empresa específica se determinó que la muestra era igual en cantidad a la población o universo, por tanto, la muestra fue igual al número de trabajadores que dispone la empresa que es de 14 personas.

Con el total de 14 personas en cada uno de los días citados, se fueron llamando una a una en un sector aislado de otros trabajadores que estaban en el lugar el día seleccionado y con el teléfono celular suministrado por el investigador abrieron un link de Google Formularios, en donde previamente se diseñó la encuesta con 33 preguntas la cual fue guiada y conducida en voz alta por el investigador donde se socializó el objetivo y el consentimiento informado y se explicó la modalidad de las respuestas; en la primera parte respuesta de opción múltiple y la segunda parte respuestas con opción SI o NO, a fin de tener claridad en la manera de contestar las mismas y para aclarar posibles dudas por parte de los participantes. El diligenciamiento de la encuesta y la confidencialidad de los participantes, se realizó únicamente desde el celular del investigador para evitar que la encuesta fuese difundida y mantener la confidencialidad de la investigación.

Se tuvo precaución de generar preguntas claras y concisas alineadas con el objetivo de la investigación, ordenadas por categorías relacionadas con las condiciones que se evalúan en las actas de inspección vigilancia y control donde se emite el concepto sanitario del establecimiento por parte de la Secretaria de Salud de Bogotá.

Las respuestas preliminares de la encuesta quedaron almacenadas automáticamente en el archivo de hoja de cálculo que genera la aplicación de Google Formularios.

3.6 Análisis de información

Por tratarse de un enfoque cuantitativo, para el análisis de datos, se realizó en forma preliminar una revisión de los datos sobre la misma plataforma de Google Formularios, el cual automáticamente generó una tabla, que proporcionó algunos patrones y tendencias en las respuestas. Para la codificación de datos y el análisis estadístico e interpretación y presentación de resultados se utilizó la herramienta Excel.

En esta herramienta de Excel, se importaron los datos de la hoja de cálculo y una vez cargados en Excel, se realizó una revisión y verificación de estos, asignándoles códigos numéricos a cada una de las respuestas obtenidas para realizar un análisis descriptivo, adecuado de los datos que se obtuvieron en la encuesta de manera que se generó tablas y figuras que permitieron analizar los resultados obtenidos, mediante la encuesta realizada. Se guardaron dichos resultados en el formato de Excel, para resguardar copia original pero también en formato pdf para facilitar futuras visualizaciones y poder integrarlos más fácilmente al cuerpo de trabajo de la investigación.

Según Grinnell et al. (2009) un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. De acuerdo a la anterior definición el análisis que se utilizó en la investigación es el descriptivo, por cuanto se definió, clasificó, analizó y catalogó cada una de las características de los datos recolectados en la encuesta realizada a los empleados y personal administrativo. Para identificar a cada persona, se codificaron en orden ascendente ya que estas respuestas corresponden a datos que identifican según el cargo, el tiempo de antigüedad laboral, rango de edad, tipo de género, nivel de estudios y nacionalidad con la herramienta en Excel, a fin de tabular la información obtenida en la encuesta que se realizó.

De igual manera para determinar el grado de conocimiento de la población objeto de estudio, así como diagnosticar el efecto de los planes de capacitación, su funcionalidad, su mejora y cómo interpretar los resultados obtenidos, por el tipo de preguntas en la encuesta, las repuestas se codificaron de la siguiente manera:

Para preguntas relacionadas con el cargo de trabajo se generó una codificación como se puede observar en la tabla 1.

Tabla 1. *Codificación según el cargo del personal*

Codificación	Cargo
1	Aux de Alimentos
2	Mesero
3	Administrativo
4	Chef
5	Domiciliario

Fuente: Elaboración propia, 2024

Para preguntas relacionadas con la antigüedad del personal se generó una codificación como se plantea en la tabla 2.

Tabla 2. *Codificación según la antigüedad de trabajo del personal*

Codificación	Antigüedad
1	Menos un año
2	Un año a tres años
3	Mas de cuatro años

Fuente: Elaboración propia, 2024

Para preguntas relacionadas con el género del personal se otorgó una codificación tal como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. *Codificación según el género de la persona*

Codificación	Edad
1	Masculino
2	Femenino

Fuente: Elaboración propia, 2024

Para preguntas relacionadas con la edad se otorgó una codificación como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. *Codificación según la edad de las personas*

Codificación	Edad
1	18 a 29 años
2	30 a 39 años
3	40 a 49 años
4	50 a 59 años
5	Mayor 60 años

Fuente: Elaboración propia, 2024

Para preguntas relacionadas con nivel de estudios se otorgó una codificación como lo muestra la tabla 5.

Tabla 5. *Codificación según el nivel de estudios de las personas*

Codificación	Nivel Estudios:
0	Sin Estudios
1	Bachiller
2	Tecnólogo
3	Profesional

Fuente: Elaboración propia, 2024

Para preguntas relacionadas con la nacionalidad del personal se otorgó una codificación como se muestra en la tabla 6.

Tabla 6. *Codificación según la nacionalidad de las personas*

Codificación	Nacionalidad
1	Colombiano
2	Venezolano
3	Otro País

Fuente: Elaboración propia, 2024

Para preguntas con respuesta múltiple con opción de una sola respuesta y para preguntas con opción de respuesta SI o No; se codificó de la siguiente manera:

Respuesta correcta, codificación numérica **1**

Respuesta incorrecta, codificación numérica **0**

Respuesta SI, codificación numérica **1**

Respuesta NO, codificación numérica **0**

3.7 Tabulación de Preguntas de opción múltiple

Para preguntas relacionadas con respuesta opción múltiple se otorgó una codificación como se muestra en la tabla 7 y tabla 8.

Tabla 7. *Respuestas tabuladas preguntas de opción múltiple de la 1 a la 7.*

Cargo:	1)Cuál es la norma sanitaria que regula al restaurante:	2) Dentro del diseño y localización de un restaurante cual de las siguientes opciones considera que es la correcta:	3) Qué requisito debe cumplir el personal manipulador de alimentos:	4) Una medida preventiva puede ser:	5) Quién es el manipulador de alimentos:	6) Que acción realiza usted cuando llegan los productos:	7) El reconocimiento médico apto para manipular alimentos tiene una vigencia de:
Aux de Alimentos	0	0	1	1	1	1	1
Mesero	0	1	1	1	0	1	1
Mesero	1	1	1	1	1	1	1
Administrativo	1	1	1	1	1	1	1
Aux de Alimentos	1	0	1	1	0	0	0
Mesero	1	0	1	1	1	1	1
Chef	1	1	1	1	1	1	1
Chef	1	1	1	1	0	1	0
Mesero	1	0	1	1	0	0	0
Aux de Alimentos	0	0	1	1	1	0	0
Aux de Alimentos	0	1	1	1	1	1	1
Mesero	0	1	1	1	1	1	0
Chef	1	1	1	1	0	1	0
Aux de Alimentos	0	0	1	1	0	1	1

Fuente: Preguntas de respuesta múltiple codificadas en donde 1 es respuesta correcta y 0 es incorrecta.

Elaboración propia, 2024

Tabla 8. Respuestas tabuladas preguntas de opción múltiple de la 8 a la 15.

Cargo:	8) El plan de capacitación tiene una duración de:	9) Un derivado lácteo se almacena a temperatura de:	10) Cada cuanto se debe realizar el lavado del tanque de agua potable:	11) La clasificación de los residuos generados en el establecimiento debe ser en recipientes de acción no manual con las siguientes bolsas:	12) Qué acción realiza usted si durante la recepción de la materia prima encuentra cucarachas en la bodega:	13) Durante la recepción de la materia prima se tiene en cuenta:	14) Recibió usted capacitación en manipulación de alimentos por parte de:	15) Si dentro de la preparación de alimentos observa que un producto presenta color extraño aunque no presente olor desagradable, usted que hace:
Aux de Alimentos	1	0	0	1	1	0	1	1
Mesero	1	0	1	1	1	1	1	1
Mesero	0	1	1	1	1	1	1	1
Administrativo	0	0	1	1	1	1	0	1
Aux de Alimentos	0	1	1	1	1	1	1	1
Mesero	0	0	0	1	1	0	0	1
Chef	1	1	1	1	1	1	1	1
Chef	1	1	1	1	1	1	1	1
Mesero	0	1	1	1	1	1	0	1
Aux de Alimentos	0	0	1	1	1	0	0	1
Aux de Alimentos	0	1	1	1	1	1	1	1
Mesero	0	1	1	1	1	1	1	1
Chef	0	1	0	1	1	1	1	1
Aux de Alimentos	1	0	1	1	1	0	1	1

Fuente: Preguntas de respuesta múltiple codificadas en donde 1 es respuesta correcta y 0 es incorrecta.

Elaboración propia, 2024

3.8 Tabulación de preguntas de opción Si o No

Para preguntas relacionadas con respuesta Si o No se otorgó una codificación como se muestra en la tabla 9 y tabla 10.

Tabla 9. Respuestas tabuladas a preguntas de opción Si o No, de la 16 a la 24

Cargo:	16) Sabe el manejo del termómetro para tomar temperatura en alimentos y llevar el registro por escrito en las listas de verificación:	17) Recibió capacitación para el manejo del desinfectante a usar para frutas y verduras:	18) Conoce la resolución 5109 del 2005 norma de rotulado y etiquetado de alimentos y materia prima:	19) Recibió capacitación en manejo de registros de verificación del plan de saneamiento:	20) Conoce el plan de saneamiento o del establecimiento:	21) Si tiene la oportunidad de capacitarse en manipulación de alimentos, invierte el tiempo para dicha labor:	22) Utiliza el celular o el internet para buscar información sobre conceptos en manipulación de alimentos:	23) Cuando llega a su trabajo, son claras las actividades que debe realizar:	24) Tiene una planeación de los procedimientos a seguir, diaria, semanal o mensual en sus actividades:
Aux de Alimentos	0	1	0	0	0	1	1	1	1
Mesero	0	0	0	1	1	1	0	1	1
Mesero	1	1	0	1	1	1	1	1	1
Administrativo	1	0	0	0	0	1	1	1	1
Aux de Alimentos	1	0	0	0	1	1	1	1	1
Mesero	1	1	0	0	0	1	1	1	1
Chef	1	0	1	1	1	1	0	1	1
Chef	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Mesero	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aux de Alimentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aux de Alimentos	1	1	1	1	1	1	0	1	1
Mesero	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Chef	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aux de Alimentos	0	1	1	0	0	1	0	1	1

Fuente: Preguntas de respuesta Si o No, en donde 1 es respuesta afirmativa y 0 es negativa.

Elaboración propia, 2024

Tabla 10. Respuestas tabuladas a preguntas de opción Si o No, de la 16 a la 24

Cargo:	25) Si tiene algún inconveniente personal, posee la confianza para comunicarle a su jefe inmediato:	26) Conoce de que trata la Ley 1335 de 2009:	27) Tiene un lugar para guardar sus objetos personales en forma segura y ordenada:	28) Cuenta con el tiempo para consumir sus alimentos en forma tranquila:	29) Dispone de un tiempo para realizar una pausa activa y descanso:	30) Las actividades de limpieza y desinfección son planificadas por el establecimiento:	31) Conoce cual es la misión y la visión de la empresa donde labora:	32) En su tiempo libre se capacita usted en las actividades relacionadas con el trabajo que realiza:	33) La comunicación con sus compañeros y jefe es adecuada:
Aux de Alimentos	1	0	1	1	1	1	0	1	1
Mesero	0	0	1	1	1	1	0	0	1
Mesero	1	0	1	1	0	0	1	1	0
Administrativo	1	0	1	1	1	1	0	0	1
Aux de Alimentos	1	0	1	1	1	1	1	1	1
Mesero	1	0	1	1	1	1	1	1	1
Chef	1	0	1	1	1	1	1	1	1
Chef	1	0	1	1	1	1	1	1	1
Mesero	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aux de Alimentos	1	0	1	1	1	1	0	1	1
Aux de Alimentos	1	0	1	1	1	1	1	1	1
Mesero	1	0	1	1	0	1	0	0	1
Chef	1	0	1	1	1	1	1	1	1
Aux de Alimentos	1	0	1	1	1	1	0	0	1

Fuente: Preguntas de respuesta Si o No, en donde 1 es respuesta afirmativa y 0 es negativa.

Elaboración propia, 2024

4 VARIABLES

4.1 Variable Independiente

Para la investigación se determinó que la variable independiente son las personas que participaron en la investigación.

4.2 Variable Dependiente

Para la investigación la variable dependiente representa el conocimiento de las personas que participaron en la investigación.

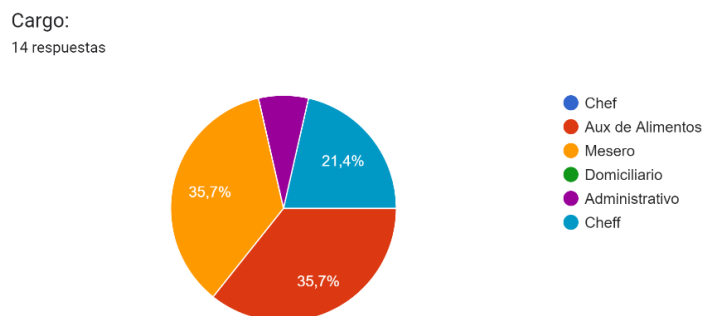
5 RESULTADOS

La investigación se realizó con un análisis cuantitativo donde se organizaron los datos y se tabularon, de manera que el estudio permitió confrontar los resultados obtenidos respecto a los objetivos planteados, para lo cual en este capítulo se presentan los resultados relevantes que aportaron al objetivo de la investigación y en el capítulo de anexos se encuentra la totalidad de las respuestas a las preguntas formuladas como información de utilidad para futuras investigaciones.

5.1 Resultados objetivo específico 1

Sobre la Caracterización del personal que labora en el restaurante, con base en las características sociodemográficas los resultados cuantitativos que permitieron obtener información de las personas que laboran en el restaurante fueron:

Figura 4. Datos de identificación de los participantes según el cargo del personal

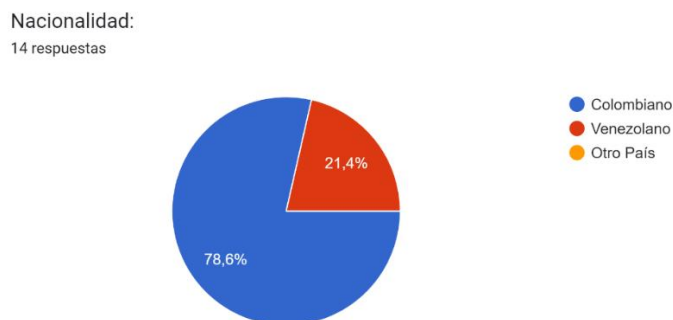


Fuente: Elaboración propia, 2024. Datos obtenidos en la encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró.

En la figura 4 se observa el resultado correspondiente a la identificación de los participantes según el cargo del personal, se encontró que el 92.9% es personal operativo y el 7.1% corresponde a personal administrativo. Por lo anterior se puede

inferir que la mayor parte del personal es operativo y la administración está a cargo de una minoría.

Figura 5. Datos de la nacionalidad del personal



Fuente: Elaboración propia, 2024. Datos obtenidos en la encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró.

En la figura 5 se observa el resultado correspondiente a los datos obtenidos relacionados con la nacionalidad del personal, donde el 78.6% del personal son colombianos y el 21.4% del personal son venezolanos. Por cuanto se deduce que prevalece laborando el personal de nacionalidad colombiana.

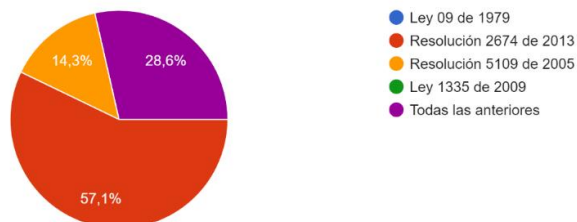
Otros resultados que presentó la encuesta que permiten complementar la caracterización de la población y relacionados a género de las personas se encuentran en el anexo 1; en lo relacionado al rango de edad en el anexo 2 y en lo relacionado a nivel de estudios en el anexo 3. Igualmente, la figura 8 presenta datos de antigüedad del personal.

5.2 Resultados objetivo específico 2

Sobre el análisis del conocimiento que poseen los manipuladores de alimentos de acuerdo con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) establecidas en la normatividad vigente, se encontraron los siguientes resultados:

Figura 6. Datos del conocimiento que se tiene de la norma sanitaria por parte del personal

1) Cuál es la norma sanitaria que regula al restaurante:
14 respuestas

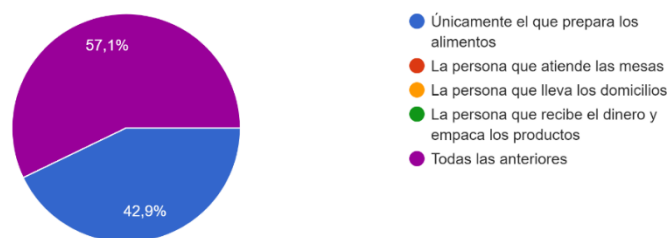


Fuente: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024

En la figura 6 se observa el resultado correspondiente a los datos del conocimiento que se tiene de la norma sanitaria por parte del personal de los cuales el 57.1% del personal manifiesta, que la norma que regula el restaurante corresponde a la Resolución 2674 de 2013, el 14.3% determina que es la Resolución 5109 de 2005 y el 28.6% manifiesta que todas las anteriores. Por lo anterior se deduce que más de la mitad del personal conoce que la Resolución 2674 de 2013 es la norma que regula el restaurante y el restante de la población no tiene claridad cuál es la norma.

Figura 7. Datos sobre quién es el manipulador de alimentos

5) Quién es el manipulador de alimentos:
14 respuestas



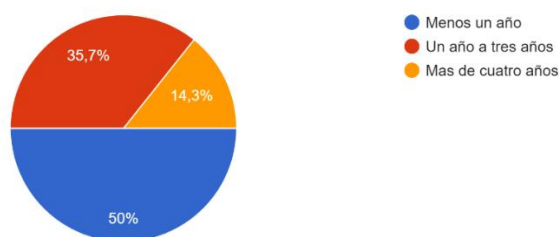
Fuente: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024

En la figura 7 se observa el resultado correspondiente a los datos obtenidos de quién es el manipulador de alimentos, donde el 57.1% de las personas saben quién es el manipulador

de alimentos en forma correcta y el 42.9% únicamente el que prepara los alimentos. Por lo anterior se deduce que la mayoría de las personas tienen claridad sobre quién es el manipulador de alimentos.

Figura 8. Datos de antigüedad del personal

Antigüedad:
14 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2024. Datos obtenidos en la encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró.

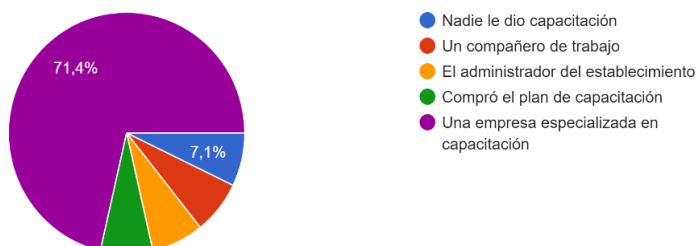
En la figura 8 se observa el resultado correspondiente a los datos de antigüedad del personal; en el cual se encontró que el 50% del personal, llevan laborando menos de un año, el 14.3% del personal más de cuatro años y el 35.7% del personal lleva laborando entre uno a tres años. Por lo anterior se deduce que la mayoría del personal es nuevo en el cargo que desempeña en el restaurante y solo un porcentaje bajo lleva más de cuatro años de antigüedad laborando en el establecimiento.

5.3 Resultados objetivo específico 3

Sobre la evaluación de si el conocimiento del personal manipulador de alimentos se adquirió en forma empírica o profesional para desarrollar sus actividades se encontraron los siguientes resultados:

Figura 9. Datos de quien recibió capacitación en manipulación de alimentos

14) Recibió usted capacitación en manipulación de alimentos por parte de:
14 respuestas

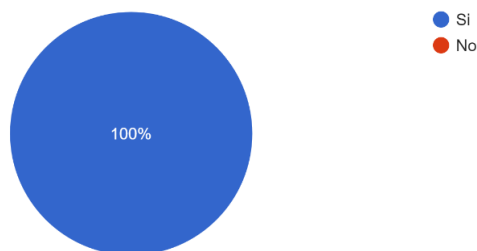


Fuente: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024

En la figura 9 se observa el resultado correspondiente a los datos obtenidos, de quién recibió capacitación en manipulación de alimentos, de los cuales el 71.4% contestaron, una empresa especializada en capacitación y en manera proporcional con un 28.6% contestaron que nadie le dio capacitación, o un compañero del trabajo o el administrador del establecimiento o compró el plan de capacitación. Por lo anterior se deduce que la mayor parte del personal con un 71.4% manifiesta haber recibido capacitación por parte de una empresa especializada en capacitación y el 28.6% del personal no cuenta con capacitación en manipulación de alimentos.

Figura 10. Resultados oportunidad y tiempo en capacitarse

21) Si tiene la oportunidad de capacitarse en manipulación de alimentos, invierte el tiempo para dicha labor:
14 respuestas



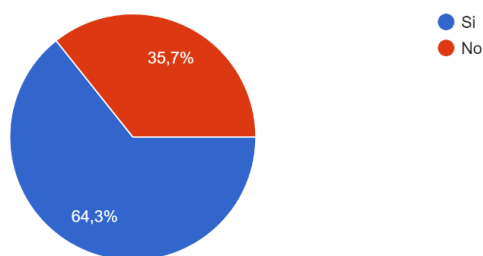
Fuente: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024

En la figura 10 se observa el resultado correspondiente al interés sobre la oportunidad y tiempo en capacitarse por parte de las personas, de los cuales el 100% manifiesta su deseo de capacitarse en manipulación de alimentos. Por lo anterior se infiere que el personal tiene voluntad de capacitarse en la labor que desempeñan.

Figura 11. Resultados utilización del internet para buscar información relacionada

22) Utiliza el celular o el internet para buscar información sobre conceptos en manipulación de alimentos:

14 respuestas



Fuente: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024

En la figura 11 se observa el resultado sobre el interés de la utilización del internet para buscar información relacionada, de los cuales el 64.3% manifiesta utilizar el celular o el internet para buscar información sobre conceptos en manipulación de alimentos y el 35.7% manifiesta no buscar información sobre conceptos en manipulación de alimentos. Por lo anterior se infiere que la mayoría del personal busca información sobre conceptos en manipulación de alimentos.

Otros resultados que presentó la encuesta que permiten complementar información sobre el conocimiento de las personas que trabajan en el restaurante se encuentran en los anexos del 4 al 12 con algunas preguntas relacionadas que pueden ser base para consulta de otras investigaciones.

6 DISCUSIÓN

6.1 Discusión del objetivo específico 1

Al caracterizar al personal que labora en un restaurante en Bogotá DC, con base en características sociodemográficas, que se establecieron en la investigación como nivel de estudios (competencias laborales), nacionalidad, género, entre otras, se encontró que el 92% de las personas que laboran son operativas y solo el 7% desempeñan labores administrativas como se muestra en la figura 4, de las cuales en su mayoría son de nacionalidad colombiana con un 78,6% y solo el 21,4% son de nacionalidad venezolana como se muestra la figura 5. Según Chiavenato (2020), afirma que “una competencia es un repertorio de comportamientos capaces de integrar, movilizar y transferir conocimientos, habilidades, juicios y actitudes que agregan valor económico para la organización y valor social para la persona”. De forma similar estos resultados son respaldados con datos del DANE (2022) en donde se informa que a través de la entidad SENA se capacitan en competencias laborales tanto colombianos como venezolanos y la meta estimada para el año 2022 fue la de certificar en un 70% a personas colombianas y en un 30% a personas provenientes de Venezuela. Este resultado concuerda con lo que se halló, ya que el personal que labora en el restaurante Olivo y Lienzo Bistró, reflejó coherencia en cuanto al porcentaje de colombianos y venezolanos capacitados de acuerdo a sus competencias laborales.

6.2 Discusión del objetivo específico 2

Al analizar el conocimiento que poseen los manipuladores de alimentos relacionado con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la normatividad vigente, los resultados obtenidos muestran en la figura 6 que el 57.1% de las personas que laboran manifiestan conocer la norma que regula el restaurante y el 42.9% no conocen la norma; de igual manera en la figura 7 el mismo porcentaje 42.9% no conoce quien es el manipulador de alimentos. Esto significa que menos de la mitad de las personas que laboran en el restaurante no tienen conocimiento de la norma, adicional la mitad de los trabajadores lleva laborando menos de un año como lo muestra la figura 8. Según Chiavenato (2020), manifiesta que “los empleados aportan sus conocimientos, capacidades y habilidades; de igual forma, contribuyen con las decisiones y acciones que imprimen dinamismo a la organización”. De manera similar según

Bran y Monroy (2019) en su estudio de tesis de la Universidad Piloto de Colombia denominado “Implementación de un sistema integral de formación para cadenas de restaurantes de comidas rápidas”, en el que refieren dentro de su investigación, que la empresa Toast Inc, al realizar una encuesta con nueve preguntas a un número superior de 300 trabajadores que laboran en la industria, encontró que el 46% del personal carece de capacitación en diferentes actividades, repercutiendo en una alta rotación de los empleados del sector. Este resultado concuerda con lo que se halló en la investigación, ya que el personal que labora en el restaurante Olivo y Lienzo Bistró, reflejó coherencia en cuanto al porcentaje de personas que desconocen la norma.

6.3 Discusión del objetivo específico 3

Al evaluar si el conocimiento del personal manipulador de alimentos se adquirió en forma empírica o profesional para desarrollar sus actividades, los resultados obtenidos se muestran en la figura 9 en cuanto al porcentaje obtenido del 71.4% de las personas que contestaron que recibieron capacitación con una empresa especializada. Además, en la figura 10 la totalidad de las personas manifestaron el interés en capacitarse en manipulación de alimentos e invertir tiempo y en la figura 11 con un 64.3 % se muestra que las personas utilizan el internet para buscar información relacionada sobre conceptos en manipulación de alimentos. Según Gómez-Cruz et al. (2022), manifiestan que “textos metodológicos presentan estrategias para el estudio de determinadas plataformas o discusiones de cómo dispositivos y plataformas pueden ser utilizados para la investigación (por ejemplo, WhatsApp para hacer entrevistas, o Zoom para hacer sesiones de grupo)”. De manera similar según el Ministerio de Educación Nacional (2019) donde se suscribió un contrato con el SENA (Convenio 241) para el fortalecimiento en capacitación de los manipuladores de alimentos de los restaurantes del Programa de Alimentación Escolar en el que se capacitaron en total 1476 personas de los cuales 1130 son manipuladores de alimentos y 176 son personas que intervenían en la ejecución del programa. De igual manera se inició la convocatoria del curso virtual en Higiene y Manipulación de Alimentos donde en el primer corte se inscribieron 342 personas. Este resultado concuerda con lo que se halló en la investigación en el que se reflejó coherencia en cuanto interés de las personas del restaurante Olivo y Lienzo Bistró en adquirir conocimiento y su necesidad de capacitarse en manipulación de alimentos, así como la disposición para buscar medios de comunicaciones y plataformas para tal fin.

7 CONCLUSIONES

Es importante recalcar que la caracterización de la población con características sociodemográficas como edad, nivel de estudio, nacionalidad, género, cargos y antigüedad laboral, al ser registros de datos de exploración libre que por lo general no obedece a teorías de estudio sino a datos simples de análisis descriptivo, se basan más en el interés particular del investigador y se sugiere la comparación con estudios enfocados en la misma línea de interés de otras investigaciones. Una vez caracterizado el personal que labora en un restaurante en Bogotá DC, con base en características sociodemográficas, se determinó que las personas que laboran en el restaurante son en su mayoría personal joven colombiano con alguna inclusión de personas de nacionalidad venezolana, en tareas operativas y su nivel máximo de estudio es el bachillerato.

El conocimiento que poseen los manipuladores de alimentos relacionado con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la normatividad vigente con respecto a los resultados obtenidos en donde la mayor parte de las personas que laboran en el restaurante, conoce la norma y los procedimientos que deben realizar en sus labores diarias, confronta con la coherencia entre el saber y el hacer un hábito que involucre el deseo de mantener las buenas prácticas de manufactura e infiere que se deben adoptar protocolos en el personal manipulador de alimentos y llevarlo a la práctica en el establecimiento con el fin de evitar posibles Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).

El interés por parte de los manipuladores de alimentos en cuanto a la forma como se adquirió el conocimiento que se requiere en su trabajo, lleva a concluir que las personas manifiestan el deseo de capacitarse en su quehacer diario y optar por utilizar medios digitales que no solo acercan a las personas sino también estos contribuyen a obtener conocimiento y a potencializar los talentos de las personas ya que son ellas quienes determinan la competencia

real y la aptitud en los procesos de manipulación de alimentos, convirtiéndose en el motor principal de las empresas, mejorando la calidad de vida y su proyección laboral a través de la certificación de competencias laborales.

No solo basta el deseo de adquirir conocimientos. “El solo conocimiento de la normatividad no asegura la prevención de Enfermedades Transmitidas por Alimentos ya que al no aplicarlo en sus labores diarias puede inducir a falta de apropiación de buenos hábitos y generar eventos adversos en salud pública”.

8 RECOMENDACIONES

Se requiere para complementar los resultados de la investigación realizar un análisis cualitativo que integre herramientas como entrevista y observación de campo para futuras investigaciones de manera que apoye a la investigación y se encuentre información que permita establecer la realidad del trabajo de las personas en sus actividades diarias y contrastar si el conocimiento adquirido se apropia o por el contrario se omite por parte de los manipuladores de alimentos.

Se recomienda a los propietarios y personal administrativo conocer la normatividad del establecimiento de manera que se aplique y se lleve control y seguimiento de los manipuladores de alimentos de manera que obtenga un concepto sanitario favorable a fin de evitar Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA)

Una vez realizada esta investigación se encuentra que en Colombia no hay estudios recientes que apoyen la realidad que presenta los restaurantes en cuanto al conocimiento de sus trabajadores como se encontró en otros países tales como, Perú, Ecuador, Chile y México, por cuanto se propone a la comunidad estudiantil de Uniminuto y otras universidades realizar estudios que aporten al conocimiento y contribuya a implementar herramientas de optimización relacionadas con el sector.

9 REFERENCIAS

- Angulo Vergara, J. y Franco Patiño, M. (2023) *Plan de Mejoramiento en la Calidad del Servicio del Restaurante El Palacio de la Costilla en Pereira*. [Trabajo de Grado para optar por el título de Administrador de Empresas, Universidad Libre de Colombia, Seccional Pereira] <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/25495/Propuesta%20de%20mejora%20restaurate%20El%20palacio%20de%20la%20costilla.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Arias López, I. y Palomino González, A. (2011) *La Clave del Éxito para Crepes & Waffles S.A. Basada en la Innovación de Algunas Prácticas Aplicadas al Recurso Humano* [Tesis Especialización en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano] <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1646/T234.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bran, L.; y Monroy, C. (2019). Implementación de un sistema integral de formación para cadenas de restaurantes de comidas rápidas. Universidad Piloto de Colombia <https://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/6973>
- Castaño Restrepo, M. (2013) *Modelo de Gestión Administrativa para Restaurante Charly Granada en ciudad de Cali*. [Trabajo de Grado para optar por el título de Administrador de Empresas, Universidad Autónoma de Occidente, Cali, Colombia] <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/4839/TAD01258.pdf;jsessionid=D62EB60EF25F4F00BF374692BB643091?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano. Quinta edición. McGRAW-HILL /Interamericana Editores S.A [Gestión del talento humano - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas \(upc.edu.pe\)](https://www.universidadperuana.edu.pe/interamericana/gestion-del-talento-humano)

Congreso de la República de Colombia. (1979) *Ley 09 de 1979*, Por la cual se dictan medidas sanitarias

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2022). *Reporte Estadístico de Migración N° 2. Migrantes venezolanos certificados en competencias laborales*. DANE

Diario El País (2023). *Por cochinos sancionan a establecimientos de Cali por inadecuada disposición de los residuos*. Grupo Publicaciones Semana

<https://www.elpais.com.co/calipor-cochinos-sancionan-a-establecimientos-de-cali-por-inadecuada-disposicion-de-los-residuos.html>

Gómez-Cruz, E., Ricaurte, P. & Siles, I. (2023). *Descolonizando los métodos para estudiar la cultura digital: una propuesta desde Latinoamérica*. Cuadernos.info

<https://doi.org/10.7764/cdi.54.52605>

Guzmán Valencia, L. (2018) *Proceso Administrativo para la implementación de un Restaurante de Comida Saludable, en el sector de Chapinero en Bogotá*. [Trabajo de Grado para optar por el título de Pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD Bogotá, Colombia]

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18756/39455765.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación, Sexta Edición*. McGraw-Hill

<https://archive.org/details/hernandezetal.metodologiadelainvestigacion/mode/2up>

Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Elaboración del marco teórico en la ruta cuantitativa*. En Hernández, R., Mendoza, C. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (pp. 70-99). McGraw-Hill

<https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/stage.aspx?il=6443&pg=188&ed=>

Instituto Nacional de Salud. (2019). *Investigación de brote enfermedades transmitidas por alimentos y vehiculizadas por agua*
<https://www.ins.gov.co/BibliotecaDigital/PRO-Enfermedad-transmitida-por-alimentos.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013) *Resolución 2674 de 2013, Por la cual se reglamenta el artículo 126 del decreto Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones.*
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-2674-de-2013.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013) *Resolución 005109 de 2005, Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y materias primas de alimentos para consumo humano*
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?dt=S&i=122459>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2022), *Plan Decenal de Salud Pública, PDSP 2022-2031. 24 de mayo de 2022*
https://www.saludcapital.gov.co/Planes_Estrateg_Inst/2022/Sectoriales/Plan_Decenal_Salud_2022-2031.pdf

Noticias Caracol. (2024). *Por la mala higiene sellan varios restaurantes en Bucaramanga hallaron cucarachas y hasta roedores.* Canal Caracol
<https://www.noticiascaracol.com/colombia/por-mala-higiene-sellan-varios-restaurantes-en-bucaramanga-hallaron-cucarachas-y-hasta-roedores-rg10>

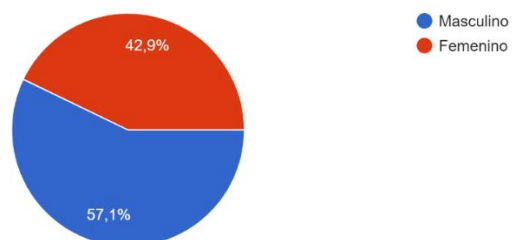
Revista Semana. (2023). *Preocupante hallazgo en restaurante chino de Ibagué encontraron malas condiciones higiénicas y falta de permisos.* Publicaciones Semana
<https://www.semana.com/nacion/articulo/preocupante-hallazgo-en-restaurante-chino-de-ibague-encontraron-malas-condiciones-higienicas-y-falta-de-permisos/202334/>

- Salazar, M. B., Icaza, M. F., & Alejo, O. J. (2018). *La importancia de la ética en la investigación*. Revista Universidad y Sociedad
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/798/898>
- Secretaría Distrital de Salud. Subdirección de Vigilancia en Salud Pública (2023). *Comité de Vigilancia Epidemiológica – COVE Distrital del mes de Enero – SISVA*
https://www.saludcapital.gov.co/DSP/COVES/2024/ene/Acta_Cove_VSP_ene.pdf
- Silva Parreño, F. (2017) *Mejora en los procesos administrativos en Restaurante Pollería Pardos Chicken en Ciudad de Lima, Perú* [Trabajo de Grado para optar por el título de Licenciada en Turismo y Hotelería. Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, Lima, Perú]
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3235/silva_pf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Universidad del Rosario, (2018). *Consideraciones éticas de un proyecto de investigación. Guía para la descripción de las consideraciones éticas de un proyecto de investigación*
<https://urosario.edu.co/static/Documentos/Investigacion/Soporte-a-la-investigacion/Descripcion-de-las-Consideraciones-Eticas-Ciencias-Sociales-25-abril-2018.pdf>
- Vásquez de Plata, G. (2003). *La Contaminación de los alimentos. Problema por Resolver*, Salud UIS

10 ANEXOS

Anexo 1. Datos de identificación según el género del personal

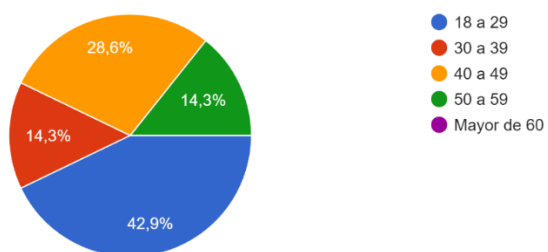
Género:
14 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Anexo 2. Datos por rango de edad del personal

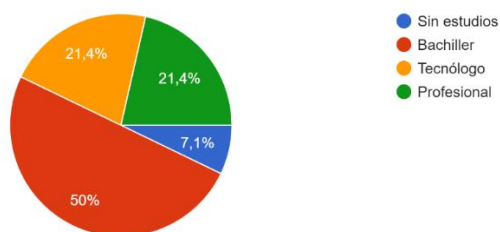
Rango de Edad:
14 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Anexo 3. Datos de acuerdo al nivel de estudios del personal

Nivel Estudio:
14 respuestas

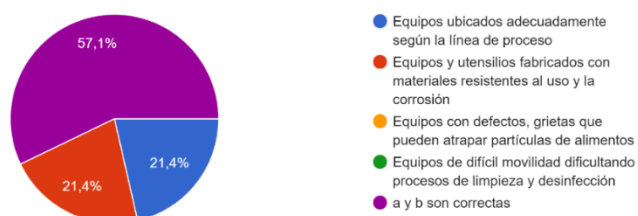


Fuente: Elaboración propia, 2024.

Anexo 4. Datos sobre el diseño y localización de restaurante

2) Dentro del diseño y localización de un restaurante cual de las siguientes opciones considera que es la correcta:

14 respuestas

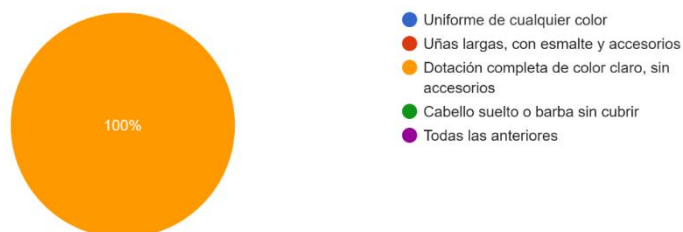


Nota: Elaboración propia, 2024

Anexos 5. Datos sobre los requisitos que debe cumplir el manipulador de alimentos

3) Qué requisito debe cumplir el personal manipulador de alimentos:

14 respuestas

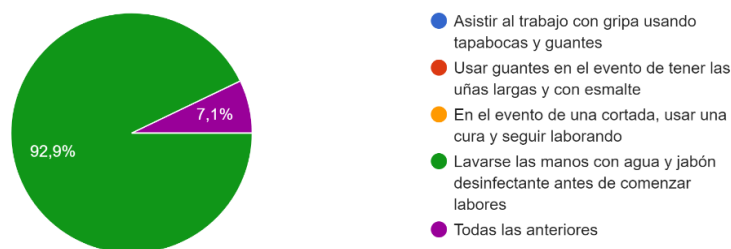


Nota: Elaboración propia, 2024

Anexo 6. Datos sobre qué puede ser una medida preventiva

4) Una medida preventiva puede ser:

14 respuestas

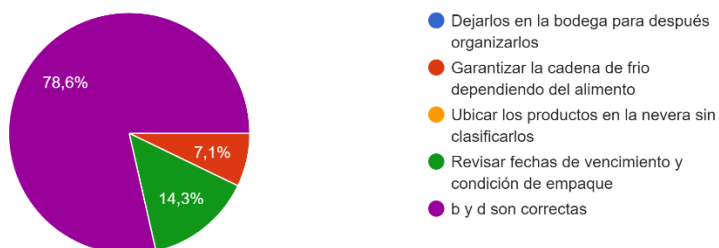


Nota: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024

Anexo 7. Datos sobre qué acción realiza cuando llegan los productos

6) Que acción realiza usted cuando llegan los productos:

14 respuestas

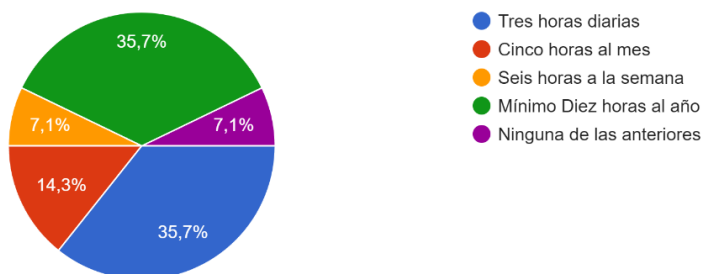


Nota: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024

Anexo 8. Datos sobre la duración del plan de capacitación

8) El plan de capacitación tiene una duración de:

14 respuestas

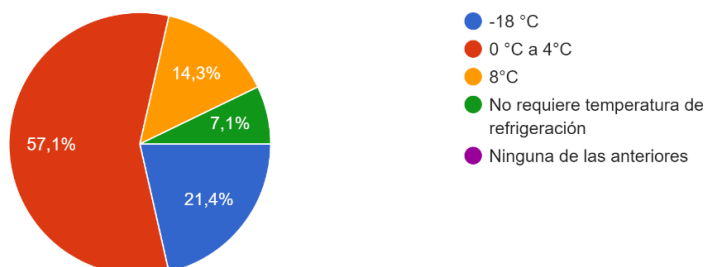


Nota: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024

Anexo 9. Datos sobre la temperatura de almacenamiento de un derivado lácteo

9) Un derivado lácteo se almacena a temperatura de:

14 respuestas



Nota: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024

Anexo 10. Datos sobre qué hacer durante la recepción de materia prima

13) Durante la recepción de la materia prima se tiene en cuenta:

14 respuestas

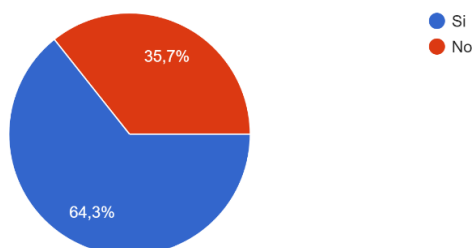


Nota: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024

Anexo 11. Datos capacitación manejo desinfectante para frutas y verduras

17) Recibió capacitación para el manejo del desinfectante a usar para frutas y verduras:

14 respuestas

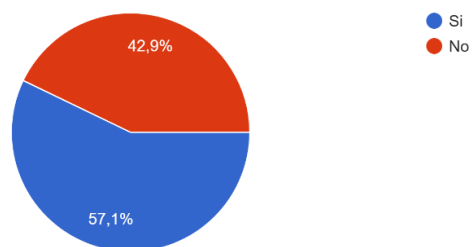


Nota: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024

Anexo 12. Resultados conocimiento del plan de saneamiento del establecimiento

19) Recibió capacitación en manejo de registros de verificación del plan de saneamiento:

14 respuestas



Nota: Encuesta al personal en el Restaurante Olivo y Lienzo Bistró. Elaboración propia, 2024