



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA: TURISMO

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN TURISMO**

TEMA:

**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE
ALIMENTOS PARA MEJORAR LA OFERTA GASTRONÓMICA E
IMAGEN CORPORATIVA DEL RESTAURANTE YASUNÍ
KICHWA ECOLODGE**

AUTOR:

RAMÓN VALENTÍN BRAVO BRAVO

TUTOR:

ING. LUIS ANDRADE ALCÍVAR MS.C.

CALCETA, AGOSTO DE 2015

DERECHOS DE AUTORÍA

Ramón Valentín Bravo Bravo, declara bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

Ramón Valentín Bravo Bravo

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

El Ing. Luis Dionicio Andrade Alcívar certifica haber tutelado la tesis **GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS PARA MEJORAR LA OFERTA GASTRONÓMICA E IMAGEN CORPORATIVA DEL RESTAURANTE YASUNÍ KICHWA ECOLODGE**, que ha sido desarrollada por Ramón Valentín Bravo Bravo, previa la obtención del título de Ingeniero en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Feliz López.

.....
Ing. Luis Andrade Alcívar M.Sc.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS PARA MEJORAR LA OFERTA GASTRONÓMICA E IMAGEN CORPORATIVA DEL RESTAURANTE YASUNÍ KICHWA ECOLODGE**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Ramón Valentín Bravo Bravo, previa la obtención del Título de Ingeniero en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....

Ab. Juan Villacreses Viteri

SECRETARIO

.....

M.Sc. Swen Waterreus

MIEMBRO

.....

Lic. Jamil Doumet Chilán

PRESIDENTE TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Aprovecho este espacio que me brinda el culminar esta etapa de mi vida para hacer una reflexión y rendir un merecido homenaje a todas aquellas personas que me ayudaron en este trayecto. Transcurridos estos cinco años, se pasan por etapas difíciles y duras, aunque siempre guardando equilibrio con las grandes satisfacciones y en definitiva como resultado de todas estas circunstancias he ido madurando tanto profesional como personalmente. Me gustaría empezar los agradecimientos a las personas que confiaron en mí desde el principio;

A mi Dios por darme la vida y permitirme alcanzar esta meta. A mis maravillosos padres Celso y Ángela, por su comprensión y ayuda en los buenos y malos momentos. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento, todo lo que soy como persona; mis valores, mis principios, mi empeño, mi perseverancia y sin pedirles nunca nada a cambio. Siempre estuvieron hay cuando los necesite. Muchas gracias de todo corazón. Los Amo.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”; que me dio la oportunidad de ser parte su vida como estudiante, y así con su enseñanza de calidad he aprendido a desarrollar mis conocimientos profesionales día a día.

A mi tutor de tesis Ing. Luis Andrade Alcívar por dedicarme paciencia, motivación, criterio y aliento. Ha sido un privilegio contar con su guía y ayuda. Al Ing. Pedro Armendáriz Carranza Coordinador del Yasuní Kichwa Ecolodge por brindarme el espacio y apoyo en realizar mis pasantías pre-profesionales de octavo semestre y mi tesis de grado.

Ramón Valentín Bravo Bravo

DEDICATORIA

La dedicatoria fundamental indudablemente son para mis PADRES, sin su apoyo incondicional no hubiera logrado alcanzar esta meta. Gracias por acompañarme en todas las etapas de mi vida, por aguantarme en los peores momentos, por cuáles palabras de aliento eran las indicadas en cada momento, por todo el tiempo dedicado y simplemente estar ahí cuando más los he necesitado. No saben cuán importante son para mí. LOS AMO.

A mis hermanos presente: Fabián, Paola y Lorenita que está junto a DIOS en su paraíso CELESTIAL, por su indudable amor y por ser esa chispa en mi vida, por todas las alegrías vividas y por las que están por vivir, así como también por apoyarme en cada una de mis locuras, los amo. A mi familia por el cariño y confianza que me brindan en todo momento, pero sobre todo por estar cada uno a su manera, respaldándome para alcanzar mis objetivos. Gracias los quiere mucho.

A mis compañeros de la universidad en especial a; Angie Bermúdez, Adrián Alcívar, Maithe Cedeño, Lic. Eumeny Álava, Ab. Juan Villacreces, Ing. Luis Andrade, Ec. Rosita Gonzáles, Lic. Yamil Doumet y al Lic. Maryuri Zamora, les agradezco por haber llegado a mi vida, y compartir momentos agradables y tristes. Aprecio todo eso, nunca los olvidaré.

Al todo el personal del Yasuní Kichwa Ecolodge, por brindarme el apoyo en mis pasantías y la confianza para el desarrollo de mi TESIS para obtener mi título de Ingeniero en Turismo, estoy muy agradecido. Y a todos aquellos que he dejado de mencionar, que en algún momento han estado dispuestos a ayudarme cuando lo he necesitado, Muchas gracias.

Ramón Valentín Bravo Bravo

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
CONTENIDO GENERAL.....	vi
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	xi
PALABRAS CLAVE.....	xi
ABSTRACT.....	xii
KEY WORDS.....	xii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	13
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.4. HIPÓTESIS, PRIMISIAS Y/O IDEAS A DEFENDER.....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. INTRODUCCIÓN.....	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	20
2.3. MARCO REFERENCIAL.....	33
2.4. MARCO LEGAL.....	34
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	45
4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	45

4.2. ESTUDIO DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA HIGIENE, SANEAMIENTO, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA Y OFERTA GASTRONÓMICA	71
4.3. ANÁLISIS AL SERVICIO DE ALIMENTOS DEL CODEX ALIMENTARIUS, REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS - ECUADOR Y AL SISTEMA HACCP	82
4.4. DISEÑO DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS PARA MEJORAR LA OFERTA GASTRONÓMICA E IMAGEN CORPORATIVA DEL RESTAURANTE	88
4.5. SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL RESTAURANTE	179
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	181
5.1. CONCLUSIONES:.....	181
5.2 RECOMENDACIONES:.....	182
BIBLIOGRAFÍA	184
ANEXOS	189

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

CUADROS

Cuadro 4. 1 FODA del restaurante.....	54
Cuadro 4. 2 Medidores de Impactos	54
Cuadro 4. 3 Numeración y Ponderación de los Medidores de Impacto	56
Cuadro 4. 4 Estrategias del FODA.....	58
Cuadro 4. 5 Codex Alimentarius.....	60
Cuadro 4. 6 Riesgos Aplicado a los Alimentos	61
Cuadro 4. 7 Conoce al Sistema HACCP	62
Cuadro 4. 8 Manejo de Alimentos	63
Cuadro 4. 9 Limpieza y Sanitización	64
Cuadro 4. 10 Capacitación en A&B.....	65
Cuadro 4. 11 Seguridad y Control en la Materia Prima	66
Cuadro 4. 12 Limpieza de las Instalaciones	67
Cuadro 4. 13 Cuidado de los Equipos y Utensilios.....	68
Cuadro 4. 14 Capacitación en la Higiene de los Alimentos	69
Cuadro 4. 15 Tiene Guía Procedimiento	70
Cuadro 4. 16 Personal Operativo Entrevistado	71
Cuadro 4. 17 Buena Calidad de los Alimentos	72
Cuadro 4. 18 Normas o Sistemas de Calidad.....	73
Cuadro 4. 19 Instalaciones del Restaurante.....	74
Cuadro 4. 20 Estrategias de Funcionamiento	75
Cuadro 4. 21 Aciertos y problemas del restaurante.....	76
Cuadro 4. 22 Área de A&B.....	77
Cuadro 4. 23 Producción de Alimentos	78
Cuadro 4. 24 Medidas de Saneamiento	79
Cuadro 4. 25 Control de Plagas	80
Cuadro 4. 26 Riesgos Contra la Salud	81
Cuadro 4. 27 Personal Administrativo Entrevistado	82
Cuadro 4. 28 Calidad de un Producto Alimenticio	90

Cuadro 4. 29 Sistema o Normas	91
Cuadro 4. 30 Incorporar Normas y Procesos	92
Cuadro 4. 31 Son Dispensables las Guías.....	93
Cuadro 4. 32 BPM Documentadas.....	94
Cuadro 4. 33 Lineamientos de las BPM	95
Cuadro 4. 34 Seguridad Alimentaria	96
Cuadro 4. 35 Prácticas Operativa Sanitaria	97
Cuadro 4. 36 Sistema HACCP	98
Cuadro 4. 37 Especialistas Entrevistados	99
Cuadro 4. 44 Estructura de la Guía de Procedimiento	100
Cuadro 4. 45 Organismos Causantes de Enfermedades	135
Cuadro 4. 46 Modelo de Registro de Hábitos Personal	139
Cuadro 4. 47 Modelo de Registro de Evaluación	142

FIGURAS

Figura 2. 1 Estructuració del Hilo Conductor	09
Figura 4. 1 Organigrama Actual del Ecolode	49
Figura 4. 2 Propuesta del Organigrama	49
Figura 4. 3 Estructura del Organigrama	49
Figura 4. 4 Higiene y Saneamiento de la Materia Prima.....	114
Figura 4. 5 Métodos de Limpieza	137
Figura 4. 6 Fases de Desinfección.....	138
Figura 4. 7 Conformación del Equipo HACPP	138
Figura 4. 8 Diarama de Flujo del Sistema HACPP	138
Figura 4. 9 Proceso de la Socialización de la guía	138

IMÁGENES

Imagen 4. 1 Ubicación Comunidad Añangu	45
Imagen 4. 2 Portada de la Guía	102

GRÁFICOS

Gráfico 4. 1 Codex Alimentarius.....	60
Gráfico 4. 2 Riesgos Aplicados a los Alimentos	61
Gráfico 4. 3 Conoce al Sistema HACCP	62
Gráfico 4. 4 Manejo de Alimentos	63
Gráfico 4. 5 Limpieza y Sanitización	64
Gráfico 4. 6 Capacitación en A&B.....	65
Gráfico 4. 7 Seguridad y Control en la Materia Prima.....	66
Gráfico 4. 8 Limpieza de las instalaciones	67
Gráfico 4. 9 Cuidado de los Equipos y Utensilios	68
Gráfico 4. 10 Capacitación en la Higiene de los Alimentos	69
Gráfico 4. 11 Tiene Guía de Procedimiento	70
Gráfico 4. 12 Buena Calidad de los Alimentos	72
Gráfico 4. 13 Normas o Sistemas de Calidad.....	73
Gráfico 4. 14 Instalaciones del Restaurante	74
Gráfico 4. 15 Estrategias de Funcionamiento.....	75
Gráfico 4. 16 Aciertos y Problemas del Restaurante	76
Gráfico 4. 17 Área de A&B	77
Gráfico 4. 18 Producción de Alimentos	78
Gráfico 4. 19 Medidas de Saneamientos.....	79
Gráfico 4. 20 Control de Plagas	80
Gráfico 4. 21 Riesgos Contra la Salud	81
Gráfico 4. 22 Calidad del Producto Alimenticio.....	90
Gráfico 4. 23 Sistemas o Normas.....	91
Gráfico 4. 24 Incorporar Normas y Procesos.....	92
Gráfico 4. 25 Son Dispensables las Guías	93
Gráfico 4. 26 BPM Documentadas	94
Gráfico 4. 27 Lineamientos de las BPM	95
Gráfico 4. 28 Seguridad Alimentaria.....	96
Gráfico 4. 29 Prácticas Operativas Sanitarias	97
Gráfico 4. 30 Sistema HACCP	98

RESUMEN

La guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge, es un documento de apoyo que servirá para optimizar el servicio de alimentos y bebidas que se elaboran y se comercializan en el restaurante del ecolodge. Se ha realizado un diagnóstico de la realidad que representa los espacios físicos, las instalaciones, equipos, utensilios, personal del restaurante; operativo y administrativo, y en base a los resultados obtenidos se estructurará, la Guía de Buenas Prácticas de Manufactura, Higiene y Seguridad Alimentaria, que describe las recomendaciones, observaciones y detalles de los cambios que requiere el restaurante para que se optimice el servicio y sirva de modelo para el resto de las empresas turísticas de restauración en la Parroquia Alejandro Labaka del cantón Francisco de Orellana (El Coca). La guía se basa en normas internacionales de Seguridad Alimentaria, como Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Prácticas de Operaciones Estandarizadas Sanitarias (POES), que estas permitirán aplicar el Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control (HACCP) por sus siglas en inglés.

PALABRAS CLAVE

Diseño, Guía, Restaurante, Buenas Prácticas, Ecolodge, Manufactura, Seguridad, Normas, Puntos Críticos, Control, Kichwa. Añangu, Estandarizado, Higiene, Operativo, Alimentaria, Análisis, Puntos.

ABSTRACT

Design a guide of good manufacturing practices for improving the gastronomic restaurant and corporate image Yasuní Kichwa Ecolodge that is supported by a document to optimize the service of food and beverages that are produced and marketed. It was performed with a prior study and diagnosis of the reality representing the physical spaces, facilities, equipment, utensils, restaurant staff; operational and administrative, and based on the results obtained that will be structured, a design of a guide of Good Manufacturing Practice, Hygiene and Food Safety, which describes the recommendations, observations, and details of the changes required by the restaurant, optimizing the service and serve as a model for the Parish Alejandro Labaka in the Francisco de Orellana Canton (El Coca). The guide is based on International Standards of Food Safety and Good Manufacturing Practices (GMP), Standard Operating Procedures (SOPs), which will apply the Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) for its acronym in English.

KEY WORDS

Design a Guide, Restaurant, Best Practices, Ecolodge, Manufacturing, Safety, Standards, Critical, Control, Kichwa, Añangu, Standardized, Hygiene, Operating, Food, Analysis, Points.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La elaboración de cualquier producto alimenticio debe partir de materias primas seguras y ser manufacturados de acuerdo a un plan que asegure su calidad. Los mercados, cada vez más exigentes y los consumidores, cada vez más conscientes de sus derechos obligan a los restaurantes a enfrentar situaciones cada vez más competitivas en cuanto a la buena oferta gastronómica. Simultáneamente, los entes reguladores gubernamentales plantean diariamente a través de sus normativas planteadas a evitar las llamadas ETAS (enfermedades transmitidas por alimentos) y como consecuencia disminuir los recursos que se gastan por sus efectos en la salud pública.

La aplicación de la Buenas Prácticas de Manufactura en los procesos de fabricación, procesamiento, preparación, envasado y el consumo tienen como fin asegurar que los alimentos ingeridos por los consumidores sean saludables, inocuos y de calidad. Además, las características de las BPM también apoyan a la cadena de suministros de alimentos a desarrollar Programas de Prerrequisitos (PP) que permiten a los participantes de la cadena (chefs, ayudantes de cocina y meseros) a mejorar sus métodos operacionales, y su competitividad en los mercados nacionales e internacionales por su buena oferta gastronómica. (FAO y OMS, 2014).

CONTEXTO MACRO

Las BPM están siendo implementadas en todos los sectores: ya sean en grandes, mediana y pequeñas empresas, con un altísimo retorno de la inversión y grandes beneficios.

El mercado de las buenas prácticas de manufactura ha crecido a nivel mundial en el año 2013, según estudio realizado por la OMS (Organización Mundial de la Salud). Las BPM es una señal clara que este sistema, acompañadas de técnicas y enfoques metodológicos, han llegado a un alto grado de madurez y están aportando excelentes resultados en las empresas de restauración.

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), se constituyen como ente regulador de carácter obligatorio en una gran cantidad de países del mundo; buscan evitar la presencia de riesgos de índole físico, químico y biológico durante el proceso de manufactura de alimentos, que pudieran repercutir en afectaciones a la salud del consumidor.

Esta realidad forma parte de un sistema de Aseguramiento de la Calidad destinada a la producción homogénea de alimentos, las BPM son especialmente monitoreadas para que su aplicación permita el alcance de una buena oferta en los productos gastronómicos que una empresa venda, con base a las especificaciones plasmadas en las normas que se apliquen.

Su utilización genera ventajas no solo en materia de salud; los empresarios se ven beneficiados en términos de reducción de las pérdidas de productos por descomposición o alteración productiva por contaminantes diversos, por otra parte mejora el posicionamiento de sus productos mediante el reconocimiento de sus atributos positivos por su buena oferta en cuanto a los productos derivados de esa gastronomía (Personal Service, 2014).

CONTEXTO MESO

Una buena oferta gastronómica en un restaurante involucra muchos atributos en cuanto a la calidad de los productos que expenden. La inocuidad de los alimentos es una característica de calidad esencial por lo cual existen normas

que ayudan a mejorar su imagen y competencia en el gran mundo de la restauración empresarial.

En Bogotá se han creado Modelos Empresariales de Gestión Agroindustrial con Buenas Prácticas de Manufactura de alimentos denominado (MEGABAPMA), el cual ha constituido una estrategia de desarrollo regional para el sector agroindustrial formalizada y avalada desde el 2011, dicho convenio ha permitido crear empresas más competitivas y renombradas por su imagen y su buena oferta en la producción de alimentos de alta calidad (FAO, 2014).

CONTEXTO MICRO

En el Ecuador son pocas las empresas de restauración que aplican normas de buenos procedimientos en preparar alimentos higiénicos principalmente en los restaurantes que están en lugares como Áreas Naturales Protegidas o alejadas a la zona urbana, debido a que estas están sin cuidado u observación de las autoridades competentes en la salubridad y el buen funcionamiento de un restaurante. Las Buenas Prácticas de Manufactura o alguno de los procedimientos de seguridad alimentaria son indispensables en la restauración. En el cantón Francisco de Orellana (El Coca) los manipuladores en los restaurantes tienen poco conocimientos del tema, es por esto que a su vez los productos son de baja calidad alimentaria.

El mercado Ecuatoriano es muy dinámico en la presentación de los alimentos procesados, de acuerdo con las investigaciones realizada por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria en el 2013 (ARCOSA), un 84,3% de los restaurantes rurales no utilizan procesos adecuados en las buenas prácticas de manufactura de alimentos.

Indudablemente, el Ministerio de Turismo del Ecuador asegura que el mercado más dinámico en cuanto a la diversidad de platos típicos son los Centros Turísticos Comunitarios (CTC) por su tradición, su cultura y gastronomía son factores predilectos de los amates de estas costumbres, la comida típica es un aneuente en el espacio endémico local, aunque la elaboración de estos alimentos por parte de sus manipuladores hacen que su consumo se concentre mayoritariamente por sus ingredientes típicos más no por su calidad de inocuidad, haciendo de esta una desventaja competitiva en el mercado de los consumidores de los CTC. (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2014).

El restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge es una creación conjunta por parte de la comunidad Kichwa Añangu orientada a brindar servicios turísticos de ámbitos comunitario, es decir se inmersa en el Turismo Comunitario. El restaurante actualmente no posee una guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos lo que desconcierta al personal operativo en no orientarse a elaborar productos alimenticios con una verdadera inocuidad en los alimentos.

En el contexto de la problemática antes planteada, el autor se plantea la siguiente interrogante:

¿De qué manera se podrá mejorar las buenas prácticas de manufactura de alimentos y la calidad de la oferta gastronómica e imagen corporativa en el restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Las enfermedades transmitidas por alimentos pueden afectar a cualquier persona, lo cual todos los restaurantes y establecimientos de servicios de

comida tienen que tomar medidas sanitarias constantemente. Los alimentos pueden llegar a ser peligrosos en cualquier etapa de su elaboración, las prácticas esenciales para garantizar la seguridad de los alimentos incluye el control del alimento en todo su proceso ya sea en la higiene de la materia prima hasta en la limpieza total del plato.

Las buenas prácticas de manufactura de alimentos (BPM) representan los procedimientos mínimos exigidos en el mercado nacional e internacional en cuanto a higiene y manipulación de alimentos. Engloban además, aspectos de diseño de instalación, equipos, control de operación e higiene del personal.

Por tal razón, es necesario aplicar prácticas adecuadas de higiene y sanidad durante el proceso de elaboración de alimentos, a fin de reducir significativamente el riesgo de intoxicaciones en los consumidores y evitar pérdidas económicas. El propósito de esta guía es aportar información y orientación a quienes intervienen en el proceso de elaboración de alimentos en todos los niveles ya sean administrativos y operativos, dando a conocer instrucciones precisas y sencillas, para la obtención de alimentos higiénicos y seguros en el restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un diagnóstico de la situación actual en el área del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge.
2. Elaborar un estudio de los aspectos relacionados con la higiene, saneamiento, buenas prácticas de manufacturas de alimentos y oferta gastronómica.
3. Diseñar la guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante.
4. Socializar la guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos con el personal administrativo y operativo del restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge.

1.4. HIPÓTESIS, PRIMISIAS Y/O IDEAS A DEFENDER

Si se diseña una guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos, se contribuirá a mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge en el cantón Francisco de Orellana.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. INTRODUCCIÓN

Antecedentes: Las razones por los cuales los alimentos son afectados, podrían ser varias; entre ellas, los cambios en las condiciones ecológicas ambientales, hábitos alimentarios, cambios en la producción primaria de los alimentos, en las prácticas de manipulación y preparación, y en la tecnología de procesamiento. Tradicionalmente se considera que las Enfermedades Transmitidas por Alimentos, sólo producían trastornos gastrointestinales y en pocos casos se producía hasta la muerte. Sin embargo, actualmente se sabe que pueden producir abortos o meningitis (listeriosis), colitis hemorrágicas severas (*Escherichia coli* O157:H7), etc. Un brote de enfermedades transmitida por alimentos, además de afectar la salud de los consumidores, ocasiona un daño económico (Medina, 2005).

Contar con un sistema, no implica únicamente la obtención de un certificado de registro de calidad, sino que a su vez, forma parte de una filosofía de trabajo que aspira a que la calidad sea un elemento presente en todas sus actividades, los ámbitos y sea un modo de trabajo y una herramienta indispensable para mantener competencia.

Se describe a continuación gráficamente el hilo conductor en donde se muestran cuadros: conceptual, marco referencial y marco legal del tema de investigación:

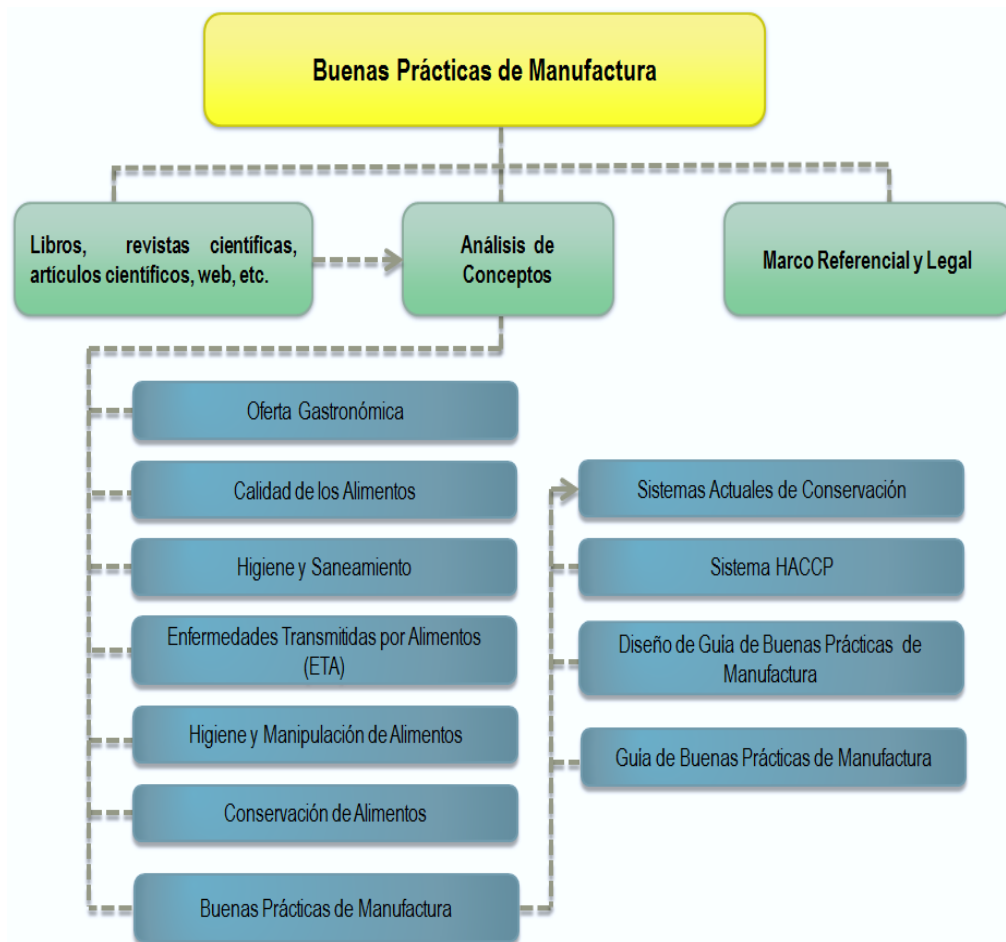


Figura 2. 1 Estructuración del Hilo Conductor (Elaborado: Bravo, 2014)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. OFERTA GASTRONÓMICA

Según el (CIP) Centro Internacional de la Papa - Perú (2008), la oferta gastronómica es “El conjunto o relación de platos que componen una comida, almuerzo o cena”, que se sirve en los establecimientos de restauración. La oferta gastronómica de manera general se relaciona muy estrechamente con todos los elementos que componen a un menú, así como el servicio para la oferta de los mismos a los clientes, aunque para el perfeccionamiento en el

desempeño y profesionalidad de los trabajadores de cada área específica se separa en especialidades de cocina y servicio gastronómico.

Según Calaña (2011), la oferta gastronómica la define como “El arte de preparar una buena comida, sin embargo este arte de cocinar, cuenta con otras habilidades como crear, conocer, experimentar, vincular, etc., ya que se debe relacionar el simple hecho básico de alimentarnos con la riqueza de la cultura humana. El saber valorar y apreciar en toda su plenitud la comida y la bebida y el servicio en sí hacen de una persona un buen cocinero activo. La Universidad Austral de Chile (2013), menciona que “La oferta gastronómica debe tener un status y prestigio que no deben dejar atrás esa excelencia de transformar los alimentos con exactitud y eficacia completa para el buen paladar ya sea para personas o grupos élites o clases sociales; elevada, media y baja” procurando que esa oferta sea de agrado para todos.

2.2.2. CALIDAD DE LOS ALIMENTOS

Juran *et al.* (2005), señala que se pueden encontrar múltiples definiciones del término calidad, estos autores definen a la calidad de los alimentos como “Un conjunto de propiedades y características de un producto que le confiere una aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas (aptitud para el uso y consumo) o, expresado de otra manera, la calidad se basaría en la adecuación a unas especificaciones impuestas para el uso o consumo determinado”.

En las sociedades industrializadas del primer mundo, la creciente demanda de alimentos de calidad por los consumidores obliga a la industria alimentaria a producir alimentos que no solo cubran las necesidades nutritivas, sino que sean además seguros, apetitosos y saludables. Así mismo existe una creciente de consumidores que buscan tener su bienestar en todo sentido, los mismos

que deben tener impacto en la producción, transformación, y distribución de alimentos. Estos hechos determinan que el mercado haya cambiado su fuerza impulsora y su orientación, priorizando la calidad sobre la cantidad, o lo que es lo mismo, que la industria agroalimentaria pase de fijar objetivos centrados en la producción a prestar atención preferente a las demandas del consumidor.

Las autoridades sanitarias, los consumidores y, por supuesto, la propia industria, han tomado conciencia de la influencia de las fases primarias de producción sobre la calidad y seguridad final del alimento a través de su oferta.

Señala Deming (2009) que el término calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa “perfección”. Inicialmente el concepto de calidad enfocado hacia el producto terminado, introduce el concepto que “la calidad se define en términos de quien la valora”, es decir el usuario, apareciendo el concepto del control total de la calidad del producto, calidad del proceso y la satisfacción de su satisfacción.

Según ISO (Organización Internacional de Normalización). (2009), define a la calidad de un producto o servicio como ese punto de “Satisfacer las necesidades declaradas o implícitas del consumidor a través de sus prioridades o características. De esta manera la adecuación es definida por el usuario o consumidor” el mismo que da el veredicto final del producto. Mientras que Kano *et al.* (2012) mencionan que la calidad de un alimento incluye modelos multidimensionales de progreso y adelanto, esta calidad tiene varios componentes, que pueden ser medidos y clasificados jerárquicamente según su impacto sobre la satisfacción del cliente. Entre los componentes serían los aspectos básicos en la manipulación y la preparación, sin los cuales el producto no es aceptado. Otro lo compondrían los aspectos de sorpresa, necesidades que el cliente no espera o percibe pero que finalmente aprecia (el servicio). Otro componente definido es “más es mejor”, incluye atributos lineales y escalables como las normas o sistemas que satisfacen en mayor o menor grado necesidades conocidas. Las necesidades de los consumidores y

clientes son distintas y varían según los grupos en que estos puedan ser clasificados en el momento en que se realicen su estudio de mercado es decir el perfil de los turistas.

2.2.3. HIGIENE Y SANEAMIENTO EN LOS ALIMENTOS

Salazar (2011), señala que el manejo higiénico y saneamiento de los alimentos implican diversas etapas necesarias durante el proceso de elaboración de éstos, en las cuales se aplican las buenas prácticas de manipulación de los alimentos.

Todas las etapas son importantes y en cada una de ellas se deben hacer las cosas bien. Se debe tener en cuenta que, la higiene de los alimentos es tanto un derecho como un deber de todos los consumidores, por lo tanto todos son responsables de los alimentos en el momento que lo adquieren, manipulan y lo consumen. Etapas del Saneamiento de los alimentos con su debida higiene:

- ✓ Recepción de la Materia Prima: al llegar la materia prima es necesario verificar su valor, textura, sabor, color apariencia general, temperatura, fecha de caducidad y condiciones de empaque.
- ✓ Almacenamiento: debe de disponerse de armarios, alacenas, o de áreas, secas bien ventiladas e iluminadas, para conservas, enlatados y otros productos empaquetados.
- ✓ Elaboración: los utensilios deberán estar debidamente lavados y desinfectados. Las temperaturas y tiempo de cocción en sus diferentes modalidades (asado, frito o hervido) deben ser suficientes para cocer por completo los alimentos y asegurar la alimentación de todos los microorganismos.

2.2.4. ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS (ETA)

RECHE (Revista Cubana de Higiene y Epidemiología) (2013) menciona que “Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) constituyen un importante problema de salud pública por el incremento de su ocurrencia. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), las ETA constituyen uno de los problemas más extendidos en el mundo actual, que inciden en todos los aspectos del bienestar de la población.

En Cuba, en el 2006 se informó la ocurrencia de 471 brotes de ETA. Los agentes biológicos implicados fueron *Salmonella spp.* En el 49 % de los brotes, *Staphylococcus* (25 %), *Clostridium perfringens* (14 %), *Escherichia coli* (4 %) y *Bacillus cereus* (3 %).

Hasta la fecha se han descrito más de 250 tipos de ETA. La mayoría son infecciones ocasionadas por distintas bacterias, virus y parásitos; las más reportadas son las de origen bacteriano. Entre las más frecuentes reconocidas como causantes de ETA se encuentran *Salmonella spp.*, *Staphylococcus aureus*, *Bacillus cereus* y *Clostridium perfringens*, así como *Escherichia coli* O157:H7. A largo plazo, algunas de estas enfermedades pueden causar complicaciones graves. La Guía VETA (Guía de Sistemas de Vigilancia de las Enfermedades Transmitidas por Alimentos y la Investigación de Brotes OPS-OMS) conceptualiza a las etas como esos “Síndromes originados por la ingestión de alimentos y/o agua, que contengan agentes etiológicos en cantidades tales que afecten la salud del consumidor a nivel individual o grupos de población, es así que podemos decir que una enfermedad transmitida por los alimentos es ocasionada al consumir alimentos o bebidas contaminadas”.

2.2.5. HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

Según Bravo (2010) en su definición menciona que la higiene y manipulación de los alimentos tiene como objetivo prevenir la contaminación de los alimentos, siendo ese conjunto de medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad de los productos alimenticios que se consume. El término Higiene de los alimentos hace referencia a todas las condiciones y medidas necesarias para garantizar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las etapas de la cadena alimentaria. El chef, es el responsable de aplicar prácticas correctas de manipulación de alimentos desde que se los adquiere en el punto de venta hasta que se lo prepara o consuman. Una de las formas de prevenir las ETA, es aplicando prácticas correctas en la manipulación de alimentos, que para su mayor interpretación Bravo amplía generalidades básicas en definiciones y/o conceptos que especifican como es la manipulación de los alimentos con una buena higiene:

- ✓ **Manipulación de Alimentos:** es toda operación que involucra la producción, preparación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de alimentos.
- ✓ **Manipulador de alimentos:** es aquella persona involucrada en la elaboración de un producto, desde la recepción de materia prima, almacenamiento, transporte y comercialización.
- ✓ **Higiene Alimentaria:** son medidas necesarias para mantener la seguridad, el buen estado y la sanidad del alimento en todas las etapas, desde su cultivo, producción, manufactura, comercialización y consumo.
- ✓ **Alimento Comestible:** sustancias naturales o mezclas de productos naturales comestibles, procesados o artificiales aptos para el consumo humano.
- ✓ **Alimentos Contaminados:** son aquellos que por manipulación u otros, contienen sustancias ajenas a su composición normal, sustancias tóxicas o gérmenes patógenos.

- ✓ **Alimento Alterado:** alimento que, por causas naturales o artificiales de naturaleza física, química, o biológica, ha sufrido cambio o deterioro en su valor nutritivo o en sus características organolépticas.
- ✓ **Alimento Adulterado:** alimento cuyos ingredientes han sido remplazados total o parcialmente por sustancias inertes o extrañas, con el fin de ocultar deficiencias de calidad, defectos de elaboración o producir engaño.
- ✓ **Alimento Falsificado:** alimento que presenta la apariencia o características del producto legítimo, protegido o no por una marca registrada, y que se denomina como este sin serlo, o que no procede de sus verdaderos fabricantes, zona de origen o producción conocida o declarada.

2.2.6. CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS

Según la (FAO) Organización de la Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (2006) en su literatura menciona que “La conservación en general de los alimentos son perecederos, por lo que necesita ciertas condiciones de tratamiento, conservación y manipulación. Su principal causa de deterioro es el ataque por diferentes tipos de microorganismos (bacterias, levaduras y mohos), el mismo que hace referencia que tantos los alimentos en materia prima o, ya elaborados deben tener un estricto orden de inocuidad y reposo”.

Esto tiene implicaciones económicas evidentes, tanto para los fabricantes (deterioro de materias primas y de productos elaborados antes de su comercialización, pérdida de la imagen de marca, etc.) como para distribuidores y consumidores (deterioro de productos después de su adquisición y antes de su consumo). Se calcula que más del 20% de todos los alimentos producidos en el mundo se pierden por acción de los microorganismos.

Por otra parte, Rainforest Alliance (2010), menciona que la “Conservación de los alimentos atribuyen al buen consumo y salud del consumidor. Por ende su cuidado debe ser de primer orden y normalizado, para evitar bacterias y hongos, una de ellas la famosa: *Clostridium botulinum*, que provoca (cólicos y diarreas) prolongando una intoxicación alterando todo el sistema gastrointestinal del ser humano. Estas bacterias suelen estar en; embutidos y en otros productos es una de las sustancias más venenosas que se conocen (miles de veces más tóxicas que el cianuro). Los ajos, cebollas y muchas especies contienen potentes agentes antimicrobianos, o precursores que se transforman en ellos al triturarlos. Las técnicas de conservación han permitido que alimentos estacionales sean de consumo permanente.

2.2.7. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Según Bello (2009) manifiesta que “Las Buenas Prácticas de Manufactura constituyen hoy en día como método o paso que se deben establecer para alcanzar la seguridad alimentaria y con ello medidas de control para la inocuidad de los alimentos. Son de carácter general y proveen los procedimientos básicos que controlan las condiciones de operación dentro de una planta y asegurar que las condiciones son favorables para la producción de alimentos seguros”.

La industria de la restauración es la encargada de la elaboración, transformación, preparación, conservación y envasado de los alimentos de consumo humano y animal. Las materias primas de esta industria se centran en los productos de origen vegetal (agricultura), animal (ganadería) y fúngico (químico) principalmente. El progreso de esta industria afecta en la actualidad en la alimentación cotidiana, aumentando el número de posibles alimentos disponibles en la dieta. El aumento de producción ha ido con un esfuerzo

progresivo en la vigilancia de la higiene y de las leyes alimentarias de los países intentando regular y unificar los procesos y los productos.

Los Procesos de Fabricación: Aunque exista una gran diversidad de industrias alimentarias los procesos de fabricación pueden clasificarse en seis diferentes pasos: manipulación de los alimentos, almacenamiento de los alimentos y de las materias primas, la extracción de sus propiedades, la elaboración hasta un producto final, el envasado y la conservación de los alimentos.

a.) Procesos de Alimentos: el almacenamiento de materias primas está orientado a minimizar el efecto de ciertos productos alimentarios. Generalmente suelen emplearse para el almacenamiento silos, almacenes acondicionados al tipo de industria específico (herméticos, al aire libre, refrigeradores, etc.), cámaras frigoríficas, etc.

b.) Proceso de Extracción: algunos alimentos necesitan de procesos de extracción, bien sea de pulpas (en el caso de frutas), huesos, o líquidos. Los procesos industriales para realizar la extracción pueden hacerla mediante la trituración del alimento, el machacado o molienda (cereales para el pan, las olivas para el aceite, etc.), extracción mediante calor (grasas, tostados del pan, etc.), secado y filtrado, empleo de disolventes.

c.) Procesos de Elaboración: los procesos habituales de la elaboración de alimentos, tienen como objeto la transformación inicial del alimento crudo para la obtención de otro producto distinto y transformado, generalmente más adecuado para su ingesta. Algunos de los procesos de elaboración tienen su fundamento en la conservación del alimento.

- ✓ Cocción: suelen emplearse en la elaboración de muchos alimentos de origen cárnico.
- ✓ Secado: es tradicional su uso en pescados, así como en el de carne, con motivo de aumentar su conservación. En estos casos el proceso de elaboración y de conservación coinciden.

- ✓ Fermentación: mediante la adición de microorganismos (levadura), es muy empleada en la industria de las bebidas: industria del vino y en la industria de la cerveza.

d.) Procesos de Conservación: esta fase es vital en algún tipo de producción de alimentos, en parte debido a que los procesos de conservación en la industria alimentaria tienen por objeto la interrupción de la actividad microbiana y prolongar la vida útil de los alimentos. Para ello se tiene la posibilidad de trabajar con dos variantes:

- ✓ Esterilización Antibiótica: es uno de los procesos de conservación de alimentos más importante, prolongado la vida útil del alimento considerablemente. Es quizás el más antiguo de ellos.
- ✓ Esterilización por radiación: entre ellas se encuentra la radiación ionizante empleada para el control de envases, así como la radiación de microondas.

Algunos procesos de conservación de alimentos pretenden sin embargo inhibir el desarrollo de los microorganismos, tales son la refrigeración y deshidratación.

e.) Procesos de envasados o almacenamiento: el envasado o almacenamiento genera impacto positivo y negativo, al momento de realizarlo esto significa que cada día los manipuladores que almacenan los productos restantes de un alimento tienen que ser eficientes en saber cómo hacerlo, requieren considerable de orientaciones y capacitaciones. Existen innumerables estimaciones sobre cuánto es el tiempo y en que recipiente van cada producto elaborado según las técnicas ideales de conocimientos por parte de los chefs. Lo aconsejable sería que utilicen normas de excelente procedimiento y que estén vigentes y cumplan con exigencia su proceder.

2.2.8. SISTEMAS ACTUALES DE CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS

Según Ávila (2010) en su concepto analiza que “Los sistemas actuales de conservación de los alimentos logran calidad original y la perfecta preservación de los alimentos en las distintas fases de producción hasta su consumo final, estos sistemas son elementos fundamentales en cualquier tipo de cocina. En las cocinas industriales se utilizan métodos de conservación por el calor y el frío, aunque está demostrado que el segundo es el más eficaz y más utilizado. Otras técnicas recientes, como el envasado al vacío o con gases protectores, aseguran una mejor y más duradera conservación de los alimentos.

Pacheco (2013), señala que “Los Sistemas Actuales de Conservación actúa hoy en día en la organización de quienes administran la industria alimenticia como esa coordinación entre las distintas fases de elaboración de comidas y su posterior distribución o consumo. La modernización de los métodos de trabajo, generados por las necesidades de producción en la restauración colectiva, así como las crecientes exigencias en materia de higiene alimentaria y los avances tecnológicos, hacen que esta organización tradicional está cambiando por otra más flexible, que se adapte a cada tipo de empresa”.

2.2.9. SISTEMA HACCP

Según Ponzó (2004) menciona en su enlace en la investigación culinaria que el sistema HACCP “Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, está basada en el análisis de los peligros potenciales de la cadena de un proceso industrial, localizarlos en el espacio y en el tiempo a lo largo de este proceso, determinar los puntos de mayor riesgo o -puntos críticos- como decisivos para garantizar la seguridad del producto y la aplicación de procedimientos eficaces de control y seguimiento de los mismos. En cuanto a los alimentos, constituye un control

eficaz sobre su producción, elaboración, fraccionamiento y distribución, así como una seguridad sobre su calidad higiénico-sanitaria y su salubridad”.

HACCP es un sistema que ha sido probado satisfactoriamente, que proporciona confianza para gestionar adecuadamente la inocuidad de los alimentos. Es un método eficaz y reconocido que otorga seguridad a los clientes en lo que hace a la inocuidad.

Por otra parte, cumple con los requisitos reglamentarios de la mayoría de los países. HACCP contribuye a producir alimentos inocuos, a tomar decisiones relacionadas con la seguridad de los alimentos, y en caso de litigio, permite demostrar que se gestiona eficazmente la inocuidad de los alimentos. Los siguientes autores citados definen lo siguiente:

Según (ISP) Instituto de Salud Pública de Chile (2006) expresa que “La gestión de calidad de una empresa está basada en primer lugar, en las buenas prácticas de manipulación, que asimismo son el punto de partida para la implementación de otros sistemas de aseguramientos de calidad, como el sistema HACCP como modelo para el aseguramiento de la calidad, interrelacionado entre sí actores-sistema, son los que aseguran tener bajo control la totalidad del proceso productivo: ingreso de las materias primas, documentación, proceso de elaboración, almacenamiento, transporte y distribución”.

Mientras que para (IICA) Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura y la Inocuidad de los Alimentos (2010) en su definición menciona que de manera sustancial y elemental “HACCP es un sistema que identifica los peligros y puntos críticos que especifican medidas preventivas para su control”.

2.2.10. DISEÑO DE GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS

Según Rabanne (2007) expresa que el diseño de una guía se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo. El término también se emplea para referirse a la apariencia de ciertos productos en cuanto a sus líneas, forma y funcionalidades deban tener en su finalidad total.

Mientras que Gianni (2010), en su definición sobre el diseño de una guía dice esto implica una representación mental y la posterior plasmación de dicha idea en algún formato gráfico (visual) para exhibir cómo será la obra que se planea realizar. El diseño, por lo tanto, puede incluir un dibujo o trazado que anticipe las características de la obra. Bringhurst y Garone (2012). En su artículo contextualiza que el diseño es una actividad creativa que tiene como objetivo establecer las cualidades multifacéticas de los objetos, procesos, servicios y sus sistemas en sus ciclos de vida completos”, las actividades de diseño involucran a productos, servicios y sistemas concebidos a través de herramientas, organizaciones y lógicas introducidas por la industrialización, y no solamente cuando se producen mediante procesos clasificados.

2.2.11. GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS

Señala Valderrama (2003), en su concepto que la “Guía de buenas prácticas de manufactura es una herramienta de vital importancia, ya que permitirá no solamente conocer el funcionamiento interno de una empresa en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y puestos de ejecución, sino que además auxiliará en la capacitación y adiestramiento de

todo el personal, siendo una inagotable fuente de consulta y también será muy útil a la hora de revisar y analizar los procedimientos de un buen sistema de preparación de los alimentos inocuos”.

Para Cepeda (2008) la guía es un documento o herramienta necesaria que contiene la descripción de actividades y/o tareas que deben seguirse a lo largo de un proceso. Las guías de buenas prácticas de manufactura son procedimientos con base para establecer un sistema de “Gestión por Procesos” y llegar hasta el ciclo de mejora continua de una manera estructurada y ordenada.

El (ISAB) Instituto de Seguridad Alimentaria de Brasil (2011) una “Guía de buenas prácticas de manufactura es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre: objetivos, políticas, atribuciones, organización, medidas, control y procedimientos de los órganos de una institución o empresa; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución”.

2.3. MARCO REFERENCIAL

A raíz de esta investigación que se ha planteado para el desarrollo de la tesis se toma como referencia el trabajo de María José Oliva del Cid Elaboración de una Guía de Buenas Prácticas de Manufactura para el restaurante Central del Irtira Petapa en el año 2011, la misma que fue tesis de Maestría en Gestión de la Calidad con Especialización en Inocuidad de Alimentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala (Ver referencia en la bibliografía).

2.4. MARCO LEGAL

Una empresa que realiza sus actividades de manera inadecuada genera repercusiones negativas en sus labores cotidianas y económicas, en la que se necesita seguir una serie de normas y reglamentos planteados por la Legislación Ecuatoriana e Internacional, a continuación se presentan una serie de artículos concernientes a la calidad de los productos que esta debe tener. FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura), ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) y HACCP (Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) 2010 y 2014, desarrollan ciertos parámetros generales, para llevar a cabo procesos estandarizados en normas de higiene de alimentos y de calidad enfocados hacia las Buenas Prácticas de Manufactura “BPM” para que cada empresa comercial-turística las implementen y puedan ofertar alimentos inocuos en todo su proceso.

ANÁLISIS

Las Buenas Prácticas de Manufactura en el concepto de los autores dicen que esta constituyen uno de los principales métodos que establecen buenos hábitos en la cocina y aumenta el conocimiento y la importancia del cuidado que deben tener los manipuladores de alimentos como estrategia para contribuir al desarrollo, valoración, y protección de la salud del cliente o del turista, lo que genera un impacto positivo en la economía de la empresa (no hay pérdida de los turistas) y nuevas oportunidades a que regresen, es decir, la esencia de hacer bien las cosas logran tener esa calidad de vida en las personas mismas y en los clientes.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

El proceso metodológico permite detallar los procedimientos necesarios los mismos que permiten obtener la información que se requiere a fin de resolver metodológicamente un problema.

Se presenta en esta metodología investigaciones en cuanto a temas sobre las buenas prácticas de manufactura de alimentos que sirvió en el diseño de la guía.

3.1. UBICACIÓN

La investigación se la realizó en el restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge de la comunidad Kichwa Añangu, parroquia Alejandro Labaka, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana.

3.2. VARIABLES EN ESTUDIO

Variable Dependiente:

- ✓ Oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge.

Variable Independiente:

- ✓ Buenas prácticas de manufactura de alimentos.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

MÉTODO DE DESCRIPCIÓN: permitió describir analíticamente las anomalías en cada uno de los procesos: almacenamiento de materia prima, producción y consumo en el área del restaurante del ecolodge, identificando la mayor falencia como es la mala práctica de manipulación de los alimentos.

MÉTODO INVESTIGACIÓN DE CAMPO: este método se lo utilizó en el área de estudio, se logro recopilar información sobre el tipo de instalación el cual fue construido el restaurante y todo en cuanto al situación actual del ecolodge.

MÉTODO BIBLIOGRÁFICO O DOCUMENTAL: este tipo de investigación ayudó ha procesar, sistematizar, clasificar y analizar la información de varios contenidos teóricos en diferentes archivos los mismos que sirvieron para realizar el marco teórico y varios estudios con respecto a la buenas prácticas de manufactura de alimentos.

3.4. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

OBSERVACIÓN: con esta técnica se logró identificar la forma de como elaboran los alimentos los manipuladores en el restaurante, se pudo analizar en el proceso de la producción en la que se pudo tomar en consideración los puntos para diseñar la guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos.

ENTREVISTA: la entrevista se la realizó a especialistas en la materia, los mismos que dieron orientaciones y conocimientos sobre las buenas prácticas de manufactura de alimentos, se entrevistó también al personal administrativo y operativo del restaurante se la hizo con el objetivo de conocer parte de sus conocimiento sobre el tema de buenas prácticas de manufactura de alimentos,

se tomó en cuenta que las preguntas fueron puntos importantes para elaborar indicadores de acción en el diseño de la guía.

FODA: el análisis FODA permitió identificar y evaluar el estado actual del restaurante dando a conocer las debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas, en base a esta información se elaboraron estrategias FODA y posterior a ello dar a conocer por medio de esta guía las buenas prácticas de manufactura de alimentos.

3.5. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN

Descripción de la Metodología:

ETAPA 1: REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL RESTAURANTE YASUNÍ KICHWA ECOLOGE.

En esta primera etapa se realizaron las siguientes actividades:

✓ **Realizar la caracterización del Lugar.**

La caracterización del lugar consistió en señalar en donde esta ubicado el restaurante y todo lo referente a su extensión, población y rangos altitudinales, etc.

✓ **Elaborar un análisis FODA**

La Matriz FODA: El análisis FODA permitió identificar y evaluar el estado actual del restaurante dando a conocer las debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas, en base a esta información poner en funcionamiento las estrategias a través de la guía las buenas prácticas de manufactura de alimentos.

CARACTERÍSTICAS DE LA MATRIZ FODA

La (situación externa) y la (situación interna) no son más que las **Debilidades**, **Oportunidades**, **Fortalezas** y **Amenazas**. La situación *INTERNA* se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación *EXTERNA* se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas. Es la herramienta estratégica por excelencia más utilizada para conocer la situación real en que se encuentra la organización.

Su objetivo consiste en concretar, en un gráfico o una tabla de resumen, la evaluación de los puntos fuertes y débiles de la empresa (competencia o capacidad para generar y sostener sus ventajas competitivas) con las amenazas y oportunidades externas, en coherencia con la que la estrategia debe lograr un adecuado ajuste entre sus capacidades interna y su posición competitiva externa. Para la realización de esta técnica se parte de la recopilación de la información por parte de los involucrados que a través de un proceso de comunicación dinámico, sobre un determinado tema, obtienen la información sobre el mismo.

Análisis de Entorno Externo.

Las Oportunidades: se refiere a aquellos factores externos que se manifiestan en el entorno sin que sea posible influir sobre ellos y que resulten favorables para el cumplimiento de la misión si se aprovechan oportunamente. Puede clasificarse en relación con su atractivo y probabilidad del éxito para la empresa.

Las Amenazas: son aquellos factores externos que manifiestan en el entorno sobre los cuales no es posible accionar y que están influyendo negativamente.

Una amenaza es considerada además, como el reto providente de una tendencia o desarrollo desfavorable del entorno que conduciría, en ausencia de las acciones de marketing adecuados, a una pérdida de posición de la empresa en el mercado.

Análisis del Entorno Interno.

Las Fortalezas: son aquellos factores internos de la organización que se consideran aspectos fuertes donde la misma se apoya para trabajar en el cumplimiento de la misión.

Las Debilidades: son aquellos factores internos de la organización, que constituyen aspectos débiles los cuales son necesarios superar por la organización que debe luchar al máximo para convertirlo en fortaleza.

Una vez que se identificó las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del restaurante. Se identifica los aspectos negativos y positivos del área de estudio. Se presenta un modelo de la matriz FODA a continuación.

Cuadro 3. 1 Matriz DAFO (Fuente: Blanco, 2013)

	FORTALEZAS – F	DEBILIDADES –D
OPORTUNIDADES – O	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS – FO	ESTRATEGIAS OFENSIVAS – DO
AMENAZAS – A	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA - DA	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN – FA

Estrategias Defensivas: la empresa está preparada para enfrentarse a las amenazas.

Estrategias Ofensivas: es la posición en la que toda empresa quisiera estar. Debe adoptar estrategias de crecimiento.

Estrategias de Supervivencia: la empresa se enfrenta a amenazas externas sin las fortalezas internas no se puede luchar contra la competencia.

Estrategias de Reorientación: a la empresa se le plantean oportunidades que puede aprovechar pero sin embargo carece de la preparación adecuada. El restaurante debe establecer un programa de acciones específicas y reorientar sus estrategias anteriores.

✓ **Realizar entrevistas al personal operativo del restaurante**

La entrevista se la realizó al personal operativo con el fin de medir el grado de conocimiento que ellos poseen sobre la manipulación de alimentos, esto permitió que en el diseño de la guía en su contenido estén orientaciones sobre buenas prácticas de manufactura de alimentos.

ETAPA 2: ELABORAR UN ESTUDIO DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA HIGIENE, SANEAMIENTO, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS Y OFERTA GASTRONÓMICA.

Las actividades que se realizaron en esta segunda etapa fueron:

✓ **Entrevistar al personal administrativo del ecolodge.**

Se determinó mediante una entrevista el análisis de los aspectos relacionados con la higiene, saneamiento y las buenas prácticas de manufactura del área de producción de alimentos y bebidas del restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge.

- ✓ **Analizar los documentos: Servicio de Alimentos según el Codex Alimentarius, Reglamento de Buenas Prácticas para Alimentos procesados del Ecuador y el Sistema HACCP.**

Se realizó estos análisis para determinar los estándares, códigos de buenas prácticas, guías y recomendaciones relativas a los alimentos; su producción y seguridad alimentaria bajo el objetivo de la protección al consumidor.

ETAPA 3: DISEÑAR LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA MEJORAR LA OFERTA GASTRÓNOMICA E IMAGEN CORPORATIVA DEL RESTAURANTE YASUNÍ KICHWA ECOLODGE.

En esta etapa se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ **Realizar entrevistas a especialistas sobre las buenas prácticas de manufactura de alimentos y sobre la oferta gastronómica.**

La entrevista que se realizaron a los especialistas sirvió para determinar cuales son los lineamientos y conocimientos en general sobre las buenas prácticas de manufactura de alimentos y sobre la oferta gastronómica.

- ✓ **Diseñar e incorporar en la guía de procedimiento el Sistema HACCP.**

El diseño de la guía de procedimiento se lo realizó bajo la entrevista que se hicieron a los especialistas los mismos que manifestarán que una guía de procedimiento de buenas prácticas de manufactura de alimentos contiene un sinnúmero de indicadores entre ellos higiene del personal, uniforme limpio, instalaciones en buen estado, equipos y utensilios en buenas condiciones, etc.

Los especialistas mencionaron que “La Oferta Gastronómica” de un restaurante ya sea en área rural o urbana depende de varios factores o

proceso de formación, esta formación debe ser pluralista es decir; tanto el personal administrativo como operativo deben capacitarse y orientarse en las BPM's y garantizar la inocuidad de los alimentos y posterior a esta buena práctica se logra obtener una verdadera oferta gastronómica.

En cuanto la incorporación del sistema HACCP en la guía de procedimiento para la producción de alimentos con inocuidad que debe tener el restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge integra los 7 principios a la que se basa este sistema, lo cual permite que este sea ejecutado de la mejor manera posible por parte del personal operativo y administrativo de todo el ecolodge.

ETAPA 4: SOCIALIZAR LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS CON EL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANTE

Para la socialización de la guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos en esta etapa se realizaron las siguientes actividades:

✓ **Elaborar el programa de socialización de la guía de procedimientos.**

Se elaboró el programa de socialización de la guía de procedimiento en la que se la dio a conocer en diapositivas al personal operativo y administrativo del restaurante.

✓ **Presentar y explicar el contenido del diseño de la guía al personal operativo y administrativo del restaurante.**

La explicación del contenido de la guía de procedimiento se la presentó mediante folletos y materiales audiovisuales.

✓ **Dar a conocer cuáles son los beneficios de la guía de buenas prácticas de manufactura bajo el sistema de inocuidad HACCP.**

Los beneficios que tiene la guía de buenas prácticas de manufactura se la dio a conocer al personal del restaurante mediante materiales audiovisuales (trípticos y diapositivas).

ANÁLISIS

La metodología propuesta engloba los componentes principales determinados por el autor en este capítulo, brindando la oportunidad de integrar elementos claves que brinden orientaciones en el diseño de la guía.

La instrumentación metodológica que se elaboró, constituyen un resultado importante en el contexto del proyecto de investigación, al posibilitar las pautas a seguir dando en sí una herramienta para la puesta de ideas en elaborar la propia metodología para la investigación.

A continuación se presenta en un diseño gráfico la metodología propuesta por el autor, la misma que sirvió para diseñar la guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para el restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge.

Etapa 1: Realizar un diagnóstico de la situación actual del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge.

- ACTIVIDADES**
- Realizar la caracterización del lugar.
 - Elaborar un análisis FODA.
 - Realizar entrevistas al personal operativo del restaurante.

Métodos y Herramientas: campo; técnicas: matriz FODA, entrevista y cartografía.

Etapa 2: Elaborar un estudio de los aspectos relacionados con la higiene, saneamiento, buenas prácticas de manufactura y oferta gastronómica.

- ACTIVIDADES**
- Entrevistar al personal administrativo del ecolodge.
 - Analizar los documentos: Servicio de Alimentos según el Codex Alimentarius, Reglamento de Buenas Prácticas para Alimentos Procesados - Ecuador y el sistema HACCP.

Métodos y Herramientas: método de campo, bibliográfico y entrevista.

Metodología para el Diseño de la guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para el restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge.

- ACTIVIDADES**
- Realizar entrevistas a especialistas sobre las buenas prácticas de manufactura de alimentos y sobre la oferta gastronómica.
 - Diseñar e incorporar en la guía de procedimiento el sistema HACCP.

Métodos y Herramientas: descriptivo, de campo y bibliográfico, técnicas: entrevista con especialistas.

- ACTIVIDADES**
- Elaborar el proceso de la socialización de la guía de procedimientos.
 - Presentar y explicar el contenido del diseño de la guía al personal operativo y administrativo del restaurante.
 - Dar a conocer cuáles son los beneficios de la guía de buenas prácticas de manufactura bajo el sistema de inocuidad HACCP.

Métodos y Herramientas: investigación de campo y descriptivo.

Etapa 3: Diseñar la guía de buenas prácticas de manufactura para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante.

Etapa 4: Socializar la guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos con el personal operativo y administrativo del restaurante.



CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

4.1.1. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

Proyecto Turístico Comunitario Yasuní Kichwa Ecolodge

1. Localización:

El presente trabajo de investigación se lo realizó en las instalaciones del restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge, está ubicado en la comunidad Kichwa Añangu de la Parroquia Alejandro Labaka del cantón Francisco de Orellana (El Coca), provincia de Orellana, cabe mencionar también que la comunidad está dentro de la geografía o territorio del Parque Nacional Yasuní (Tierra Sagrada), el Parque Nacional Yasuní es parte del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador “SNAPE”.

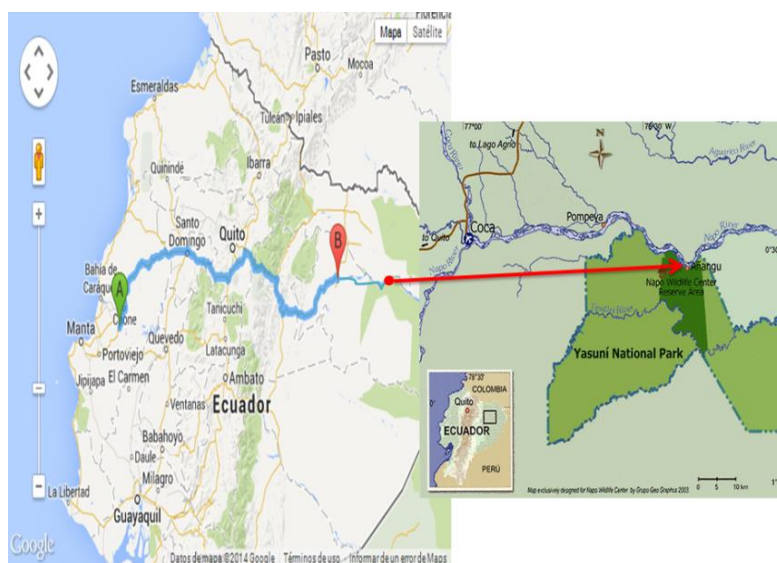


Imagen 4. 1 Ubicación Comunidad Añangu (Fuente: Yotellevo.es, 2014)

¿Por qué lleva el nombre de Añangu?

Según lo manifestado por los antiguos moradores, la comunidad lleva ese nombre por cuanto los primeros pobladores que llegaron, vieron la existencia de gran cantidad de una especie de hormiga grande que en Kichwa le llaman Añangu.

2. Límites: al *norte* con el Rio Napo, al *sur* con el Rio Tiputini y territorio Woarani, al *este* con la comunidad Sani Isla y al *oeste* con la comunidad Nueva Providencia.

3. Extensión: la comunidad de Añangu tiene una extensión de 21.400 hectáreas las mismas que es en forma global o en comunidad Kichwa.

4. Población: la población existente en la comunidad corresponde al 100% a la nacionalidad Kichwa, que comprenden 212 habitantes que representan a 36 familias, de los cuales 62 habitantes son socios de la comuna y socios del turismo.

5. Rangos Altitudinales

La comunidad Añangu se encuentra en el siguiente rango altitudinal a: 0° 30' 23" de latitud Norte y a 76° 23' 04" de longitud Este.

6. Altitud

La altitud de la comunidad varía de 200 a 3752 msnm debido a que, aquí en esta provincia se encuentra el volcán Sumaco y nudos de yacimiento de la cordillera oriental.

7. Hidrografía:

La mayor parte de las riveras de la comunidad Añangu se encuentra bañada por el Rio Napo, que desde el cantón La Joya de los Sachas hasta el cantón Nuevo Rocafuerte es uno de los más extenso y navegable de la provincia y del

Ecuador. La cuenca está formada por las subcuencas de los Ríos Tiputini, Yasuní, Aguarico, Coca, Payamino y la Laguna Añangu.

8. Temperatura:

La comunidad Añangu del cantón Francisco de Orellana se caracteriza por tener un clima húmedo su temperatura promedio anual en toda la llanura oscila entre los 26°C a 36°C.

9. Precipitación Pluviométrica:

Los niveles de precipitación pluviométrica son constantes, con un promedio de 2500 a 3000 mm de lluvia al año (**Fuente:** Plan de Desarrollo Estratégico del Gobierno Provincial de Orellana, 2006-2015).

Antecedentes: El Yasuní Kichwa Ecolodge es un proyecto comunitario sostenible perteneciente legalmente, a las iniciativas y emprendimientos de la Comunidad Kichwa Añangu que respaldan la iniciativa de sus visionarios.



Restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge (**Fuente:** Armendáriz, 2014).

Diseño y Servicios: La arquitectura del Yasuní Kichwa Ecolodge es una fusión entre materiales ecológicos y de estructura sólida como; cemento, bloque y hierro. Su construcción es mixta porque debido a la constante humedad del lugar decidieron proteger los materiales con estructura sólida y el resto con materiales de la zona. El servicio que brinda el ecolodge es de un buen confort

y tranquilidad en ambientes diseñados con el único fin de satisfacer todas las necesidades de los turistas. Cuenta con 5 amplias cabañas ecológicas con capacidad para 50 pax, cada una decorada con una armonía en colores representando a la cultura Kichwa, las cabañas están equipadas con baños privados, habitaciones, etc. Para la mejor comunidad de sus clientes tiene un amplio restaurante donde preparan platos; locales, nacionales y extranjeros, en este restaurante laboran 7 personas de ellas 4 son de la comunidad y 3 son pasantes de la Unidad Educativa Mamallacta.

Estructura Organizacional:

El restaurante no cuenta con una estructura organizacional, en donde se permitan establecer las funciones y jerarquías del personal al mando del restaurante, así como los mecanismos de comunicación y niveles de coordinación para el desarrollo de las actividades del restaurante; de igual manera en lo que se refiere a la administración del ecolodge, por lo que se propone una estructura organizacional donde se destaca el área que contiene el centro de producción de alimentos, bebidas y servicios. Según el diagnóstico se determinó como está compuesto el organigrama actual del ecolodge.

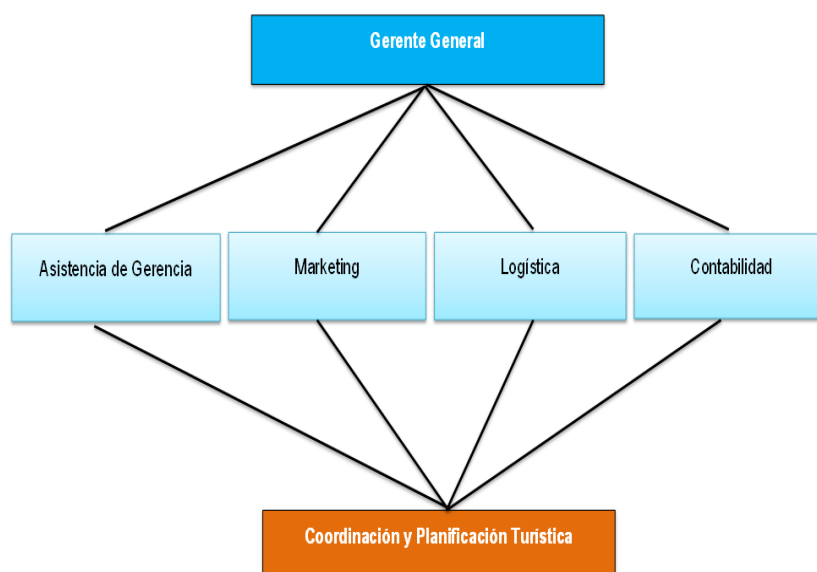


Figura 4. 1 Organigrama Actual del Ecolodge (Fuente: Comunidad Añangu - Oficina, 2014)

A continuación se presenta el Organigrama Funcional para el Ecolodge como propuesta:

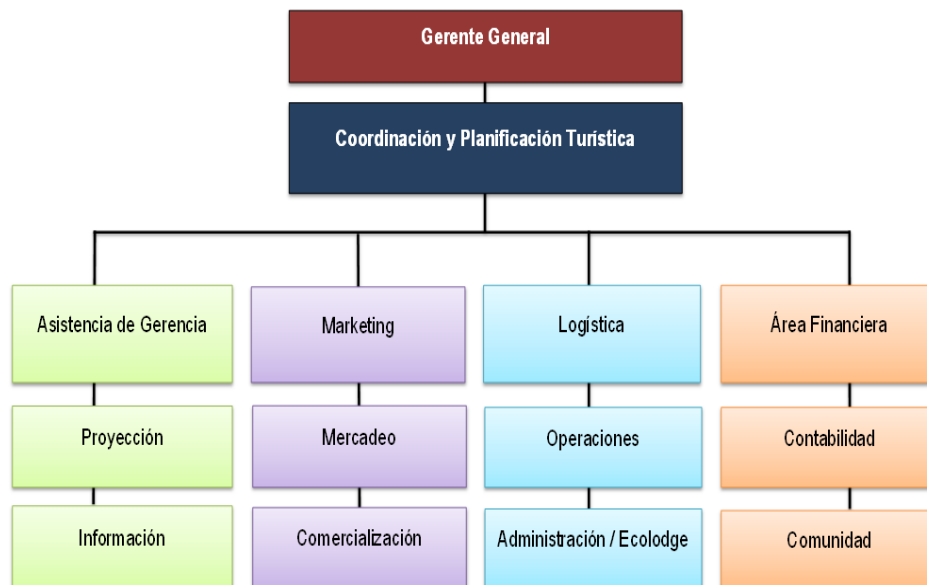


Figura 4. 2 Propuesta del Organigrama para Ecolodge (Fuente: Bravo, 2014)

Propuesta de Organigrama Estructural para el Área de Alimentos y Bebidas

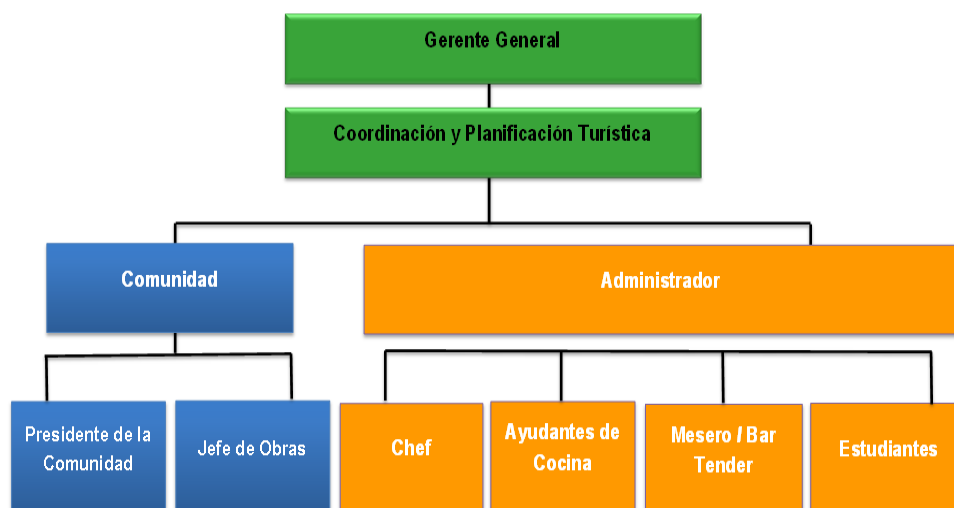


Figura 4. 3 Estructura del Organigrama Funcional (Fuente: Bravo, 2014)

Se detalla a continuación las funciones y responsabilidades que deben orientarse y acatar el personal que labora en el área de alimentos y bebidas del restaurante.

Cuadro 4.1. Descripción del Organigrama (**Fuente:** Bravo, 2014).

CARGO OCUPACIONAL	RESPONSABILIDADES
GERENTE GENERAL	Gerente del Yasuní Kichwa Ecolodge y de la comunidad Kichwa Añangu.
COORDINACIÓN Y PLANIFICACIÓN TURÍSTICAS	Es el que planifica y coordina todo en cuanto al adelanto y desarrollo del ecolodge, la comunidad y la actividad turística.
COMUNIDAD	Socios y trabajadores de la comunidad Kichwa Añangu.
Presidente de la Comunidad	Preside y legisla a la comunidad.
Jefe de Obras	Ejecuta, direcciona y controla las construcciones y obras que se realiza en el ecolodge.
ADMINISTRADOR	Administra el ecolodge, ayuda a organizar las prioridades con el presidente de la comunidad, da la recepción y bienvenida a los turistas, supervisa y orienta al mesero, bar tender y estudiantes.
Chef	Responsable de la cocina, elabora las recetas estándar para los turistas, capaz de trabajar bajo presión.
Ayudante de Cocina	Ayuda al chef a mantener los ingredientes listos y a puntos para su debida preparación y cocción.
Bar Tender	Es el encargado del bar, tiene gran experiencia en cocteles, trabaja bajo presión.
Mesero / Garzón	Son capacitados para dar una buena atención al cliente, es el responsable de dar buena imagen al local, capacitado en protocolo, tendrá las vajillas, los cubiertos, las copas pulidos antes y después de la apertura y cierre del restaurante.
Estudiantes	Realizan operaciones de aprendizaje relacionadas al servicio y atención al cliente, lavado y secado de vajillas, ayuda a que el restaurante de buena imagen en su inclusión.

Registro de Funcionamiento: N. 2201510218 dado por el Ministerio del Turismo obtenido en el año 2012 a nombre de Napo Wildlife Center Comunidad Kichwa Añangu.

- ✓ **Acuerdo CODEMPE de la comunidad**, acuerdo N 556 año 2007.
- ✓ **Patente anual de operación** del Ministerio de Ambiente.
- ✓ **Patente Municipal** Coca / Quito.
- ✓ **Nombramiento** al representante legal (gerente general).
- ✓ **Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI)**.
- ✓ **Número Único del Contribuyente (RUC)** 1792088674001.

Licencia de Funcionamiento: conferida por la Corporación Metropolitana de Turismo de Quito.

Lista del Personal Administrativo:

- ✓ Giovanni Rivadeneira, Gerente.
- ✓ Norma Quispe, Asistente de Gerencia.
- ✓ Pedro Armendáriz, Coordinación y Planificación Turística Comercial.
- ✓ Carolina Maldonado Pagua, Jefe de Marketing.
- ✓ Kevin Sánchez López, Asistente de Marketing.
- ✓ Diego Salgado Jiménez, Subadministrador del Ecolodge.
- ✓ Ángel Llongo Tingo, Administrador del Ecolodge.
- ✓ María Andy Grefa, Presidenta de la Comunidad Kichwa Añangu.

Lista del Personal Operativo / Administrativo

- ✓ Ángel Llongo, Administradores del Yasuní Kichwa Ecolodge.
- ✓ Ricardo Yumbo, Chef.
- ✓ Cristian Albán, Sub Chef
- ✓ Nidia Cerda Grefa, Mesera.
- ✓ Edwin Andy, Bar Tender / Mesero.

- ✓ Miguel Carvajal, Daniel Grefa, Over Calapucha, Edison Andiginda son estudiantes internos de la Unidad Educativa “Mamallacta de la comunidad Kichwa Añangu” - ayudantes de cocina y de servicio.

Dirección de las Oficinas: el ecolodge tiene oficinas principales en la ciudad de Quito que opera en conexión con las oficinas administrativas del Yasuní Kichwa Ecolodge y el Napo Wildlife Center en la comunidad Añangu.

- ✓ **Dirección de las Oficinas:** Yanéz Pinzón N° 26 - 131 y la Niña - Edificio Las Carabela, oficina 10, 2^{do} piso / Quito - Ecuador.
 - **Teléfono:** (593-2) 2547 758
 - **Fax:** (593-2) 2549 766 ext.107
 - **Web:** www.yasunikichwaecolodge.travel.com
 - **E-mail:** info@yasuniecolodge.travel
- ✓ **Contacto:** Giovanni Rivadeneira, Gerente General / Pedro Armendáriz, Coordinador y Planificador Comercial.

MISIÓN Y VISIÓN DEL YASUNÍ KICHWA ECOLOGDE

MISIÓN

Enriquecer las vidas de nuestros turistas, comuneros, estudiantes, administradores y propietarios. Lograremos a través del turismo comunitario, un servicio al turista legendario, crecimiento en el mercado nacional e internacional con nuestras ventas, controlando el cuidado de nuestro entorno y tratando a nuestros visitantes como parte de nuestra familia.

VISIÓN

Ser un emblema nacional en turismo comunitario, pioneros en el servicio de hospedaje, alimentación y guianza en todo el territorio del Yasuní, y así obtener el posicionamiento de nuestra marca en las mentes de los turistas nacionales y extranjeros.

POLÍTICAS Y VALORES

Dentro de las políticas están:

- ✓ Atención culta y esmerada para el cliente.
- ✓ Cumplimiento con los turistas.
- ✓ Marcar precios módicos y accesibles.
- ✓ Promoción y alternativas de ventas.
- ✓ Horarios establecidos de atención.

VALORES

Los valores institucionales al cual hace énfasis este proyecto comunitario son los siguientes:

- ✓ Puntualidad.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Amabilidad.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Seriedad.

4.1.2. ANÁLISIS FODA

La matriz FODA es una herramienta situacional que permite realizar un diagnóstico tanto de la organización como del entorno. Correlaciona los

aspectos internos (FORTALEZAS Y DEBILIDADES), y los aspectos externos (OPORTUNIDADES Y LAS AMENAZAS).

Cuadro 4. 2 FODA del restaurante (**Fuente:** Comunidad Añangu, 2014)

	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Para ser promovidas y aprovechadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Parque Nacional Yasuní. 2. Gerente Kichwa. 3. Chef autóctono. 4. Unidad Educativa Mamallacta. 5. Buena atención al cliente. 6. Buen marketing de venta. 7. Biodigestor (energía renovable). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La guía de procedimiento. 2. Apoyo del sector académico. 3. Visita de autoridades nacionales. 4. Crecimiento de turistas. 5. Apoyo ONG's y de las OG's internacionales. 6. Pisciculturas (MAGAP).
	DEBILIDADES	AMENAZAS
Para ser eliminadas y evitadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carece de guía de procedimiento. 2. Limitada gestión en técnicas laborales. 3. Bajo conocimiento en seguridad alimentaria. 4. Instalaciones en proceso de deterioro. 5. Poca visión administrativa. 6. Enfermedades constantes en el personal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Competencia. 2. Proveedores no autorizados. 3. Robos a canoeros. 4. Contaminación de alimentos. 5. Brote de epidemias. 6. Extracción de petróleo en la zona.

A Continuación se mostrará y se ubicara las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas en la matriz para su respectiva numeración o ponderación de sus medidores de impacto.

Para la siguiente valoración se utilizará los siguientes números de ponderaciones del 1 al 3 con los siguientes medidores de impactos:

Cuadro 4. 3 Medidores de Impactos (**Fuente:** Blanco, 2014)

NUMERACIÓN	IMPACTO
1	PEQUEÑO IMPACTO
2	MEDIANO IMPACTO
3	FUERTE IMPACTO

- 1) ¿Si potencio a tope las FORTALEZAS cuanto me permitirá aprovechar las OPORTUNIDADES para cumplir la Misión?
Ej: Tirar F1 con O1, O2, O3 y así sucesivamente tirar F2, F3, F4 con O1, O2, O3.
- 2) ¿Si supero totalmente las DEBILIDADES hasta qué punto aprovecho óptimamente las OPORTUNIDADES para cumplir la Misión?
Ej: F1 con A1, A2, A3, y así sucesivamente tirar F2, F3 Y F4 con A1, A2, A,3.
- 3) ¿Si supero totalmente las DEBILIDADES hasta qué punto aprovecho óptimamente las OPORTUNIDADES para cumplir la Misión?
Ej: Tirar D1 con O1, O2, O3 y así sucesivamente tirar D2, D3, D4, con O1, O2, O3.
- 4) ¿Si se superan totalmente las DEBILIDADES hasta que punto me puedo proteger de las AMENAZAS para cumplir la Misión?
Ej: Tirar D1 con A1, A2, A3 y así sucesivamente tirar D2, D3 y D4 con A1, A2, A3.

		ANÁLISIS EXTERNO																
		OPORTUNIDADES								AMENAZAS								
MATRIZ FODA			La guía de procedimiento.	Apoyo del sector académico.	ONG's y las OG's.	Crecimiento de turistas.	Piscicultura (Magap).	Visita de autoridades.		La Competencia.	Contaminación de alimentos.	Proveedores no autorizados.	Robos a canoeros.	Brote de epidemias.	Extracción de petróleo.			
			O ₁	O ₂	O ₃	O ₄	O ₅	O ₆		A ₁	A ₂	A ₃	A ₄	A ₅	A ₆	TOTAL		
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	Parque Nacional Yasuní.	F ₁	3	3	3	3	2	3		2	3	2	2	2	3	31	
		Gerente Kichwa.	F ₂	3	3	3	3	3	3		3	3	3	2	2	3	34	
		Chef autóctono.	F ₃	3	3	3	3	2	3		3	3	3	3	2	3	35	
		Unidad Educativa Mamallacta.	F ₄	3	3	3	3	2	3		3	3	3	3	2	2	33	
		Buena atención al cliente.	F ₅	3	3	3	3	2	3		3	3	3	3	3	2	34	
		Buen marketing de venta.	F ₆	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	36	
		Biodigestor.	F ₇	3	3	2	3	2	3		3	3	3	3	2	2	32	
		DEBILIDADES	Carece de una guía de procedimiento.	D ₁	3	3	2	3	2	3		3	3	3	3	2	3	33
	Limitada gestión en técnicas laborales.		D ₂	3	2	3	3	2	3		3	3	3	3	2	3	33	
	Instalaciones en proceso de deterioro.		D ₃	3	2	3	3	2	3		3	3	3	3	3	3	34	
	Poca visión administrativa.		D ₄	3	2	3	3	2	3		3	3	3	3	2	2	32	
	Bajo conocimiento en seguridad alimentaria.		D ₅	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	36	
Enfermedades constantes en el personal.	D ₆		2	2	3	3	2	2		3	3	2	2	2	2	29		
		TOTAL	38	35	37	39	29	38		38	39	37	36	30	34			

Cuadro 4. 4 Numeración y ponderación de los medidores de impacto (Fuente: Blanco, 2014)

PROBLEMA ESTRATÉGICO GENERAL



Si la CONTAMINACIÓN DE ALIMENTOS (amenaza principal) continúa asechando al restaurante y éste no es capaz de solucionar el BAJO CONOCIMIENTO EN LA SEGURIDAD ALIMENTARIA (debilidad principal), ni si quiera con el BUEN MARKETING DE VENTA (fortaleza principal), se podría aprovechar al máximo el CRECIMIENTO DE TURISTAS (oportunidad principal).

SOLUCIÓN ESTRATÉGICA GENERAL



Si el restaurante soluciona el BAJO CONOCIMIENTO EN LA SEGURIDAD ALIMENTARIA (debilidad principal), y potencia al tope el BUEN MARKETING DE VENTA (fortaleza principal) podría aprovechar al máximo el CRECIMIENTO DE TURISTAS (oportunidad principal) para atenuar los efectos que provoca la CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS (amenaza principal).

		ANÁLISIS INTERNO (EMPRESA)	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
ESTRATEGIAS		<ol style="list-style-type: none"> 1. Parque Nacional Yasuní. 2. Gerente Kichwa. 3. Chef autóctono. 4. Unidad Educativa Mamallacta. 5. Buena atención al cliente. 6. Buen marketing de venta. 7. Biodigestor (energía renovable). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de una guía de procedimiento. 2. Limitada gestión en técnicas laborales. 3. Instalaciones en proceso de deterioro. 4. Poca visión administrativa. 5. Bajo conocimiento en seguridad alimentaria. 6. Enfermedades constantes del personal.
ANÁLISIS EXTERNO (ENTORNO)	OPORTUNIDADES	Estrategia Ofensiva FO (Maxi-Maxi)	Estrategias Defensivas DO (Mini-Maxi)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. La guía de procedimiento. 2. Apoyo del sector académico. 3. Visita de autoridades nacionales. 4. Crecimiento de turistas. 5. Apoyo de las ONG's y de las OG's internacionales. 6. Piscicultura (MAGAP). 	<ul style="list-style-type: none"> • Atraer más turistas ofreciendo un buen servicio y productos gastronómicos de calidad. • Aprovechar el amplio mercado para expandir la marca de la empresa. • Establecer nuevas herramientas o métodos de trabajo al personal del restaurante. • Aprovechar a las autoridades nacionales para gestionar intercambio de ideas y programas con el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionarse en el mercado como una empresa líder en el cuidado alimentario. • Mejorar las técnicas de seguridad alimentaria a través de las buenas prácticas alimentarias. • Capacitar contantemente al administrador, mesero, chef y ayudantes de cocina con temas de buenas prácticas en la manipulación de alimentos. • Realizar convenios con OG's y con ONG's.
	AMENAZAS	Reorientación FA (Maxi-Mini)	Supervivencia DA (Mini-Mini)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Competencia. 2. Contaminación de los alimentos. 3. Proveedores no autorizados. 4. Robo a canoeros. 5. Brote de epidemias. 6. Extracción de petróleo en la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar proveedores que proporcionen materia prima de calidad. • Brindar a los turistas la mejor seguridad alimentaria mediante el personal capacitado. • Ofrecer a los turistas precios accesibles para lograr una ventaja sobre la competencia. • Apoyar y orientar las iniciativas del gerente general. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con proveedores confiables para ofrecer productos de excelente calidad. • Mejorar la seguridad de los equipos y utensilios de la cocina para evitar contaminación. • Establecer estrategias con el personal del Ministerio de Salud para evitar brote de enfermedades gastrointestinal o percance alguno. • Mantener comunicación constante con el personal operativo del restaurante.

Cuadro 4. 5 Estrategias del FODA (Fuente: Blanco, 2014)

4.1.4. ENTREVISTA AL PERSONAL OPERATIVO

La entrevista realizada al personal operativo del restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge tuvo como finalidad observar y analizar lo siguiente:

- ✓ Medidas de Higiene del personal.
- ✓ Medidas de saneamiento (materia prima).
- ✓ Medidas y principios en la inocuidad de los alimentos.
- ✓ Medidas de control para insectos y plagas.

Sobre estas variables se entrevistó al personal operativo del restaurante y los resultados servirán para la propuesta del diseño de una guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos.

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL OPERATIVO DEL RESTAURANTE DEL YASUNÍ KICHWA ECOLOGE

Entrevista Focalizada: se desarrollan en base a un listado fijo de preguntas cuyo orden y redacción permanece invariable. Comúnmente se administran a un pequeño número de entrevistados en esta entrevista para su posterior análisis. Entre sus principales ventajas, se puede mencionar su rapidez y el hecho de que pueden ser llevadas a cabo por personas con mediana a una alta preparación, lo cual redundará en su bajo costo. Otra ventaja es su posibilidad de procesamiento matemático.

Su mayor desventaja radica en que reducen grandemente el campo de información, limitando los datos a los que surgen de una lista taxativa de preguntas.

Pregunta N° 1

¿Conoce el Acuerdo Interministerial N° 0004-10 del Codex Alimentarius?

Cuadro 4. 6 Codex Alimentarius (Elaborado: Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	1
NO	6
Total	7

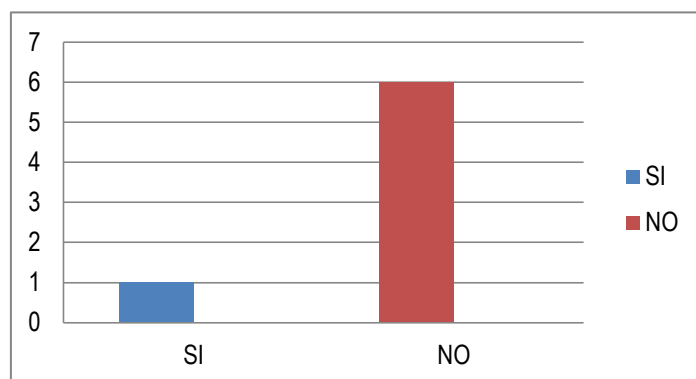


Gráfico 4. 1 Codex Alimentarius (Elaborado: Bravo, 2014)

Análisis: en el gráfico se observa que el personal manipulador mayoritariamente desconoce este acuerdo interministerial - Codex Alimentarius. Por otra parte en la guía tratara puntos relevantes a este acuerdo que tiene el “MSP” Ministerio de Salud Pública del Ecuador con el Codex Alimentarius.

Pregunta N° 2

¿Conoce el análisis de riesgo aplicado a los alimentos?

Cuadro 4. 7 Riesgos Aplicado a los Alimentos (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	1
NO	6
Total	7

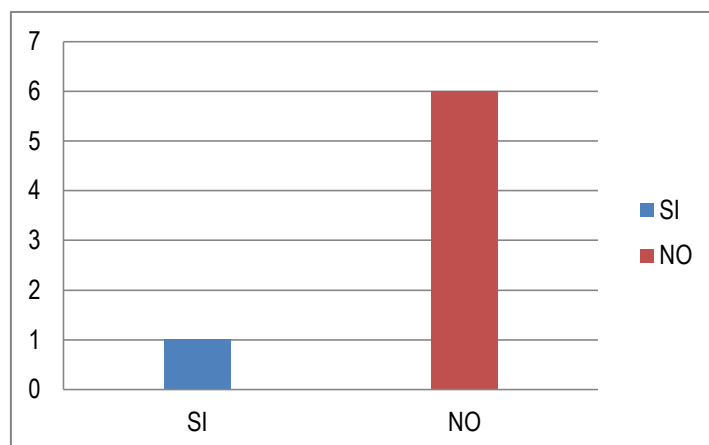


Gráfico 4. 2 Riesgos Aplicados a los Alimentos (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: se aprecia en el este gráfico que el personal operativo del restaurante no conoce el análisis de riesgo aplicado a los alimentos. Se toma en cuenta que sólo 1 persona del restaurante sabe de estos análisis de riesgo aplicado a los alimentos.

Pregunta N° 3

¿Conoce o ha escuchado del sistema HACCP?

Cuadro 4. 8 Conoce al Sistema HACCP (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	1
NO	6
Total	7

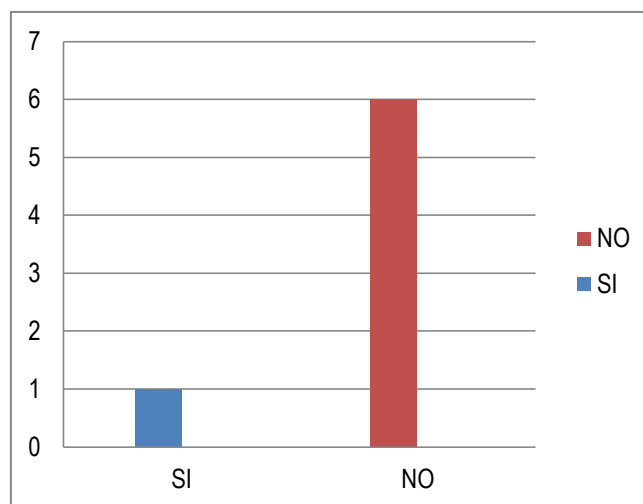


Gráfico 4. 3 Conoce al Sistema HACCP (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: en el resultado de esta pregunta sólo 1 persona ha escuchado este sistema para la inocuidad de los alimentos, mientras que el restante del personal lo desconoce, indicando que si es oportuno tratar este sistema en el proceso de producción de los alimentos ya que permite la inocuidad en los alimentos.

Pregunta N° 4

¿Conoce o ha aplicado buenas prácticas en el manejo de los alimentos?

Cuadro 4. 9 Manejo de Alimentos (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	1
NO	6
Total	7

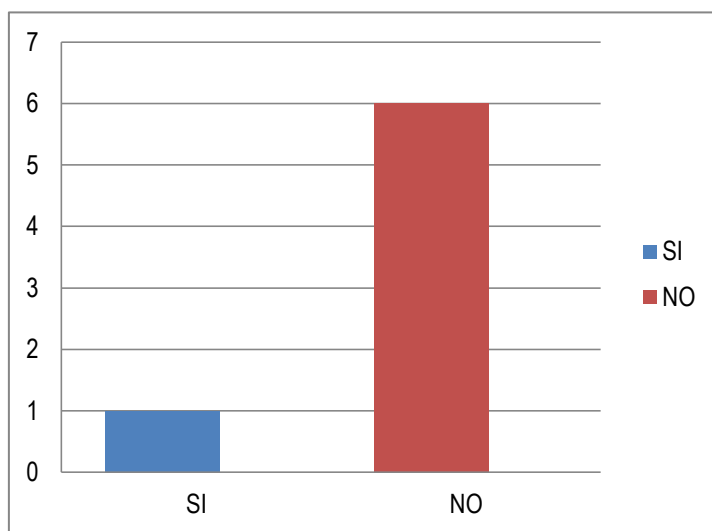


Gráfico 4. 4 Manejo de Alimentos (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: 6 manipuladores de alimentos del personal operativo no aplica buenos manejos en los alimentos indicando que la necesidad de enfocar normas y sistemas en desarrollo de las buenas prácticas en el manejo de los alimentos en la guía sea necesario.

Pregunta N° 5

¿Conoce o ha aplicado el sistema de procedimientos operaciones para limpieza y sanitización?

Cuadro 4. 10 Limpieza y Sanitización (Elaborado: Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	1
NO	6
Total	7

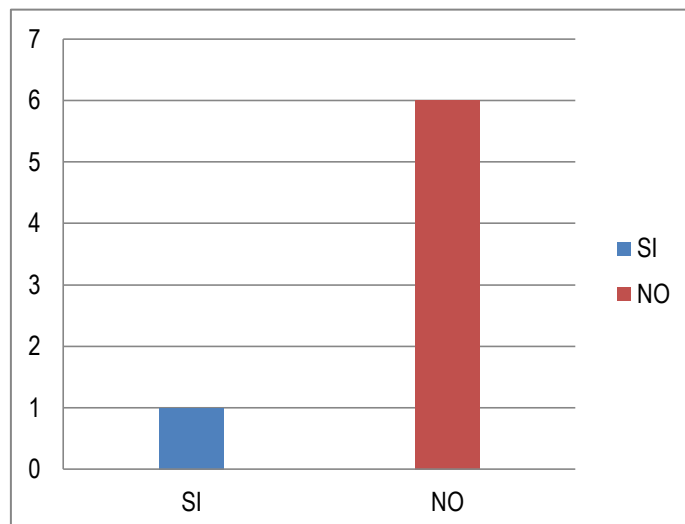


Gráfico 4. 5 Limpieza y Sanitización (Elaborado: Bravo, 2014)

Análisis: 6 de 7 manipuladores no han aplicado el sistema de procedimientos y operaciones para la limpieza y sanitización. Esto se debe a que en su mayoría los agentes del restaurante no tienen capacitación continua para este proceso.

Pregunta N° 6

¿Se ha capacitado en técnicas de preparación y elaboración de alimentos?

Cuadro 4. 11 Capacitación en A&B (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	2
NO	5
Total	7

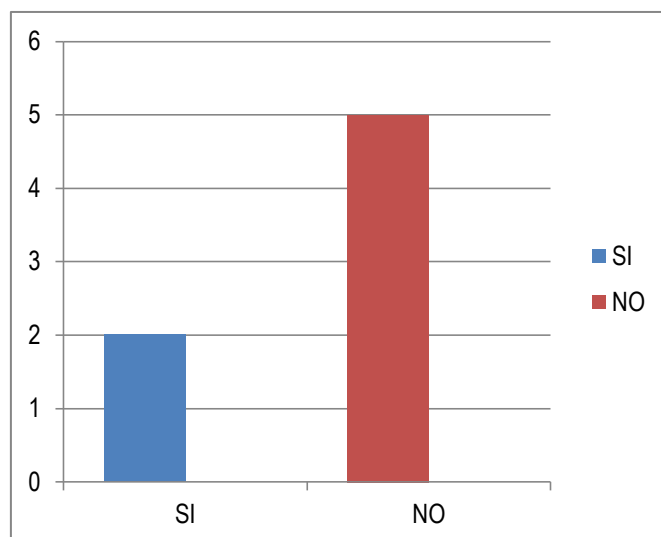


Gráfico 4. 6 Capacitación en A&B (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: mayoritariamente el personal operativo del restaurante manifiesta en esta pregunta de la entrevista que no se han capacitado en técnicas de preparación y elaboración de alimentos por lo tanto es un tema que debe ser tratado como eje temático en el modelo de taller de capacitación.

Pregunta N° 7

¿Manipula materias primas e insumos aplicando procedimientos de seguridad y de control?

Cuadro 4. 12 Seguridad y Control en la Materia Prima (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	1
NO	6
Total	7

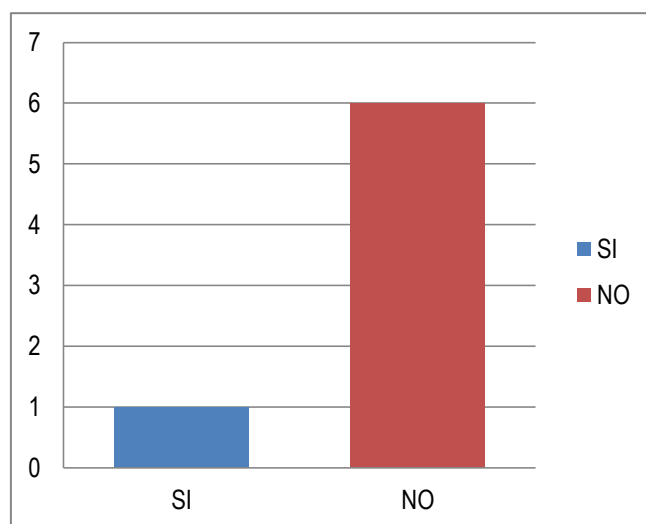


Gráfico 4. 7 Seguridad y Control en la Materia Prima (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: en lo que respecta a la seguridad y control de las materias primas el personal del restaurante manifestó que ellos no manipulan las materias primas e insumos bajo un proceso de control y de seguridad debido a que no se mantienen constantes capacitaciones.

Pregunta N° 8

¿Cuida y mantiene el orden y limpieza de las instalaciones y su entorno de forma apropiada?

Cuadro 4. 13 Limpieza de las Instalaciones (Elaborado: Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	6
NO	1
Total	7

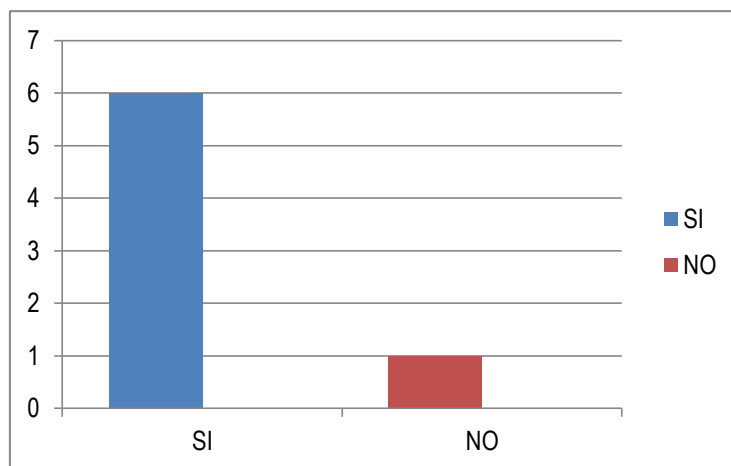


Gráfico 4. 8 Limpieza de las instalaciones (Elaborado: Bravo, 2014)

Análisis: este gráfico representa que mayoritariamente el personal mantiene limpio las instalaciones del restaurante, debido a que en este lugar del Parque Nacional Yasuní los predios del ecolodge deben de estar y permanecer limpios y ordenados los 365 días del año.

Pregunta N° 9

¿Cuida de los equipos de elaboración de alimentos?

Cuadro 4. 14 Cuidado de los Equipos y Utensilios (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	2
NO	5
Total	7

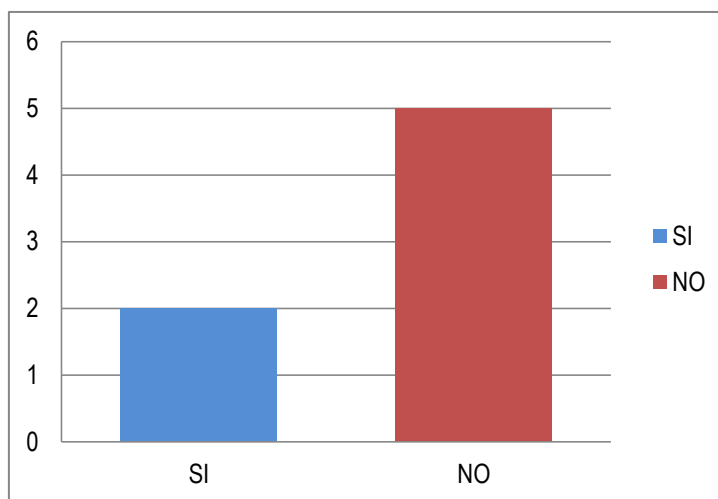


Gráfico 4. 9 Cuidado de los Equipos y Utensilios (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: 2 de 7 manipuladores del personal operativo mencionaron francamente que si le dan un buen cuidado a los equipos y utensilios de elaboración de alimentos, esto incide porque ellos se capacitan independientemente fuera del restaurante.

Pregunta N° 10

¿Ha recibido capacitación en relación a buenas prácticas de manufactura e higienes de los alimentos?

Cuadro 4. 15 Capacitación en la Higiene de los Alimentos (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	1
NO	6
Total	7

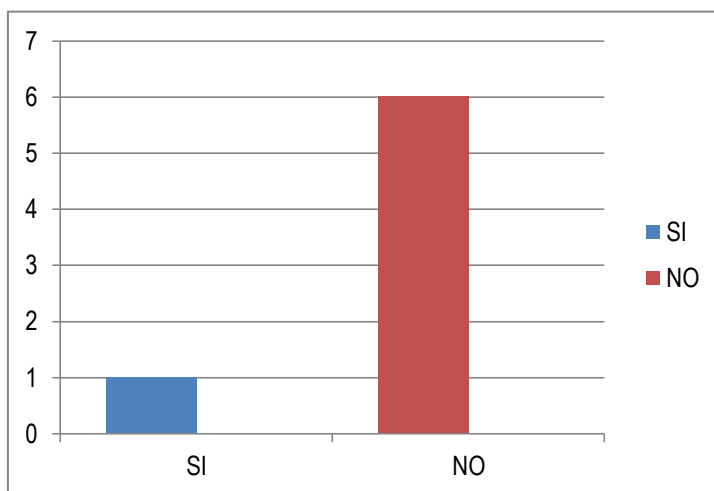


Gráfico 4. 10 Capacitación en la Higiene de los Alimentos (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: sólo 1 manipulador en el restaurante ha recibido capacitaciones en cuanto a las buenas prácticas de manipulación e higiene de alimentos, mientras que el restante de ellos las desconoce. Es importante mencionar que el sistema HACCP involucra estos aspectos.

Pregunta N° 11

¿El restaurante cuenta con una guía de procedimientos de buenas prácticas de manufactura de alimentos?

Cuadro 4. 16 Tiene Guía Procedimiento (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	0
NO	7
Total	7

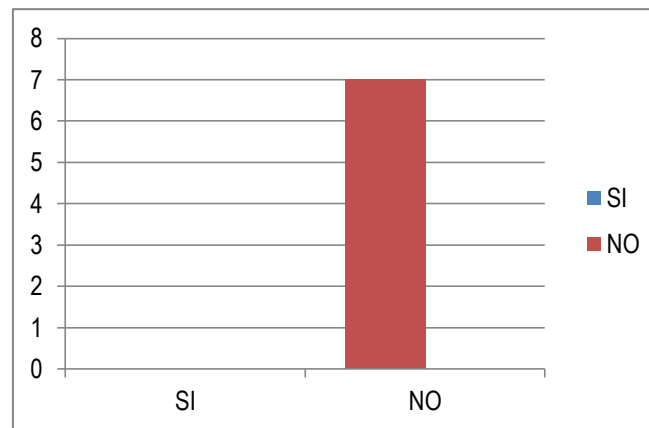


Gráfico 4. 11 Tiene Guía de Procedimiento (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: de acuerdo con esta pregunta el resultado obtenido es que el 100% del personal entrevistado mencionaron que el restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge no posee una guía de procedimiento en la que abarque todo lo referente a las buenas prácticas de manufactura de alimentos.

LISTADO DEL PERSONAL OPERATIVO ENTREVISTADO

Cuadro 4. 17 Personal Operativo Entrevistado (Fuente: Llongo, 2014)

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Edwin Andy Grefa	Bar Tender	Bar y Restaurante
Cristian Albán Cartuche	Chef (e)	Restaurante
Miguel Carvajal Loor	Mesero	Bar y Restaurante
Nidia Cerda Grefa	Mesera	Restaurante y Bar
Daniel Grefa Grefa	Ayudante de Cocina	Cocina
Over Calapucha Lino	Panadero y Cocinero	Panadería - Cocina
Edison Andiginda Aginda	Posillero	Posillería

4.2. ESTUDIO DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA HIGIENE, SANEAMIENTO, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA Y OFERTA GASTRONÓMICA

El estudio en el restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge, frente a los aspectos de higiene, saneamiento, buenas prácticas de manufactura y sobre la oferta gastronómica que tiene el restaurante se lo realizó mediante entrevistas que se realizaron al personal operativo (se observa la entrevista en páginas anteriores de este trabajo) y al personal administrativo del ecolodge como se muestra a continuación:

4.2.1. ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANTE YASUNÍ KICHWA ECOLODGE

La entrevista realizada al personal administrativo del restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge tuvo como finalidad observar y analizar lo siguiente:

- ✓ Calidad de los alimentos.
- ✓ Principios para las buenas prácticas de manufactura de los alimentos.
- ✓ Sistemas o normas de conservación e inocuidad de los alimentos.
- ✓ Riesgos contra la salud del consumidor.

A. Del Área de alimentos y bebidas

Pregunta N° 1

¿Considera Usted que el restaurante otorga alimentos de buena calidad?

Cuadro 4. 18 Buena Calidad de los Alimentos (Elaborado: Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	5
NO	2
Total	7

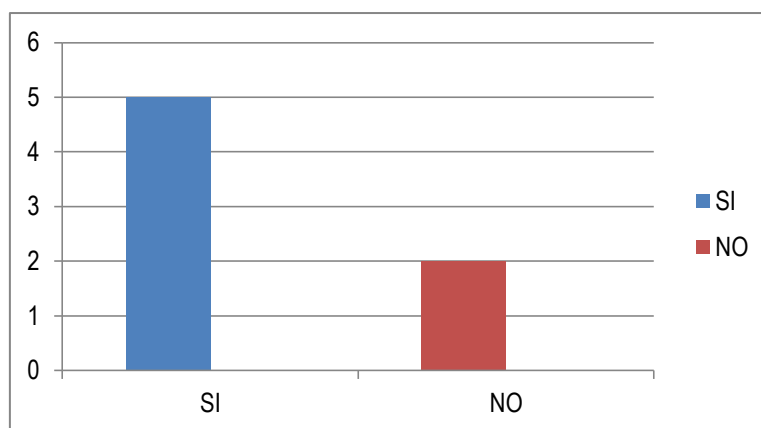


Gráfico 4. 12 Buena Calidad de los Alimentos (Elaborado: Bravo, 2014)

Análisis: 2 de 7 manipuladores operativos del restaurante indicaron que los alimentos que ellos elaboran no contienen en su totalidad buena calidad debido a que no todos poseen los mismos conocimientos en preparación de alimentos.

Pregunta N° 2

¿El área de producción de alimentos del restaurante cumple con normas o sistemas de calidad?

Cuadro 4. 19 Normas o Sistemas de Calidad (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	6
NO	1
Total	7

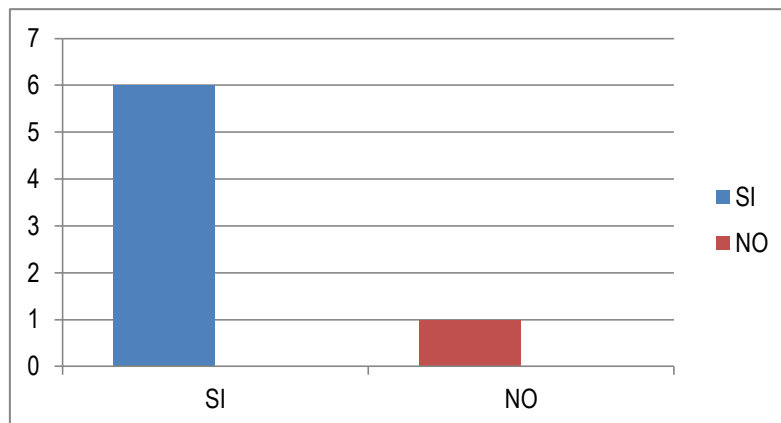


Gráfico 4. 13 Normas o Sistemas de Calidad (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: en esta pregunta la mayor parte de los manipuladores entrevistados dijeron el área de producción de alimentos del restaurante si cumple con normas o sistemas de calidad para producir alimentos y 1 de los manipuladores manifestó que no cuenta con normas de calidad.

Pregunta N° 3

¿Las instalaciones (infraestructura) del restaurante son hechas o cumplen con algún parámetro legal por alguna norma de calidad vigente?

Cuadro 4. 20 Instalaciones del Restaurante (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	5
NO	2
Total	7

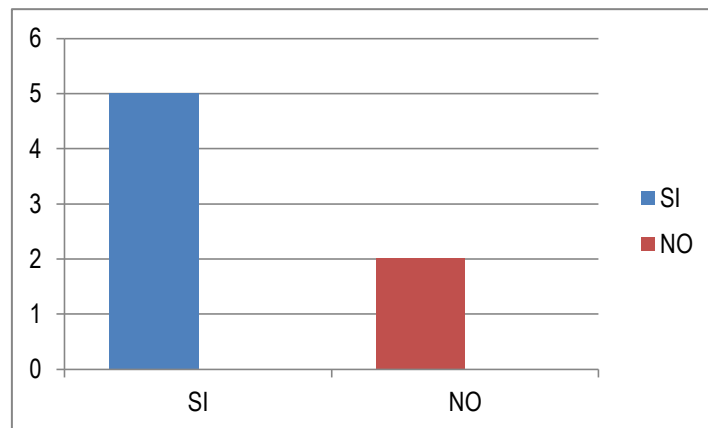


Gráfico 4. 14 Instalaciones del Restaurante (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: 5 de 7 manipuladores del restaurante manifestaron que las instalaciones del restaurante fue diseñado bajo normas de calidad, mientras que el 2 de ellos consideran que el restaurante no fue construido bajo ninguna norma de calidad en construcción.

Pregunta N° 4

¿Se ha determinado estrategias para el buen funcionamiento del área de alimentos y bebidas en cuanto a su oferta gastronómica?

Cuadro 4. 21 Estrategias de Funcionamiento (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	5
NO	2
Total	7

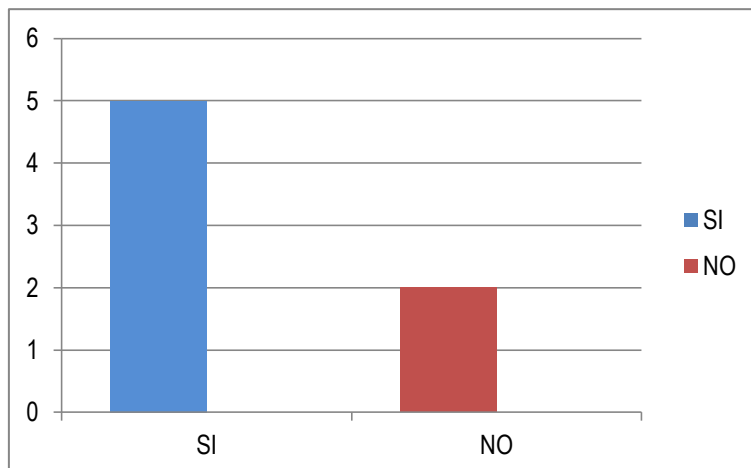


Gráfico 4. 15 Estrategias de Funcionamiento (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: 5 de los 7 manipuladores entrevistados dicen que el restaurante si cuenta con estrategias para el área de alimentos y bebidas, mientras que el restante de ellos en la entrevista sostenida dijeron que no hay ningún tipo de estrategias para salvaguardar el buen funcionamiento del restaurante.

Pregunta N° 5

¿Identifique cuál cree usted que son los principales aciertos y problemas del área de alimentos y bebidas del restaurante?

Cuadro 4. 22 Aciertos y problemas del restaurante (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
PROBLEMAS (MPM)	4
ACIERTOS (BPM)	3
Total	7

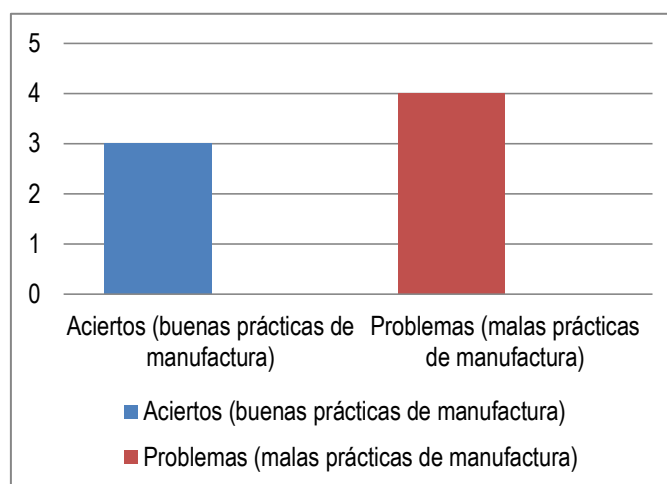


Gráfico 4. 16 Aciertos y Problemas del Restaurante (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: 4 manipuladores dijeron que los principales aciertos que tiene el área de alimentos y bebida son las buenas prácticas de manufactura de alimentos, mientras que el 3 considera que el personal del restaurante tiene problemas en cuanto a las malas prácticas de manufactura en los alimentos.

- B. De los aspectos relacionados con la guía de procedimientos de buenas prácticas de manufactura del área de producción del restaurante

Pregunta N° 6

¿El área de alimentos y bebidas cuentan con una guía de procedimientos?

Cuadro 4. 23 Área de A&B (Elaborado: Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	0
NO	7
Total	7

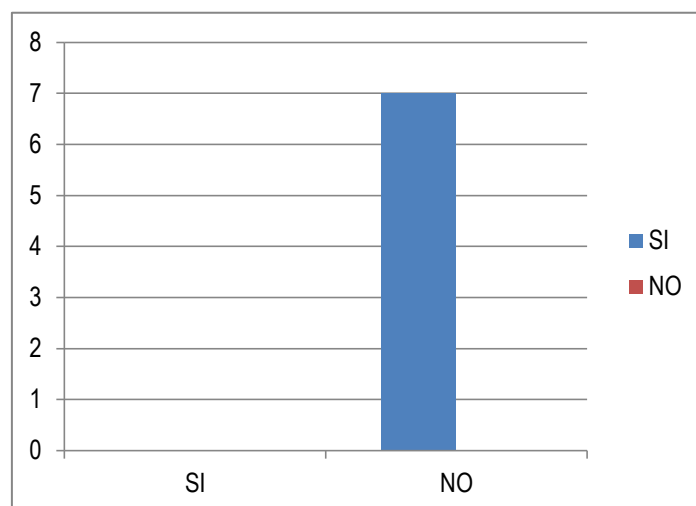


Gráfico 4. 17 Área de A&B (Elaborado: Bravo, 2014)

Análisis: los 7 manipuladores mencionaron que el área de alimentos y bebida no posee una guía de procedimientos, por lo tanto esto indica que si es de prioridad que haya una guía de procedimientos en el restaurante.

Pregunta N° 7

¿El área de producción de alimentos cuenta con procedimientos para las buenas prácticas de manufactura?

Cuadro 4. 24 Producción de Alimentos (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	2
NO	5
Total	7

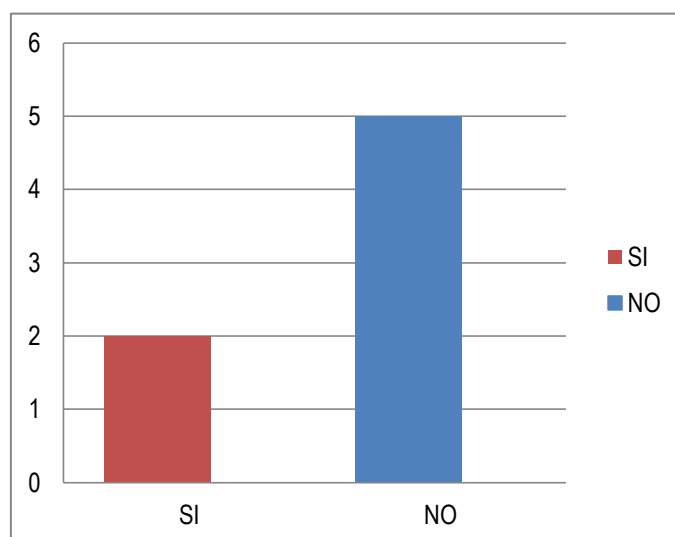


Gráfico 4. 18 Producción de Alimentos (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: 5 manipuladores del personal entrevistado mencionaron que la producción de los alimentos y bebidas son realizados bajo procedimientos sistematizados por el chef, mientras que el 2 de ellos consideran que los productos alimenticios no son preparados en su totalidad con un buen procedimiento de producción.

Pregunta N° 8

¿El área de alimentos y bebidas cuenta con medidas de saneamiento?

Cuadro 4. 25 Medidas de Saneamiento (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	2
NO	5
Total	7

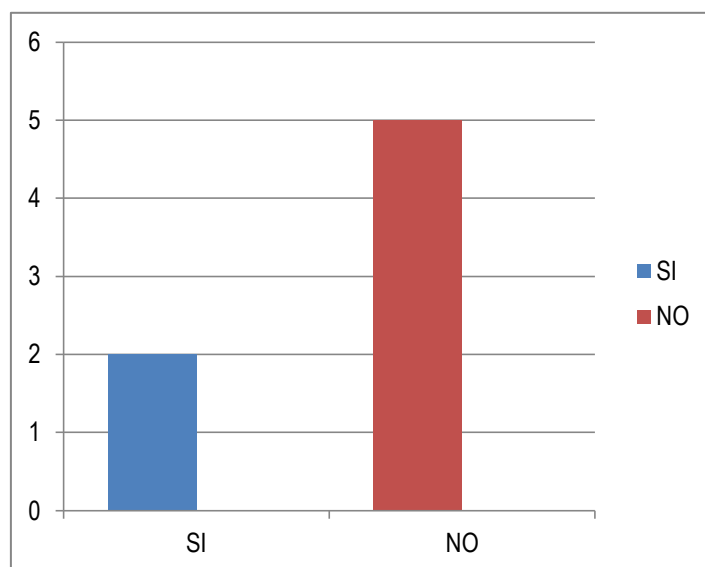


Gráfico 4. 19 Medidas de Saneamientos (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: los 5 manipuladores entrevistados mencionaron que el área de alimentos y bebidas cuenta con medidas de saneamiento de materia prima, mientras que el 2 consideran que el área de alimentos no cuenta con medidas estrictas de saneamiento.

Pregunta N° 9

¿El área de producción de alimentos cuenta con medidas para el control de plagas?

Cuadro 4. 26 Control de Plagas (**Fuente:** Armendáriz, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	6
NO	1
Total	7

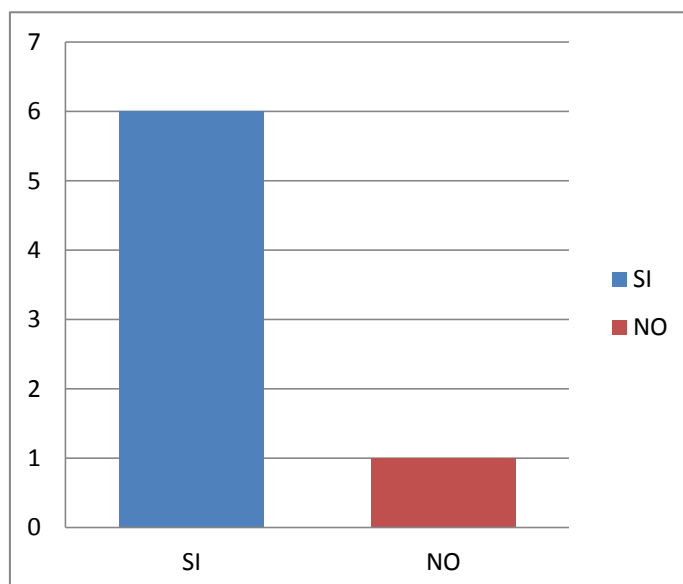


Gráfico 4. 20 Control de Plagas (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: 6 de los 7 manipuladores del restaurante mencionaron que el área de alimentos y bebidas si cuenta con medidas en control de plagas, mientras que 1 de ellos considera que esta área no posee medidas de seguridad para controlar plagas de insectos.

Pregunta N° 10

¿Cuáles son los principales riesgos que atenta contra la salud de los consumidores?

Cuadro 4. 27 Riesgos Contra la Salud (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
MALA HIGIENE DEL PERSONAL	2
ALIMENTOS CONTAMINADOS	5
Total	7

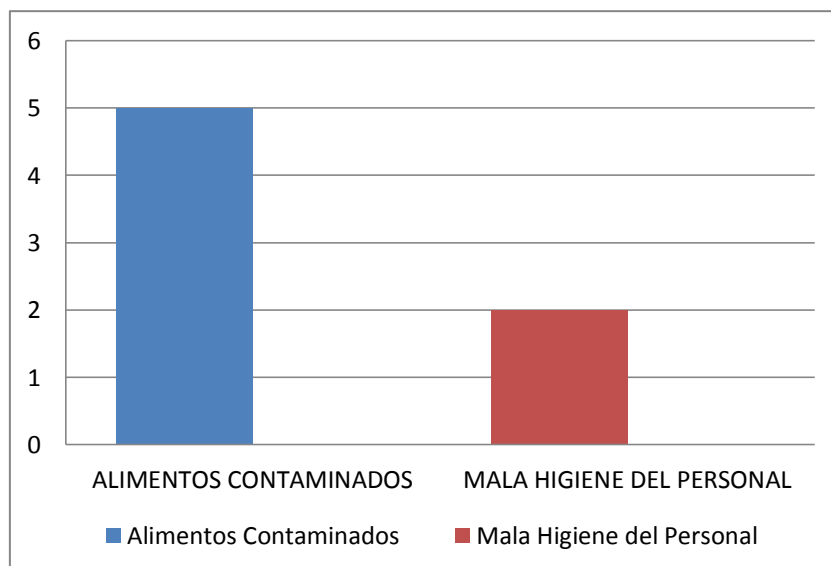


Gráfico 4. 21 Riesgos Contra la Salud (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: 5 manipuladores del área de alimentos y bebidas dijeron que los principales riesgos que atenta contra la salud del consumidor es que los alimentos estén o sean contaminados en el proceso de producción, mientras que el 2 de ellos consideran que la mala higiene del personal es una de principales causas que atentan contra la salud del consumidor por los alimentos contaminados.

PERSONAS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA ENTREVISTADAS

Cuadro 4. 28 Personal Administrativo Entrevistado (Fuente: Armendáriz, 2014)

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Giovanny Rivadeneira Grefa	Gerente General	Yasuní Kichwa Ecolodge
Pedro Armendáriz Carranza	Coordinación y Planificación	Planificación
Carolina Maldonado Pagua	Marketing y Venta	Contabilidad
Kevin Sánchez López	Asistente de Marketing	Marketing y Venta
Diego Salgado Jiménez	Administrador	Yasuní Kichwa Ecolodge
Ángel Llongo Tingo	Administrador	Yasuní Kichwa Ecolodge
María Andy Grefa	Presidenta de la Comunidad Añangu	Yasuní Kichwa Ecolodge

4.3. ANÁLISIS AL SERVICIO DE ALIMENTOS DEL CODEX ALIMENTARIUS, REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS - ECUADOR Y AL SISTEMA HACCP

Para el presente trabajo se realiza una encuesta sobre: la higiene y procedimientos alimentarios tomando como referencia los requisitos exigidos por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador N° 0004-10 con preguntas asociadas a las Codex Alimentarius como; Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control (HACCP) y Procedimientos Operativos Estandarizados (POES).

4.3.1. ANÁLISIS DEL SERVICIO DE ALIMENTOS SEGÚN CODEX ALIMENTARIUS

El Codex Alimentarius (palabra latín: "código de los alimentos") es una colección reconocida internacionalmente de estándares, códigos de prácticas, guías y otras recomendaciones relativas a los alimentos, su producción y

seguridad alimentaria bajo el objetivo de la protección del consumidor. Oficialmente este código es mantenido al día por la Comisión del Codex Alimentarius, un cuerpo conjunto con la Food and Agriculture Organization “FAO” (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura Alimentación) y la (OMS) Organización Mundial de la Salud, cuyo objeto desde 1963 ha sido la protección de la salud de los consumidores y asegurar las prácticas en el transporte, saneamiento, producción y consumo de alimentos.

El Codex Alimentarius está reconocido por la World Trade Organization (Organización Mundial de Trabajadores) como una referencia internacional para la resolución de conflictos o disputas concernientes a la seguridad alimentaria y a la protección del consumidor. El Programa Conjunto es financiado por la FAO¹ en un 75% y por la OMS en un 25%, el Secretariado es conjunto y tiene su sede en las oficinas de la FAO en Roma (Imbermann, 2012).

PRINCIPIOS GENERALES DEL CODEX ALIMENTARIUS

En la página 23 sobre estos principios menciona el Codex Alimentarius lo siguiente:

Alimentos: Se entiende por alimento toda sustancia, elaborada, semielaborado o bruta, que se destina al consumo humano, incluidas las bebidas y otras sustancias que se utilicen en la fabricación, preparación o tratamiento de los alimentos, cuyo procedimiento debe ser exacto para su consumo.

Higiene de los Alimentos: La higiene de los alimentos comprende las condiciones y medidas necesarias para la producción elaboración, alimentación y distribución de los alimentos destinados a garantizar un producto inocuo, en buen estado y comestible, apto para el consumo humano.

Aditivo Alimentario: Se entiende por aditivo alimentario cualquier sustancia que tenga o no valor nutritivo cuya adición (componentes químicos) al alimento

con fines tecnológicos sea en sus fases; de producción, elaboración, preparación, tratamiento, envasado, empaquetado, transporte o almacenamiento, resulte o pueda proveerse razonablemente con características inocuas a su consumo.

Buenas Prácticas de Manufactura: Por buenas prácticas de manufactura (BPM), en los alimentos se entiende que:

- ✓ Las buenas prácticas alimentarias se consiguen ajustándose a las especificaciones en su conjunto y no simplemente a criterios individuales respecto de la inocuidad de los alimentos.
- ✓ Un producto alimenticio no excede a la calidad razonable cuando haya acogido u obtenido un sinnúmero de normas de calidad ya sea física, química o nutricional en todo su proceso de manufactura.
- ✓ El manipulador pasa o forma parte de ese proceso de buena calidad cuando entienda que la Calidad es un término de palabra que necesita incorporar buenos hábitos de: salud, de higiene corporal y de intelecto humano, y así lograr construir la empresa deseada por todas y todos.

4.3.2. REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS DE ECUADOR

REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS DE ECUADOR

Decreto Ejecutivo 3253 / Registro Oficial 696 de 04-nov-2002 / Estado: Vigente

El Código de la Salud, dictado por Decreto Supremo No. 188, publicado en Registro Oficial 158 de 8 de Febrero de 1971 y sus reformas, fueron derogados por la Ley Orgánica de Salud, dictada por Ley No. 67, publicada en Registro Oficial Suplemento 423 de 22 de Diciembre del 2006.

Gustavo Noboa Bejarano

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Considerando:

Que de conformidad con el Art. 42 de la Constitución Política, es deber del Estado garantizar el derecho a la salud, su promoción y protección por medio de la seguridad alimentaria;

Que el artículo 96 del Código de la Salud establece que el Estado fomentará y promoverá la salud individual y colectiva;

Que el Reglamento de Registro y Control de Sanidad Alimentaria, en su artículo 15, numeral 4, establece como requisito para la obtención del Registro Sanitario, entre otros documentos, la presentación de una Certificación de operación de la planta procesadora sobre la utilización de buenas prácticas de manufactura;

Que es importante que el país cuente con una normativa actualizada para que la industria alimenticia elabore alimentos sujetándose a normas de buenas prácticas de manufactura, las que facilitarán el control a lo largo de toda la cadena de producción, distribución y comercialización, así como el comercio internacional, acorde a los avances científicos y tecnológicos, a la integración de los mercados y a la globalización de la economía; y,

En ejercicio de la atribución que le confiere el numeral 5 del artículo 171 de la Constitución Política de la República (Ministerio de Turismo, 2013).

Decreta:

Expedir el **REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA ALIMENTOS DE ECUADOR**

TITULO I

CAPITULO I

AMBITO DE OPERACIÓN: Las disposiciones contenidas en el presente reglamento son aplicables:

- ✓ A los establecimientos donde se procesen, envasen y distribuyan alimentos.
- ✓ A los equipos, utensilios y personal manipulador sometidos al Reglamento de Registro y Control Sanitario, exceptuando los plaguicidas de uso doméstico, industrial o agrícola, a los cosméticos, productos higiénicos y perfumes, que se registrarán por otra normativa.
- ✓ A todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envasado, empacado, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.

A los productos utilizados como materias primas e insumos en la fabricación, procesamiento, preparación, envasado y empacado de alimentos de consumo humano. El presente reglamento es aplicable tanto para las empresas que opten por la obtención de un Registro Sanitario y a las que; en la Actividad Turística persigan o quieran obtener calidad e inocuidad alimentaria, a través de la certificación de buenas prácticas de manufactura, como para las actividades de vigilancia y control señaladas en el Capítulo IX del Reglamento de Registro y Control Sanitario, publicado en el Registro Oficial No. 349, Suplemento del 18 de junio del 2001. Cada tipo de alimento podrá tener una normativa específica guardando relación con estas disposiciones.

4.3.3. ANÁLISIS DEL SISTEMA HACCP

Antecedentes: El sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control Por sus siglas en inglés HACCP = Hazard Analysis Critical Control Point HACCP es el sistema de mayor reconocimiento internacional para garantizar la

seguridad de alimentos desde un enfoque preventivo. Este sistema fue desarrollado por la NASA cuando empezaron a mandar a los primeros hombres al espacio, el mismo que buscaba adelantarse a los posibles riesgos que podían dañar los alimentos enviados a bordo de transmitir alguna enfermedad a los astronautas, el sistema HACCP se constituye como un sistema de prevención más que de acción.

La aplicación de procedimientos basados en los principios de APPCC o HACCP es un requisito legal en todos los niveles de la cadena alimentaria y de la producción primaria. Entre las ventajas de su aplicación, además del objetivo primordial de la seguridad de los alimentos, se encuentran el favorecer un uso más efectivo de los recursos de una empresa, disminuir gastos al evitar producciones inseguras y permitir a la empresa actuar de forma rápida y efectiva frente a problemas de seguridad alimentaria, aumentar la confianza de sus clientes y autoridades sanitarias.

Aunque la aplicación del HACPP es posible a todos los niveles de la cadena alimentaria, es necesario que previamente estén desarrollados en la empresa de alimentación lo que se conoce como prerrequisitos o Prácticas Correctas de Higiene. Éstas son contempladas en la legislación alimentaria de aplicación, constituyen su pilar básico y son definidos como aquellas prácticas y condiciones necesitadas previamente y durante la implantación del sistema HACCP que son esenciales para la seguridad alimentaria (FAO/OMS, 1998). Dentro de las anteriores se pueden destacar:

- ✓ Condiciones aplicables a los productos.
- ✓ Formación de los trabajadores.
- ✓ Limpieza y desinfección.
- ✓ Condiciones y mantenimiento de instalaciones y equipos.
- ✓ Control de plagas.
- ✓ Buenas prácticas de elaboración y manipulación (ej.: procedimientos de trabajo, proveedores, higiene personal, consumo).

La responsabilidad para la producción y distribución de alimentos seguros está fundamentalmente en las manos de productores y proveedores de alimentos. Por ello, corresponde al sector de la alimentación poner los medios para garantizar la comercialización de alimentos inocuos, entre los cuales se encuentran la aplicación de los principios en los que se basa el APPCC y el desarrollo de unas prácticas correctas de higiene.

A partir de 2006 son de aplicación determinados reglamentos de las Naciones Unidas en materia de higiene de los productos alimenticios y su control oficial los cuales refuerzan el papel trascendental que se concede al sistema HACCP y a las prácticas correctas de higiene. Es importante reconocer que su puesta en práctica precisa mecanismos de flexibilidad para poderse utilizar en cualquier tipo de empresa, particularmente en las pequeñas y/o poco desarrolladas.

Entonces HACCP es un instrumento para evaluar los peligros y para establecer sistemas de control que orienten hacia la prevención de contaminación (física, química, o microbiológica) durante todo el proceso productivo, en lugar de basarse en el análisis del producto final.

El sistema HACCAP tiene 7 principios básicos para garantizar la inocuidad de los alimentos a lo largo de todo el proceso de la cadena de producción alimentaria desde la granja (campos de sembrío) hasta la mesa (cliente o familia).

4.4. DISEÑO DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS PARA MEJORAR LA OFERTA GASTRONÓMICA E IMAGEN CORPORATIVA DEL RESTAURANTE

4.4.1. ENTREVISTA A ESPECIALISTAS

A continuación se mencionan los elementos, puntos o lineamientos básicos que se considera y que se deben integrar en el diseño de ésta guía de buenas prácticas de manufactura en los alimentos, según la ENTREVISTA que se realizaron a los varios ESPECIALISTAS.

Los indicadores de las preguntas son las siguientes:

- ✓ Calidad de los alimentos.
- ✓ Pasos para las buenas prácticas de manufactura de los alimentos.
- ✓ Sistemas o normas de conservación e inocuidad de los alimentos.
- ✓ Enfermedades Transmitidas por Alimentos.

4.4.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A ESPECIALISTAS

Entrevista a: Chefs, Doctores, Nutricionistas, Diseñadores, Gerentes y Administradores de Restaurantes.

Pregunta N° 1

¿Cree Usted que la calidad de un producto alimenticio está determinado por el cumplimiento de los requisitos, tanto legales como comerciales para poder distribuirlo y así consumirlo?

Cuadro 4. 29 Calidad de un Producto Alimenticio (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	8
NO	0
Total	8

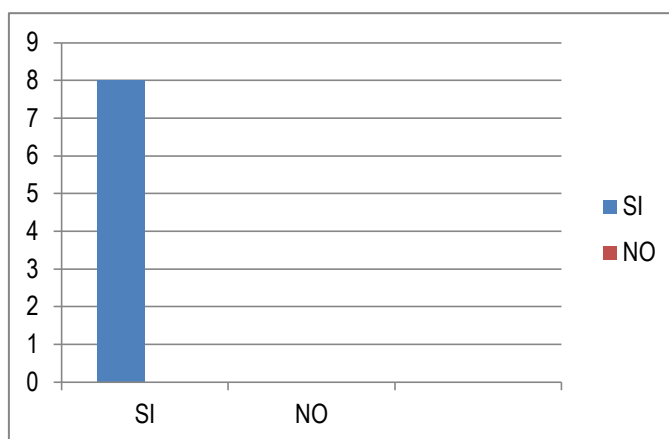


Gráfico 4. 22 Calidad del Producto Alimenticio (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: en este gráfico de esta entrevista que se le realizaron a los especialistas todos manifestaron indicando que un producto alimenticio debe de estar determinado por el cumplimiento y requisitos legales para que este sea distribuido y consumido sin ningún problema ante los consumidores.

Pregunta N° 2

¿Sabe Usted qué existe en la actualidad sistemas o normas de buenas prácticas en la manufactura en los alimentos?

Cuadro 4. 30 Sistema o Normas (Elaborado: Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	8
NO	0
Total	8

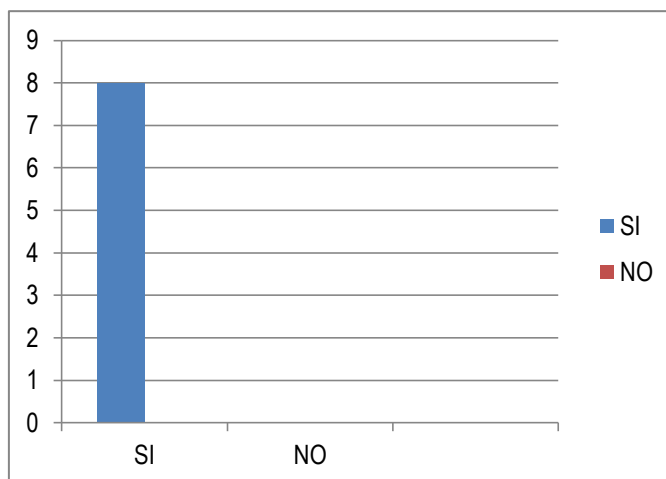


Gráfico 4. 23 Sistemas o Normas (Elaborado: Bravo, 2014)

Análisis: de los sistemas o normas actuales de buenas prácticas de manufactura en los alimentos los 8 especialistas dijeron que si las conocen, la han puesto en prácticas y han capacitado a prestadores de servicio que son eficientes y eficaces a la hora de preparar y cuidar los alimentos.

Pregunta N° 3

¿Cree Usted que una empresa que expendia bebidas y alimentos deba incorporar en todo su proceso normas o sistemas de buenas prácticas de manufactura?

Cuadro 4. 31 Incorporar Normas y Procesos (Elaborado: Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	8
NO	0
Total	8

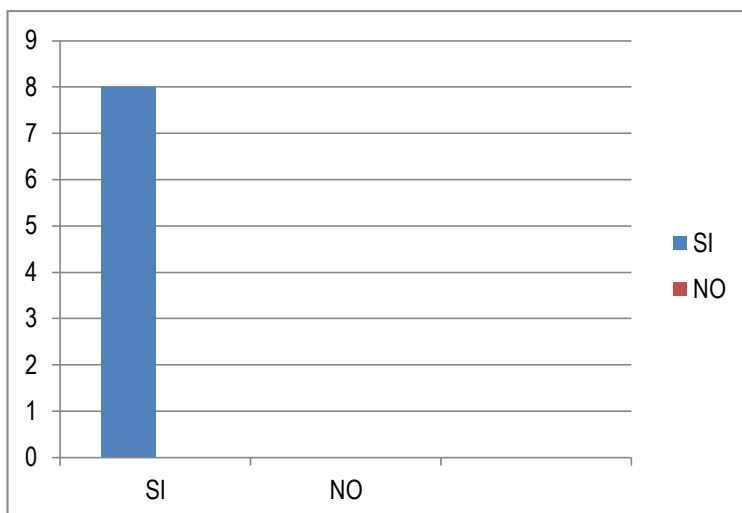


Gráfico 4. 24 Incorporar Normas y Procesos (Elaborado: Bravo 2014)

Análisis: otro punto analizado en esta entrevista es que los especialistas opinaron que una empresa que expendia bebidas y alimentos debe incorporar normas o sistemas de buenas prácticas de manufactura en toda su producción.

Pregunta N° 4

¿Una guía de procedimientos en manufactura es indispensable para los manipuladores en alimentos y bebidas de un restaurante?

Cuadro 4. 32 Son Dispensables las Guías (**Elaborado:** Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	8
NO	0
Total	8

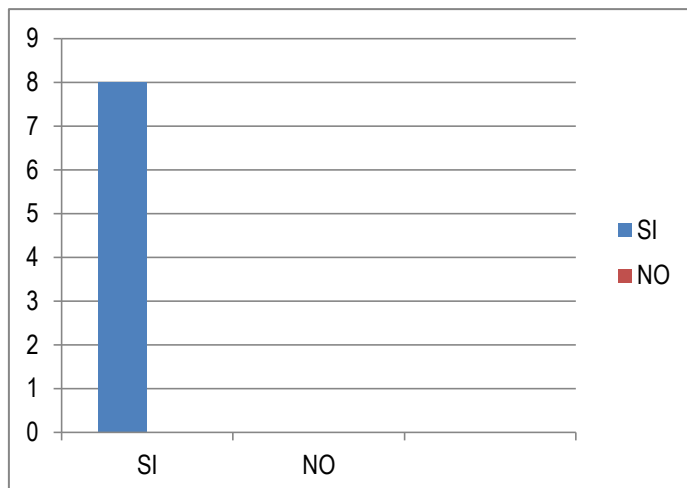


Gráfico 4. 25 Son Dispensables las Guías (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: los especialistas manifestaron en esta pregunta que una guía de procedimiento en manufactura de alimentos es dispensable que tengan los manipuladores en un restaurante la misma que sirve como eje de ilustración y orientación.

Pregunta N° 5

¿Las buenas prácticas de manipulación en los alimentos deben estar plasmada en un documento en donde el personal pueda ilustrarse y cumplir eficazmente sus funciones?

Cuadro 4. 33 BPM Documentadas (Elaborado: Bravo, 2014)

CRITERIOS	FRECUENCIA
SI	8
NO	0
Total	8

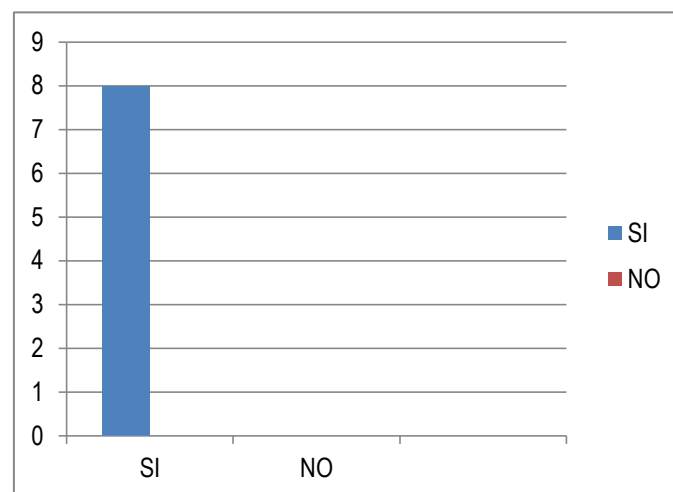


Gráfico 4. 26 BPM Documentadas (Elaborado: Bravo, 2014)

Análisis: los especialistas entrevistados manifestaron en esta pregunta que las buenas prácticas de manufactura de alimentos deben ser orientadas con un fin estratégico, que su contenido ilustre a una o varias personas operativas en un restaurante.

Pregunta N° 6

¿Desde su punto de vista profesional marque con una X cuál cree Usted que son los lineamientos básicos para realizar buenas prácticas de manufactura de alimentos en un restaurante?

6.1 Buenas Prácticas de Manufactura

Cuadro 4. 34 Lineamientos de las BPM (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Buenas Prácticas de Manufactura	CRITERIOS	
	SI	NO
Instalaciones	8	0
Aseo Personal	8	0
Condiciones de Salud	8	0
Manejo Higiénico de los Alimentos	8	0
TOTAL	8	0

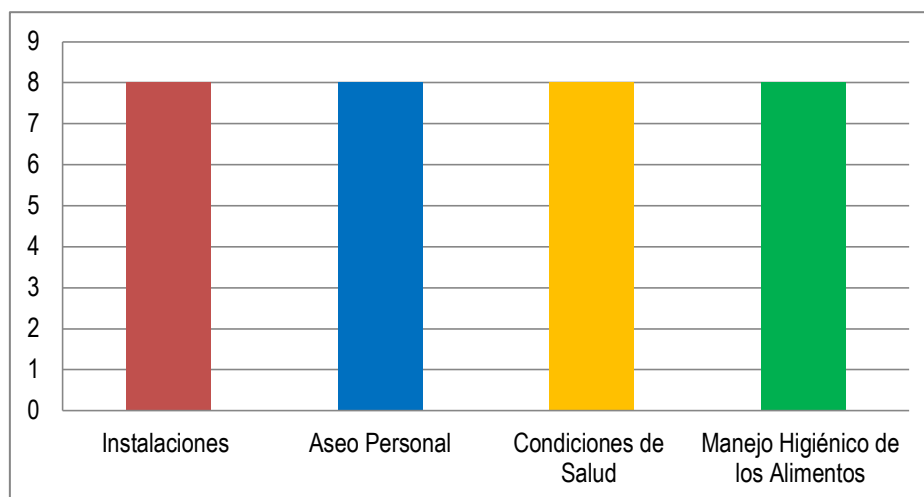


Gráfico 4. 27 Lineamientos de las BPM (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: en el gráfico se observa que las buenas prácticas de manufactura son acciones integradas por lo que las instalaciones tanto internas como externas, el aseo personal, las condiciones de salud (manipulador) y el buen

manejo o manipulación higiénica de los alimentos son las que integran las buenas prácticas de manufactura.

6.2 Sistema de Seguridad Alimentaria (SSA)

Cuadro 4. 35 Seguridad Alimentaria (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Sistema de Seguridad Alimentaria (SSA)	CRITERIOS	
	SI	NO
Recepción de Bodega	8	0
Chequeo de Flujo de los Alimentos	8	0
Cocina Sana e Higiénica	8	0
Mantenimiento de Higiene en la Cocina	8	0
Enfermedades Transmitidas por Alimentos	8	0
TOTAL	8	0

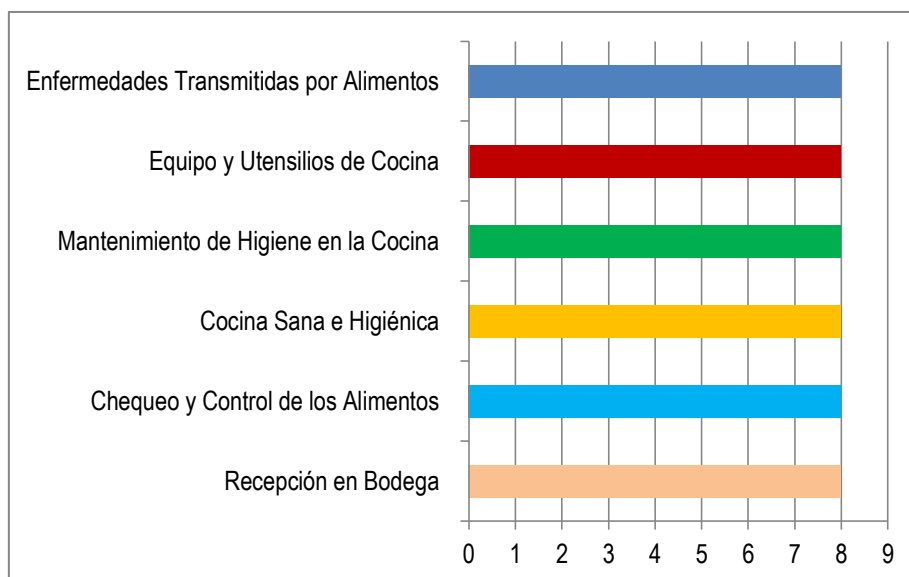


Gráfico 4. 28 Seguridad Alimentaria (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: es importante tomar en cuenta que: la cocina, el buen mantenimiento de higiene en la cocina, la buena protección de los utensilios, equipos de

cocina son parte del Sistema de Seguridad Alimentaria (SSA) dentro de las actividades de control de seguridad en un restaurante.

6.3 Prácticas Operativa Estandarizada Sanitarias (POES)

Cuadro 4. 36 Prácticas Operativa Sanitaria (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Prácticas Operativa Estandarizada Sanitarias (POES)	CRITERIOS	
	SI	NO
Limpieza y Desinfección	8	0
Fase de Limpieza	8	0
Fase de Desinfección	8	0
Registro diario de hábitos del personal operativo	8	0
Control de Materia Prima	8	0
Control de Plagas	8	0
Preparación y Control de Temperaturas en los Alimentos	8	0
TOTAL	8	0

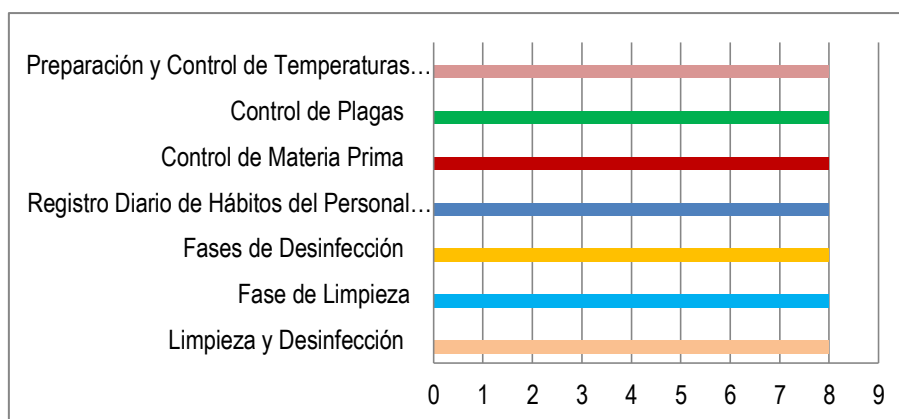


Gráfico 4. 29 Prácticas Operativas Sanitarias (**Elaborado:** Bravo, 2014)

Análisis: los especialistas afirmaron en la entrevista realizada que las Prácticas Operativas Estandarizadas Sanitarias (POES), comprenden un sin número de acciones correspondiente que se deba cumplir en un restaurante entre ellas; una buena limpieza y desinfección de toda el área del restaurante

incluyendo los equipos y utensilios de cocina la misma que se deben realizar por fase, a esto se suma también hacer un registro de los buenos y malos hábitos que realicen los manipuladores dentro del restaurante, el control de la materia prima no podría faltar en este proceso de buenas prácticas de manufactura.

6.4 Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control (HACCP)

Cuadro 4. 37 Sistema HACCP (Elaborado: Bravo, 2014)

Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control (HACCP)	CRITERIOS	
	SI	NO
Principios del Sistema HACCP	8	0
Aplicación del Sistema HACCP	8	0
Modelo de Taller (buenas prácticas, higiene y seguridad alimentaria)	8	0
Vestimenta Higiénica y en Buen Estado	8	0
TOTAL	8	0

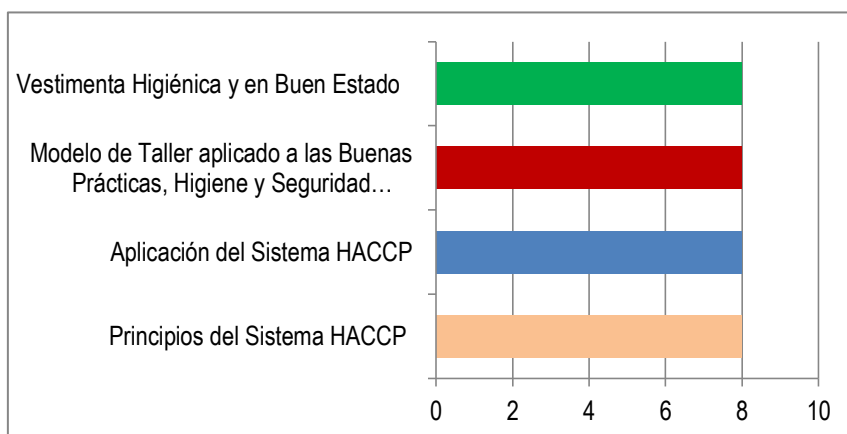


Gráfico 4. 30 Sistema HACCP (Elaborado: Bravo, 2014)

Análisis: el análisis de peligro y puntos críticos de control es el sistema que permite la inocuidad de los alimentos en las empresas de restauración y de manufactura durante todo su proceso de elaboración. Para esto se debe aplicar el sistema con sus siete principios, el personal operativo tiene que estar

constantemente capacitado para realizar eficazmente sus funciones a través de las buenas prácticas de manufactura, higiene y seguridad alimentaria, no puede faltar en este proceso que la vestimenta del personal operativo este totalmente limpia y libre de impureza.

LISTADO DE LOS ESPECIALISTAS ENTREVISTADOS

Cuadro 4. 38 Especialistas Entrevistados (Fuente: Pacheco, 2014)

NOMBRES	PROFESIÓN	CARGO
Henry Richardson Moreno	Chef	Propietario del Instituto Culinario Internacional y Chef Ejecutivo de PROCHEF S.A. - Quito
David Ramos Hidalgo	Chef	Director de la Carrera de Gastronomía de la Universidad Hemisferio de Quito
Rodrigo Pacheco Erazo	Chef	Director Ejecutivo de Las Tanusas Boutique Resort and Villas Puerto Cayo - Manabí.
Ginger Toala Alarcón	Ingeniera en Administración Hotelera	Administradora del restaurante "Mami Nina"
Viviana Fernández Bravo	Enfermera y Nutricionista	Administradora del Laboratorio Clínico Ainus S.A. - El Coca
Henry Valencia Párraga	Ingeniero en Administración Hotelera	Propietario del restaurante "Mami Nina" - Calceta
Gabriela Naranjo Zambrano	Ingeniera en Administración Hotelera y de Restaurante - UCSF - E.E.U.U	Gerente Propietaria de Purple Taste Sommelier Eventos - Quito
Omar Toala Santana	Doctor	Propietario Clínica Aaron - Calceta

DISEÑO DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS

Representación Gráfica del Diseño de la Guía de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Cuadro 4. 39 Estructura de la guía de procedimiento (**Elaborado:** Bravo, 2014)

DESCRIPCIÓN DE LOS CAPÍTULOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Portada 2. Presentación 3. Índice 4. Introducción 5. Objetivo 6. Generalidades 7. Capítulos. <ul style="list-style-type: none"> Capítulo I. Capítulo II. Capítulo III. Capítulo IV. 8. Glosario 9. Anexo 10. Bibliografía 	<p>Capítulo I Buenas Prácticas de Manufactura</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Instalaciones. 1.2. Aseo personal. 1.3. Condiciones de Salud. 1.4. Manejo Higiénico de los Alimentos.
	<p>Capítulo II Sistema de Seguridad Alimentaria (SSA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Recepción en Bodega. 2.2. Chequeo y Control de los Alimentos. 2.3. Cocina Sana e Higiénica. 2.4. Mantenimiento de higiene en la Cocina. 2.5. Equipos y Utensilios de Cocinas. 2.6. Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).
	<p>Capítulo III Prácticas Operativas Estandarizadas Sanitarias (POES)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Limpieza y Desinfección. 3.2. Fases de la Limpieza. 3.3. Fases de la Desinfección. 3.4. Registro Diario de Hábitos del Personal Operativo del restaurante. 3.5. Compra de la Materia Prima. 3.6. Control de Plagas. 3.7. Preparación y Control de Temperaturas en los Alimentos.
	<p>Capítulo IV Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control (HACCP)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Principios del Sistema HACCP. 4.2. Aplicación del Sistema HACCP. 4.3. Modelo de Taller de Capacitación Aplicado a las Buenas Prácticas, 4.4. Vestimenta Higiénica y en Buen Estado.

Concepto de una guía: las guías se constituyen una de las herramientas con que cuentan las empresas para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación (Falcones, 2014).

Elementos que integran la guía: en la actualidad existen una gran variedad de modos de presentación de las guías de procedimientos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que está varía según los objetivos y

propósitos de cada dependencia que la requiera, así como con su ámbito de aplicación; por estas razones, resulto conveniente que el autor entrevistara a varios especialistas como a: chefs, doctores, nutricionistas, diseñadores, etc., para verificar y ampliar conocimientos sobre las buenas prácticas de manufactura y los sistemas o normas de procedimientos.

La guía de buenas prácticas de manufactura describe las recomendaciones, observaciones y detalles que el personal del restaurante debe de hacer para generar cambios en el momento de realizar sus buenas prácticas en los alimentos.

Entonces como se lo detalló anteriormente en el cuadro sobre el diseño que tiene esta guía se describe a continuación lo siguiente:

PORTADA

La portada está identificada primeramente con los colores que identifican a la Cultura Kichwa (azul y amarillo), también presenta imágenes del personal operativo del restaurante del ecolodge manipulando alimentos, seguidamente en la parte inferior de la portada se representa en una imagen a la comunidad Kichwa Añangu (que es una hormiga), el ecolodge con (una vasija mukagua de la cultura Kichwa) y el mono capuchino de color rojo de cabeza negra (representa el proyecto pionero de la comunidad Kichwa Añangu como es el Napo Wildlife Center).

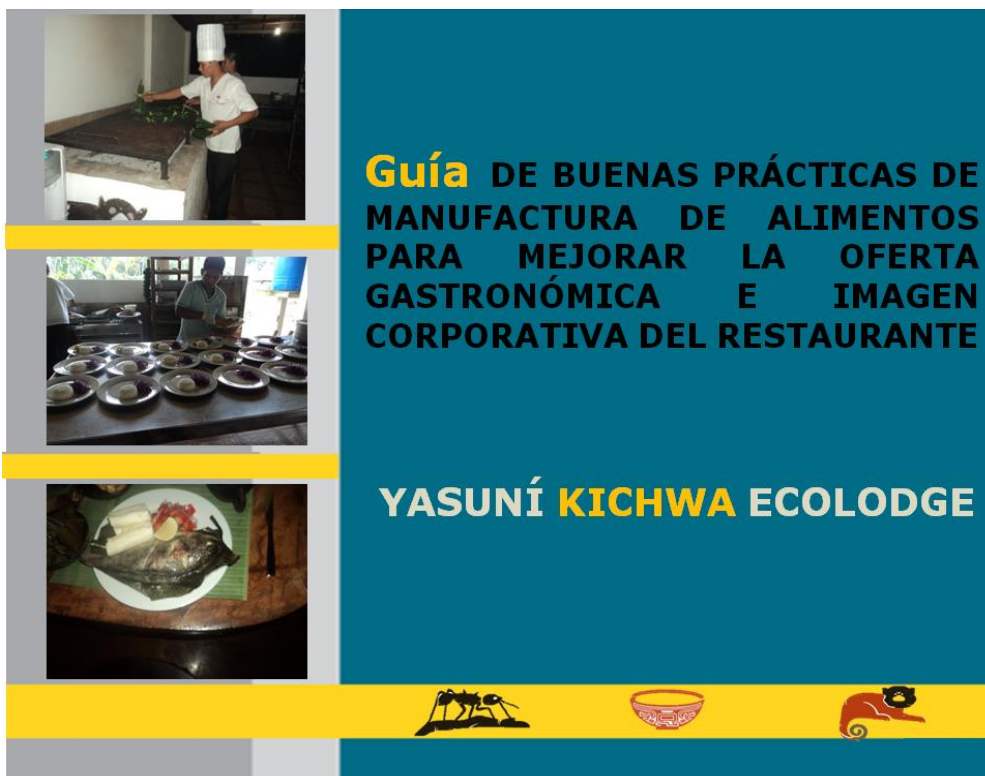


Imagen 4. 2 Portada de la Guía (**Elaborado:** Bravo, 2014)

PRESENTACIÓN

La variedad de la gastronomía que presenta Ecuador en su 283.370 Km² de extensión territorial es asombrosa y esto tiene que ver con que es uno de los 270 países con mega diversidad gastronómica cultural este en la mitad del mundo, esto según OMT (Organización Mundial del Turismo, 2010). Esta rica diversidad responde a su ubicación geográfica, a factores como estar atravesado de Norte a Sur por la Cordillera de los Andes, el que sus costas estén bañadas por el océano Pacífico y la presencia de la corriente de Humboldt. Todo esto proporciona diversos microclimas y una amplia gama de zonas de vida, presentes en las cuatro regiones naturales de Ecuador (Costa, Sierra, Amazonia y Galápagos) y en los ecosistemas ecuatorianos de

importancia global: manglares, bosques, matorrales, paramos y sabanas, con un total de 71 formaciones naturales en tres de las cuatro regiones del país.

Es importante anotar que dentro de la diversidad gastronómica que tiene Ecuador están en riesgo algunos sitios de interés turístico que poseen restaurante tengan o manejen un sistema de control de calidad en los alimentos, así como el caso de las comunidades que viven y dependen de este recurso sustentable. Las Áreas Protegidas se ven amenazadas por la excesiva intervención del hombre. Es importante plantear mecanismos que fortalezcan a las condiciones de vida de los clientes interno y externos de un restaurante, una estrategia para proporcionar la conservación de la diversidad gastronómica cultural y mejorar los medios de vida comunitarios es el turismo sostenible, entre otros.

Una estrategia para elaborar o producir alimentos en un restaurante, cuya inocuidad y calidad sean legítimas es importante saber el buen manejo de la materia prima que sirve para laborar cualquier alimento o producto alimenticio. Sin embargo, es importante saber que los manipuladores de alimentos se ven amenazados por el poco conocimiento y ampliación de la gestión que hay que priorizar para lograr obtener un producto alimenticio de buena calidad.

La manufactura de un alimento en sitios naturales con gestión comunitaria es una modalidad de turismo orientado a las buenas prácticas de producir un determinado alimento.

ÍNDICE

PORTADA	101
PRESENTACIÓN.....	102
ÍNDICE.....	103

INTRODUCCIÓN	104
OBJETIVO	105
GENERALIDADES	105
CAPÍTULOS.....	107
GLOSARIO	173
BIBLIOGRAFÍA	175
ANEXOS	177

INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos que debe tener un restaurante es ofrecer a sus clientes o turistas alimentos de calidad que sean seguros, es decir que estén libres de contaminantes. Al hablar de servicios de comida se piensa en aquellos lugares donde las personas asisten, voluntaria u obligatoriamente, con la intención de alimentarse. Un alimento que es capaz de provocar enfermedad en una persona no es diferenciable por las características organolépticas (aditivos) de un alimento seguro. Quiere decir que mediante los sentidos: color, olor, aspecto o sabor del mismo no se puede saber si un alimento está contaminado o no se puede decidir si se servirá a los clientes o deberá desecharse a la basura. Si se puede hacer la pregunta ¿Cómo se hace para estar tranquilos, con tantos desmedros? (Vintimilla, 2014).

Esto se consigue con un conocimiento profundo de la mercadería que se compra y de los procesos que se realizan dentro del establecimiento. No se está hablando de un acto de fe o de negación sino que un adecuado manejo de los alimentos dentro de un servicio de comida debe surgir como consecuencia

de haber tenido en cuenta todos los riesgos posibles y de saber que todas las acciones apuntan a la reducción de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA).

Cada tipo de mercadería que ingresa tiene características diferentes y sigue un camino particular. Entonces, la pregunta es: ¿Cómo se hace para cuidar la salud del cliente y a la vez cuidar la mercadería? La respuesta está en la implementación de mecanismos de verificación que tengan en cuenta la prevención o control de los peligros a lo largo de todo el proceso y de los costos derivados de las fallas. La implementación de los mecanismos de autocontrol proporciona, a su vez, una disminución de los costos directos de las mercaderías sobre el plato final. Por ejemplo, la prevención de la contaminación en todos los pasos de la operatoria mejora las condiciones de conservación de las materias primas, optimiza su vida útil y permite que la inversión realizada al comprarlas pueda generar los ingresos previstos.

OBJETIVO

Diseñar en la guía los procedimientos de buenas prácticas de manufactura orientada al personal operativo del restaurante para desarrollar los buenos hábitos en la preparación de alimentos y evitar riesgos de contaminación.

GENERALIDADES

Importancia y utilidad de la guía operativa: este tipo de documento constituye una herramienta eficaz para la capacitación del personal operativo y administrativo del restaurante, contribuyendo de manera sustantiva a que la trasmisión del conocimiento sea uniforme.

Los procedimientos, con sus actividades, tareas y responsabilidades asentadas en esta guía, proporciona a los manipuladores todo el soporte necesario, considerando que dicho personal no cuenta con el respaldo de un supervisor o asesor durante todo el tiempo en que realice sus actividades.

La guía debe garantizar el cumplimiento de los procedimientos tales como se determinó en la fase de su diseño, además de proporcionar en esta guía lo que hay que hacer en caso de que se presenten contingencias.

Clasificación de la guía:

Guía de procedimientos y sus Normas: esta guía de procedimiento describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos de los sistemas integrados entre ellos el sistema HACCP al personal administrativo en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por el personal operativo del restaurante por dicho procedimiento documentado.

Contexto de aplicación: los capítulos que se incluyen en la guía, reflejan situaciones reales del contexto donde puede se puede aplicar el sistema HACCP con sus principios, y está en un lenguaje apropiado y entendible en la que el personal pueda orientarse e ilustrarse de manera técnica estructurada.

Perfil del usuario lector: otro aspecto relevante a considerar en el diseño de esta guía de procedimiento son las características que determinan el perfil del lector, ese perfil está orientado al personal operativo y administrador del restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge.

Ventajas que tiene una guía:

- ✓ Las guías son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una empresa, con elementos instructivos que son difíciles de reunir.

- ✓ La gestión administrativa y la toma de decisiones no queda supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actualmente en cada momento, sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.
- ✓ Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de gestión administrativa y evitan formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
- ✓ Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.
- ✓ Economizan tiempo, al brindar soluciones a situaciones que de otra manera deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas cada vez que se presentan.
- ✓ Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia o está en funciones a las que hasta ese momento no había accedido.

Limitaciones de las guías:

- ✓ Existe un alto costo en cuanto a su investigación y redacción, indudablemente, debe afrontarse a esta realidad los autores o diseñadores de estos documentos.
- ✓ Exige una permanente y adecuada actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su vida útil al lector.

CAPÍTULOS

En los siguientes capítulos se detallan cada proceso que debe hacer cumplir el personal administrativo al personal operativo del restaurante en donde se incorpora el sistema HACCP.

CAPÍTULO I.

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Las Buenas Prácticas de Manufactura se han convertido en herramienta básica y origen de sanidad orientada a la higiene y manipulación, que toda empresa que procese y comercialice alimentos debe de aplicar para obtener productos seguros para el consumo humano de tal manera que certifiquen calidad, seguridad e higiene.

La guía de Buenas Prácticas de Manipulación en los alimentos se debe establecer los lineamientos con los criterios para el control de los procesos con el fin de garantizar un alimento de calidad y de condiciones de higiene óptimas.

1.1. INSTALACIONES DEL RESTAURANTE



Instalaciones del Restaurante (**Fuente:** Yasuní Kichwa Ecolodge, 2014)

Las instalaciones son parte esencial en las operaciones de las buenas prácticas de manufactura (BPM), aquí se deben dar las condiciones de inocuidad en un ambiente apto para realizar las tareas diarias en la preparación y elaboración de alimentos. Constituye la plataforma de las normativas en cuanto a la planificación del diseño y la construcción del local, también se indica la forma cómo se los debe mantener, así como la distribución de los

diferentes ambientes para realizar operaciones precisas y se recomienda diversos mecanismos de diseño para la ubicación de espacios con buena iluminación y ventilación (FAO,2013).

Según el Codex Alimentarius, para decidir el emplazamiento de los establecimientos es necesario tener presente:

- ✓ Las fuentes de contaminación posible deben estar lejos del restaurante (lugares contaminantes).
- ✓ La zona no debe ser ni estar en condiciones de convertirse en una amenaza para los habitantes.
- ✓ Contar con servicios elementales como; agua, luz eléctrica, teléfono, internet.
- ✓ El diseño operativo de la planta debe plantearse de tal manera que facilite las operaciones de: producción inspección, mantenimiento, limpieza y desinfección.
- ✓ Además considerar espacios con acceso para el manejo de los desechos producidos.
- ✓ Para prevenir el alojamiento de plagas es necesario dotar de protección y aislamiento físico y seguro en las instalaciones ya que una primera defensa física es la prevención.

1.2. ASEO DEL PERSONAL



Normas de Buen Aseo Personal (Fuente: OMS, 2014)

Las Buenas Prácticas de Manufactura directamente implica al personal que manipula alimentos y la aplicación de normas sanitarias, ya que su trabajo es ocasión para una contaminación de persona a utensilios y/o alimentos. Se presenta a continuación buenos hábitos de higiene personal:

- ✓ Baño diario.
- ✓ Uso de desodorante.
- ✓ Cabellos recogidos y usar gorro protector.
- ✓ Uñas cortas y limpias.
- ✓ Piel sana sin afecciones cutáneas y heridas.
- ✓ Usar ropa protectora de color claro.
- ✓ Usar guantes claro desechables.
- ✓ Usar mascarillas.
- ✓ Calzado adecuado.
- ✓ No toser o estornudar sobre los alimentos.
- ✓ No masticar, fumar y comer en el lugar de trabajo.

Es importante que el personal mantenga la cultura de aseo todos los días para evitar contaminación física, además el restaurante planificará capacitación y entrenamiento constante para asegurarse que el personal esté entrenado en la ejecución de las Buenas Prácticas de Manufactura.

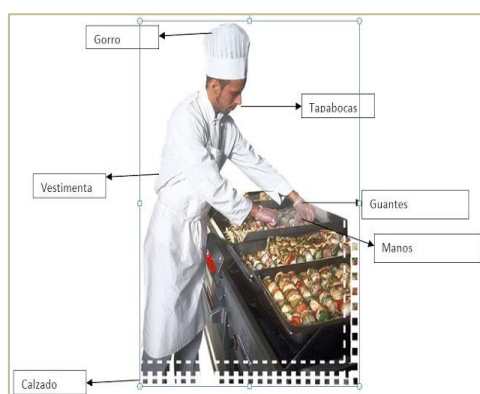
Lavado correcto de las Manos: para un correcto lavado de manos se debe contar con un espacio específico para el aseo del personal, no se debe usar el mismo lavado de mano que se utiliza para lavar los utensilios. Es necesario colocar un jabón líquido, desinfectante, cepillo de uñas, y toallas desechables. El procedimiento recomendado por Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013), son los siguientes:



Lavados de Mano (**Fuente:** Peralta, 2014)

- ✓ Descubrirse la manga hasta el codo.
- ✓ Mojarse hasta el antebrazo.
- ✓ Jabonarse cuidadosamente.
- ✓ Cepillarse manos y uñas.
- ✓ Enjuagarse a chorro con agua circulante.
- ✓ Secarse con una toalla desechable o lavable.

Uniforme del Personal Operativo: en todo el proceso en la preparación de los alimentos los manipuladores debe tener y mantener un estricto orden de uniformidad (llevar gorro, tapa boca, guantes, vestimenta adecuada, calzado, etc.). En cuanto al mesero y ayudantes de cocina, ellos deben contar con un uniforme de acuerdo al chef y a las exigencias de la empresa.



Uniforme del Personal Operativo del Restaurante (**Fuente:** Vintimilla, 2014).

1.3. CONDICIONES DE SALUD



Salud y Trabajo - Relación con el Desarrollo Personal y Social (**Fuente:** OMS, 2014)

El personal debe someterse a un examen médico y obtener los certificados de salud correspondiente y ser controlados con frecuencia para evitar contaminar a los alimentos y al resto del personal. Para ello tiene que basarse a lo siguiente:

- ✓ **Prevenir:** enfermedades lo más ante posible tomando precauciones.
- ✓ **Mejorar los hábitos alimentarios:** Incrementar el buen hábito culinario para conseguir la mejora de la salud de la población con acciones educativas en el accionar diario.
- ✓ **Crear conciencia:** Ayudar a tomar conciencia de lo que se está cocinando.
- ✓ **Proporcionar modelos:** Poner modelos de comportamiento alimentario a disposición de la administración y ejecutarlo en la sociedad.
- ✓ **Dar respuestas culinarias:** Desarrollar respuestas culinarias concretas a problemas de salud, con lo que se contribuye a que la gente con restricciones o limitaciones alimentarias pueda seguir disfrutando de la comida.
- ✓ **Fomentar la salud:** Fomentar en la cocina como herramienta para la prevención y la mejora de la salud (OMS, 2014).

1.4. MANEJO HIGIÉNICO DE LOS ALIMENTOS



Manejo Higiénico de Alimentos (**Fuente:** Herdez Food Service, 2014)

El manejo higiénico de los alimentos implica diversas etapas necesarias durante el proceso de elaboración de estos, en las cuales se aplicarán las buenas prácticas de manufactura.

Para ilustrarlo se presenta un gráfico auxiliar del buen manejo de la materia prima para elaborar un producto alimentario.

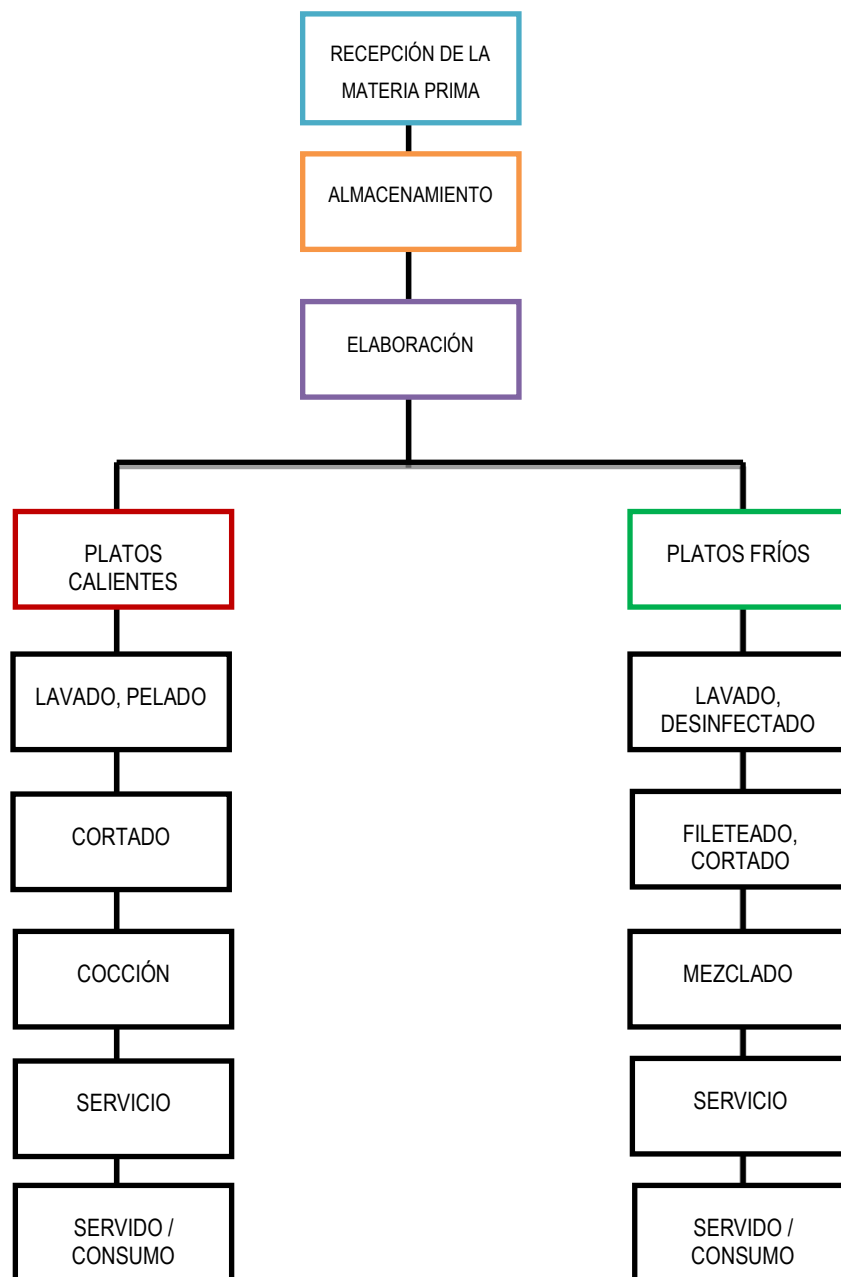


Figura 4. 4 Higiene y saneamiento de la Materia Prima (**Fuente:** Pacheco, 2014)

Materia Prima: al llegar la materia prima a una cocina es necesario verificar su olor, textura, sabor, color, apariencia general, temperatura, fecha de caducidad y condiciones de empaque.



Recepción de la Materia Prima (**Fuente:** Torres, 2014)

- ✓ Las inspecciones a la materia prima deben ser breves pero completas, y ejecutadas por personal capacitado para tal fin. Se debe exigir que la recepción de la materia prima se realice en las primeras horas cuando es transportada y almacenada en el sitio de reposo evitar calor del medio día, la noche y madrugada esto genera la pronta descomposición de los alimentos.
- ✓ No deben depositarse las mercaderías en el suelo, sino en recipientes de conservación específica para cada alimento.
- ✓ No se deben dejar los alimentos a la intemperie una vez recibidos e inspeccionados.
- ✓ Si los envases de los alimentos enlatados estuvieran deteriorados (rotos oxidados, abombados, etc.), deben rechazarse inmediatamente.
- ✓ Deben revisarse escrupulosamente las fechas de expiración y los consejos de utilización.
- ✓ La materia prima proveniente del lugar de venta, deberá cambiarse de envase original (cajas, cartón, costal o saco) y este debe ser eliminado automáticamente, ya que puede introducir agentes contaminantes al local.
- ✓ Se desecharan aquellas frutas, hortalizas y tubérculos, que presenten daños por golpes, picaduras de insectos, aves, roedores, parásitos, hongos de cualquier sustancia extraña o indicios de fermentación o de putrefacción.

- ✓ Se desecharán los pescados y mariscos que presenten signos evidentes de descomposición y putrefacción; olores raros de sustancias químicas (pesticidas, detergentes, combustibles, etc.) o excrementos.
- ✓ Para el transporte de pescado, mariscos y carnes desde el centro de venta hasta el restaurante, se recomienda utilizar contenedores de plásticos y cubrir con hielo los productos que perecen rápidamente, para evitar maltratos y de ese modo conservarlos mejor.

Almacenamiento: dependiendo de las características de la materia prima, los almacenes se clasifican en:

Almacenamiento de Alimentos Secos: debe disponerse de armarios, almacenas o de áreas secas bien ventiladas e iluminadas, para conservas, enlatados y otros productos empaquetados.

Se dispondrá de estantes sobre los cuales se deben colocar los materiales e insumos (harina, arroz, etc.), apilándolos de tal modo que entre estos y el techo quede un espacio de 50 cm mínimo, 15 cm por encima del piso y separados de las paredes.

Debe de respetarse y aplicarse la regla de almacenamiento: el insumo o materia prima que ingrese primero será el primero en ser utilizado. Esto tiene por objetivo que el alimento no pierda su frescura o se eche a perder antes de usarlo.

Los alimentos en polvo (como harinas), o granos (como el maíz) así como el azúcar, arroz, pan molido, leche en polvo, en líquido, te, etc. Se almacenarán en recipientes que los protejan de la contaminación, o sea, en un contenedor de plástico con tapa, perfectamente etiquetado e identificado.

Se deberá arreglar metodológicamente los productos sin amontonarlos sobre estantes (repisas).

Almacenamiento de Frutas y Hortalizas: las frutas y hortalizas de su envase original (cajas, bandejas, cartones, etc.) y de lavadas antes de almacenamiento

y consumo. En el caso de las frutas y verduras, para evitar que se deterioren deben almacenarse a temperaturas de entre 7°C y 12°C, las verduras de hojas deben guardarse en la parte media e inferior de la refrigeradora.

Algunos alimentos como; papa, yuca, camote, cebolla, limones, plátano, manzana, piña y sandía no requieren ser conservados en frío, por lo tanto, se deben almacenar en ambientes frescos, secos y ventilados.

No deben almacenarse materia prima o alimentos en cajas de cartón, bolsas de plástico, costales, etc., ya que estos envases son susceptibles a la humedad y los alimentos se pueden deteriorar.

El tiempo máximo de refrigeración será determinado por el grado de madurez de las verduras, el cual se inspeccionará diariamente. Se registrarán y ordenarán los alimentos de acuerdo con la fecha de llegada, a fin de comenzar utilizando aquellos que fueron adquiridos primero (rotación de productos). Con esto se evita que los productos más antiguos se encuentren refundidos en el refrigerador y se deterioren.

Almacenamiento de pescados y mariscos: los pescados y mariscos, por su alta dosis de agua y proteínas, son los productos más susceptibles a la descomposición, por lo tanto, deben mantenerse refrigerados entre 0°C y 5°C, temperatura en la cual se impide la reproducción y formación de toxinas; además de retardarse la descomposición.



Fundas de Plástico (Fuente: Costco México CIA., 2014)



Reposteros Marisqueros de Plástico (**Fuente:** Fresco-Mar S.A., 2014)

- ✓ Se almacenará en depósitos de plásticos reservados para este uso, con tapa para protegerlos de la contaminación cruzada y olores ajenos al producto.
- ✓ Se debe reducir al máximo el tiempo de permanencia de estos productos en refrigeración, ya que la frescura y sabor va decreciendo con los días.
- ✓ Debe secarse el refrigerador únicamente la cantidad necesaria que se usará inmediatamente.
- ✓ Debe de controlarse el buen funcionamiento de la refrigeradora y congeladora (Herdez Food Service, 2014).

ELABORACIÓN DE PLATOS CALIENTES Y FRÍOS

Lavado: todos los vegetales, incluyendo ajos y cebollas, deben ser lavados cuidadosamente, sea cual sea el uso que se les dé. Para el lavado se debe usar agua tratada y esponja, se debe lavar una por una individual como zanahorias, papas, limones; en manojos pequeños, cuando se trata de cilantros, culantros perejil, etc., se elimina la tierra y mugre visibles; las lechugas se lavarán hoja por hoja.



Lavado de los Alimentos (Fuente: Valverde, 2014)

Los pescados enteros y carnes rojas deben lavarse bajo chorros de agua antes de proceder al eviscerados y fileteados. Los mariscos con caparazón serán escobillados para facilitar el retiro de arena, parásitos, y algas, etc. Luego se retirará su contenido intestinal.

Desinfección: en el caso de la elaboración de alimentos que serán consumidos sin una cocción previa, como ceviche, es indispensable desinfectar la materia prima para reducir la carga microbiana presente, y así evitar posibles enfermedades gastrointestinales.

Pelado y cortado: debe emplearse utensilios (cuchillos, tabla de picar en caso de mayores cantidades, etc.) exclusivos para esta actividad, para evitar la contaminación cruzada.

Nunca deben pelarse los tubérculos y hortalizas sobre su tabla de cortar. Debe lavarse cuidadosamente el sitio de trabajo después del pelado de las verduras, y particularmente luego de limpiar los pescados y mariscos. Se deben eliminar inmediatamente los restos, pieles, etc., y echarlos dentro de recipientes herméticos “basureros con tapa” (Valverde, 2014).



Pelado y Cortado de Alimentos (**Fuente:** FAO, 2014)

Después de esta actividad los alimentos manipulados deberán ser lavados. No emplear los mismos utensilios para cortar alimentos crudos y luego los cocidos, ya que estos últimos se contaminarían con los microorganismos provenientes de aquellos. La limpieza y pelado de verduras, pescados y mariscos debe realizarse en lugares separados, si fuera posible.

Descongelado: nunca debe descongelarse a temperatura ambiente ni en agua tibia. Por ningún motivo debe congelarse nuevamente un producto que ha sido descongelado. Nunca debe cocinarse un trozo de carne congelada, puede parecer exteriormente cocido y estar crudo en el centro.

Cocinado: los utensilios usados deberán estar debidamente lavados y desinfectados. Las temperaturas y tiempo de cocción en sus diferentes modalidades (asado, frito o hervido) deben ser suficientes para cocer por completo los alimentos y asegurar la eliminación de todos los microorganismos.

Se tendrá especial cuidado con los trozos grandes, el centro debe estar bien cocido (a una temperatura de 100°C han hervido o se han cocinado), para garantizar la destrucción de salmonella y otros patógenos. Si los platos cocinados no han sido sometidos a un enfriamiento (colocar el alimento en recipientes poco profundos y enfriarlos en agua con hielo para luego

someterlos a refrigeración), deben desecharse luego de 24 horas de conservación.

En el caso de frituras, la grasa y aceites que se usen para freír deben renovarse cuando se observa evidente cambio de color, sabor u olor. Nunca se reutilizará el aceite que se ha quedado del día anterior. Mientras se están cocinando, los alimentos deben estar debidamente tapados, de manera que se evite pueda caer algún material extraño. Para probar la sazón de las preparaciones directamente de la olla o fuentes principales, se deberán emplear utensilios (cucharas, tenedores, cucharones, etc.), los cuales no se volverán a introducir en la olla luego de ser utilizados si previamente no se lavan, ya que esto produciría contaminación.

La preparación de todo tipo de salsas y aderezos deberá ser diaria, en un lapso de tiempo lo más cercano a la hora de servicio o despacho. No preparar una salsa reutilizando las sobras.

Conservación: elaborado el alimento, es importante llevar a cabo el enfriamiento lo más rápido posible, a fin de prevenir su contaminación. Se deberá colocar en recipientes poco profundos los alimentos preparados. Agitar constantemente con una cuchara desinfectada.

Se recomienda almacenar en refrigeración los alimentos ya preparados, por no más de tres días, siempre y cuando no se observe alteración alguna. Si los platos cocinados no han sido sometidos a un enfriamiento rápido, deben eliminarse después de 24 horas de conservación.

Mezclado: para el caso de los alimentos que se consumen sin cocción previa como ceviche, tiradito, etc.:

- ✓ Los condimentos empleados deben estar exentos de materias extrañas, y guardados en recipientes limpios y tapados.
- ✓ Cada condimento deberá tener un cubierto exclusivo para su uso, y por ningún motivo se empleará éste para la mezcla.

- ✓ Nunca se utilizarán las manos para agregar condimentos, sino una cuchara u otro utensilio, que luego no se volverá a introducir en el recipiente.

Servido: la persona que servirá a los comensales debe observar rigurosa higiene personal, en especial las manos (uñas cortas y limpias). Eludir los malos hábitos de higiene. En el servido se emplearán utensilios exclusivos de esta actividad, previo lavado y desinfectado. En caso de que éstos se caigan al suelo, no se usarán nuevamente hasta que hayan sido lavados y desinfectados.

No se deben incorporar a las preparaciones nuevos alimentos preparados del día anterior. Se debe dejar un borde en el plato que permita tomarlo sin tocar el Alimento. Por ningún motivo se servirán los alimentos directamente con las manos. Por ningún motivo la persona que sirve el alimento puede coger dinero al mismo tiempo. Los alimentos preparados que no se sirven de inmediato, deben guardarse en refrigeración o mantenerse calientes mediante baño María o de mesas calientes, como se hace por ejemplo en el caso de bufés, cuya temperatura es controlada para que permanezca por encima de los 63°C.

Importante Recordar: Por ningún motivo se utilizarán las manos para decorar un plato, se recomienda el uso de pinzas.

En los actuales momentos todo manipulador de alimentos debe saber que su preparación es la cuenta en toda su vida profesional o no profesional, sabiendo que su buena responsabilidad (acciones positivas) es la primera impresión para un cliente que busca satisfacer sus necesidades en el ámbito culinario comercial (FAO, 2014).

CAPÍTULO II.

SISTEMA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA (SSA)



Seguridad Alimentaria (**Fuente:** Programa Mundial de Alimentos de la FAO, 2013)

La seguridad alimentaria es la principal preocupación de una empresa que preste servicio de alimentos y bebidas, tomando en cuenta el derecho del ser humano a ingerir alimentos inocuos y aptos para el consumo. Los principios generales de la higiene para la Alimentación y la Agricultura (FAO) mediante el Codex Alimentarius.

Estos Organismos internacionales preocupados por la seguridad alimentaria han determinado que es indispensable la utilización de herramientas que permitan observar los principios de higiene alimentaria englobados en un sistema único y confiable, es por eso que se recomienda la aplicación de criterios basados en los sistemas de; Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Prácticas Operativas Estandarizadas Sanitarias (POES), Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control (HACCP).

La metodología de control recomendada es la detallada en el sistema de Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control. A nivel internacional se acepta que dichos controles son indispensables para asegurar la inocuidad y aptitud de los alimentos para el consumo, siendo utilizados por industrias y empresas alimentarias (HACCP, 2013).

2.1. RECEPCIÓN EN BODEGA

Toda la materia prima y sus derivados en la recepción de bodega deben de tener un control en el momento en ser embarcada y desembarcada de un transporte, esto ayuda a que en el momento en que llegue a la bodega del restaurante (recepción/bodega), sea fácil el almacenaje y así no pueda deteriorar o corroer al resto de alimentos que se encuentran embodegado.

2.2. CHEQUEO Y CONTROL DE LOS ALIMENTOS

El chequeo de control es apreciable en todo momento de la vista y visita y acciones de inspectoría y de auditoria, es decir aquellos procedimientos en los cuales el establecimiento debe disponer de un sistema de registro capaz de demostrar a través de evidencias, hechos y pruebas de que se aplican los procedimientos básicos necesarios para la producción de alimentos inocuos.

Los riesgos de las actividades se deben describir en los programas que permitirán determinar si las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), se están ejecutando correctamente y de manera consistente. Generalmente es preferible efectuar la revisión de los registros al final de la auditoria, dato que es posible interpretarlos mejor cuando se comprende su relación con la operación de la planta y después de haber visto como se comprende su relación con la operación de la planta y después de haber visto como se preparan. El chequeo y el control deben ser completos, exactos, legibles, consistentes con las acciones y frecuencias descritas en el programa y contar con la identificación del responsable de su confección o elaboración y revisión.

Esto permite no solo hacer una buena rotación de las actividades por parte del personal operativo, sino descartar las malas influencias de no trabajar como se debe, al recibir los alimentos y/o materias primas de las actividades realizadas se tiene que tomar en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Solicitar que las entregas se realicen en horas de menos movimientos para poder realizar una inspección adecuada.
- ✓ Planificar el recibo de los productos, asegurando un lugar disponible para almacenarlos tal es el caso de las bodegas.
- ✓ Verificar las características como; olor, color, sabor y textura que corresponden a cada tipo de producto.
- ✓ Verificar la temperatura de llegada de los alimentos de acuerdo a las pautas para su conservación en congelación, refrigeración o en temperaturas calientes.
- ✓ Evitar sobrecargar a los congeladores porque esto reduce la circulación del frío y dificulta la limpieza del equipo.
- ✓ Los alimentos crudos deben colocarse en las partes bajas y aquellos listos para consumir en la parte de superior, para evitar la contaminación cruzada. Esto tiene fundamento en que los alimentos crudos puedan liderar jugos y caer sobre los alimentos ya preparado o cocidos.
- ✓ En todo caso se deben tener en cuenta las recomendaciones de los fabricantes de los equipos acerca de los lugares donde se deben acomodar los alimentos.
- ✓ Todos los alimentos almacenados deberán estar debidamente tapados (Programa Mundial de Alimentos de la FAO, 2013).

2.3. COCINA SANA E HIGIÉNICA



La cocina se convierte en un quirófano (**Fuente:** Isogenia Consultora Integral, 2014)

La conservación y preparación de los alimentos de forma higiénica es fundamental tanto para evitar posibles problemas de salud como para mantener su calidad alimentaria.

La cocina debe ser un espacio limpio y ordenado con todos los utensilios limpios y desinfectados, dispuestos en lugares específicos de fácil acceso para los que manipulan los alimentos. Es esencial cuidar su mantenimiento ya que la falta de higiene puede crear problemas de salud en los consumidores.

Un correcto aseo en la cocina así como la higiene en la manipulación y cocción correcta, garantiza un servicio de alimentos inocuos de contaminación.

2.4. MANTENIMIENTO DE HIGIÉNE EN LA COCINA



Limpeza ordenada de la cocina (**Fuente:** La Jornada – Perú, 2014)

Las distintas zonas de la cocina deben mantener unas normas de higiene y limpieza correctas.

Despensa: la despensa debe de estar de preferencia:

- En un lugar fresco y ventilado.
- Distante de la luz directa y del calor.
- Ambiente ordenado, mantenerse a 17°C.
- Evitar que los alimentos tomen contacto con el piso.

Frigorífico: el frigorífico y los congeladores son equipos indispensables en la cocina de un restaurante, se deben tener limpios y sanitizados. Los alimentos deben almacenarse en envases de vidrio, plástico y acero inoxidable debidamente etiquetados y separados según su condición para evitar la contaminación cruzada.

En la parte superior los alimentos cocidos, después verduras, frutas, debajo carnes, y pescados crudos, estos deben de estar debidamente envasado y etiquetados (Isogenia Consultora Integral, 2014).

2.5. EQUIPOS Y UTENSILIOS DE COCINAS



Utensilios de Cocina (**Fuente:** Figueroa, 2013)

Los utensilios de cocina de uso diario deben ser de acero inoxidable y fácil de limpiar y desinfectar.

Tabla de Picar: las tablas de picar deben ser de material sintético, no absorbente y de superficie lisa, fácil de limpiar y desinfectar. Es recomendable asignar tablas de cortar de diferentes colores para su identificación, por ejemplo:

- ✓ Azul: pescado y mariscos.
- ✓ Rojo: carnes rojas y aves.
- ✓ Verde y Amarilla: frutas, verduras lavadas y pollos respectivamente.
- ✓ Gris Rojiza: panes o similares.

- ✓ Blanco: alimentos listos para el consumo y para repostería y preparaciones de dulce.



Tablas de picar en diferentes colores (**Fuente:** Richardson, 2014)

Contenedores de Basura: de igual forma se debe separar los contenedores de basura, utilizando envases de diferentes colores, estos deben estar o mantenerse siempre tapados.



Recicladores o Contenedores de Desechos (**Fuente:** Guevara, 2010)

- ✓ Verde: con fundas de basura de color negra servirá para desechos orgánicos.
- ✓ Amarillo: servirá para desechos inorgánicos.
- ✓ Rojo: servirá para desperdicio o desechos de comidas.
- ✓ Gris: servirá para guardar o tirar materiales reciclables como fundas papel, etc.
- ✓ Azul: residuos nocivos en contra del medio ambiente ejemplo: pilas de control remoto, linternas de mano, de radio unipersonales, etc.

Recomendaciones: se recomienda que cada contenedor de basura o desechos tengan respectivamente nombres y que estos identifiquen a los mismos.

Productos de Limpieza: los productos de limpieza deben almacenarse alejados de los alimentos. En estantes separados herméticamente sellados y etiquetados.

Limpiones o Separadores de Cocina: se recomienda emplear uno para cada uso, y luego de utilizarlos lavarlos y desinfectarlos en una solución de cloro. Evitar mezclar los limpiones que se utilicen para asear residuos de carne o pollo con los de secar los platos, ya que se producirá la contaminación cruzada y física.

Zona de Producción y meseros de trabajo: en esta zona se debe tener sumo cuidado en limpieza, desinfección e higienización, ya que en los meseros de trabajo inicia el proceso de producción con alimentos crudos, que son los más susceptibles de contaminar y contaminarse.

Lavado y Desinfección de los Utensilios: deberán limpiarse y desinfectarse después de cada uso todos los equipos y superficies en contacto con los alimentos (menaje de cocina, superficies de parillas, planchas, azafates, bandejas, etc.), utilizando toallas desechables, o paños de colores para limpiar y desinfectar, por ejemplo: paño de color amarillo para el uso de detergentes paño de color celeste para el uso desinfectar , dichos paños deberán mantenerse en los lugares respectivos para evitar contaminación a los alimentos.

Lavado y desinfectado de vajillas, cubiertos, copas y vasos: se debe seguir los siguientes pasos:

- ✓ Retirar los residuos de comidas.
- ✓ Lavar con agua, fría o caliente y detergente adecuado los utensilios y equipos de cocina.
- ✓ Enjuagar y secar todo lo lavado y ponerlo en su lugar correspondiente.

- ✓ Asegurar que los lugares en donde reposan los utensilios y equipos estén en buenas condiciones (deteriorados).
- ✓ Se debe limpiar y desinfectar periódicamente los cajones y/o anaqueles antes de almacenar los utensilios, los cuales deben ser almacenados en buena posición (Richardson, 2014).

Mantelería: Los establecimientos como los restaurantes que utilizan mantelerías, deberán conservarlas y tenerlas en perfecto estado, manteniéndola limpia, libre de polvo y humedad.

Las servilletas de tela deben lavarse con buen detergente y ser planchadas antes de que la utilice el comensal, si utilizan individuales de plásticos o de fibras naturales o textiles debe limpiarse y desinfectarse después de cada uso.



Cuidado en la Mantelería de un Restaurante (**Fuente:** Open Deco S.A., 2014)

2.6. ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS (ETA)



Enfermedades Transmitidas por Alimentos (**Fuente:** Durham, 2014)

Las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) se contraen debido a la ingesta de alimentos contaminados por microorganismos patógenos, sustancias químicas, físicas y biológicas que en cantidades capaces pueden provocar trastornos gastrointestinales.

La contaminación se puede producir en cualquier fase dentro del proceso de producción de alimentos, a partir de la adquisición de las materias primas, el transporte, la manipulación, la cocción, el servicio y al consumirlo.

Para identificar los peligros que desencadenan una enfermedad transmitida por los alimentos es necesario saber que agente ocasiona o causa la contaminación:

Contaminación Cruzada: Maite Pelayo en su artículo Contaminación cruzada en la cocina, la define como la transmisión de microorganismos de un alimento contaminado a otro, en la mayoría de los casos cruzado, a otro que no lo estaba y que ya está cocinado. Esta contaminación una de las causas más frecuentes de toxiinfecciones alimentarias en las cocinas, se puede producir de dos formas distintas: por contacto directo entre dos alimentos, o de manera indirecta, es decir, a través de las manos, del manipulador o mediante material de cocina, como utensilios, trapos o superficies (Durham, 2014).



Contaminación Cruzada (**Fuente:** Food Safety Certification, 2013)

Prevención: la contaminación cruzada es peligrosa sobre todo cuando se realiza desde alimentos crudos a los ya elaborados. Esto es así porque los posibles patógenos encuentran muy pocas barreras y pueden multiplicarse si se dan las condiciones adecuadas, especialmente si se rompe la cadena de frío y de la calentura.

Contaminación Física: se produce cuando incursiona elementos extraños en los alimentos ya sea en la preparación, servicio o almacenamiento, estos pueden ser partículas de vidrio, metal, cabellos, etc. La ingesta de alimentos con contaminación física podría causar atragantamiento, sangrado interno, dolores abdominales que deben ser tratados por un facultativo ya que ignorarlos podría causar hasta la muerte.



Contaminación Cruzada de un Alimento (**Fuente:** Blogsfarm, 2014)

Contaminación Química: ésta se puede producir incluso desde la producción primaria a través de plaguicidas, también durante el transporte almacenamiento y producción a través de jabones, desinfectantes. Lo más frecuente sucede en el proceso de limpieza y desinfección por falta de lavado y enjuague adecuado.

Una persona intoxicada por agentes químicos presenta síntomas como vómitos, dolor de cabeza, falta de visión y otras sintomatologías dependiendo del químico ingerido, debe tratarse de inmediato.



Contaminación Química (Fuente: Ochoa, 2013)

Contaminación Biológica: los causantes de esta contaminación son los microorganismos patógenos capaces de causar enfermedades, que se multiplican cuando existen las condiciones adecuadas para su desarrollo, como agua no tratada, carnes y pescados pocos cocidos, vegetales mal lavados, alimentos enlatados mal procesados o caducados, leche y queso sin pasteurizar, etc.



Contaminación Biológica (Fuente: Blog de Jeremum, 2012)

Uso del Termómetro para Controlar las Temperaturas de Seguridad: los alimentos que permanecen por más de dos horas en un rango de temperatura de 5 a 60°C permanecen en la denominada zona de peligro, y son potenciales fuentes de proliferación de bacterias como; Salmonella, Staphylococcus aureus, Escherichia coli y Campylobacter.

Para prevenir la contaminación de los alimentos por la multiplicación de éstas bacterias es preciso manejar el termómetro de temperaturas de congelación, refrigeración y cocción.



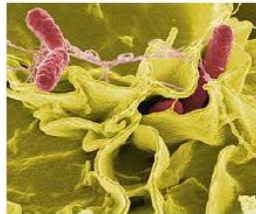
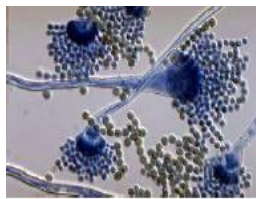
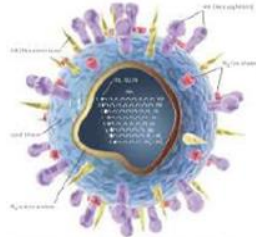

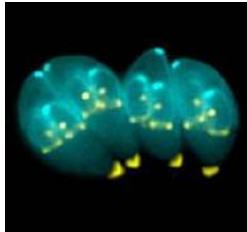
Temperatura en los Alimentos (**Fuentes:** U.S. Food and Drug Administration, 2014)

Recomendaciones para mantener en buena temperatura los alimentos: uno de los problemas comunes que tiene los productos alimenticios ya sean preparados, pre-cocidos y los que están almacenados para su preparación tiene que tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Almacenamiento de alimentos secos enlatados: 5 a 8°C humedad 40 a 50%.
- ✓ Almacenamiento de alimentos perecibles: refrigeración 4°C.
- ✓ Alimentos cocidos para su consumo inmediato: clientes: 65°C.
- ✓ Temperatura de refrigeración: 18°C.
- ✓ Para realizar del descongelamiento de alimentos es recomendable bajarlos al refrigerador (Food Safety Certification, 2013).

Clasificación de Enfermedades de Trasmisión Alimentaria Producida por Agentes Biológicos: los alimentos que padezcan de controles mínimos en lavado, desinfectado y secado son los que pueden contraer bacterias y hongos como se lo demostrará en el siguiente cuadro:

Cuadro 4. 40 Organismos Causantes de Enfermedades (**Fuente:** González, 2014)

ORGANISMOS CAUSANTES DE ENFERMEDADES POR TRANSMISIÓN ALIMENTARIA		
Bacterias	Salmonella, Staphylococcus Aureus, Campylobacter.	
Hongos	Mohos y levaduras.	
Virus	Creutzfeldt - Jakob	
Gusanos Intestinales	Amibas, Toxoplasmas, Giardia.	
Microorganismos Unicelulares	Tenía, Cisticercos.	

CAPÍTULO III.

PRÁCTICAS DE OPERACIONES ESTANDARIZADAS SANITARIAS (POES)

POES es uno de los tres sistemas de aseguramiento de la calidad. Se define POES como el conjunto de normas que delimitan las tareas de saneamiento indispensables para la dotación de la higiene en el proceso productivo de alimentos.

El sistema POES comprende la ejecución de tareas durante y después de cada proceso de elaboración se compone de dos procesos diferentes relacionados entre sí:

3.1 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN



Limpieza y Desinfección de los Equipos y Utensilios (**Fuente:** Girona Cía., 2014)

Toda operación de limpieza y desinfección es esencial en la producción de alimentos y su eficiencia tiene que ver con la calidad del alimento. Todos los equipos y utensilios utilizados en la elaboración de alimentos necesariamente se ensucian por lo tanto la limpieza y la desinfección debe ser constante, la forma en que se debe realizar la limpieza depende de:

- ✓ La limpieza.
- ✓ La desinfección.

Las POES deben cumplir con pasos fijos que garanticen su efectividad.

- ✓ La limpieza y desinfección que se ejecutara antes, durante y después de la elaboración.
- ✓ Frecuencia y control de los responsables de las tareas.
- ✓ Vigilancia periódica del cumplimiento de los procesos de limpieza y desinfección.
- ✓ La evaluación continúa sobre la eficacia de las POES y sus procedimientos para asegurar la prevención de todo tipo de contaminación.
- ✓ Resolución de medidas correctivas al comprobarse que los procedimientos no previenen la contaminación (Girona Cía., 2014).

3.2. FASES DE LIMPIEZA

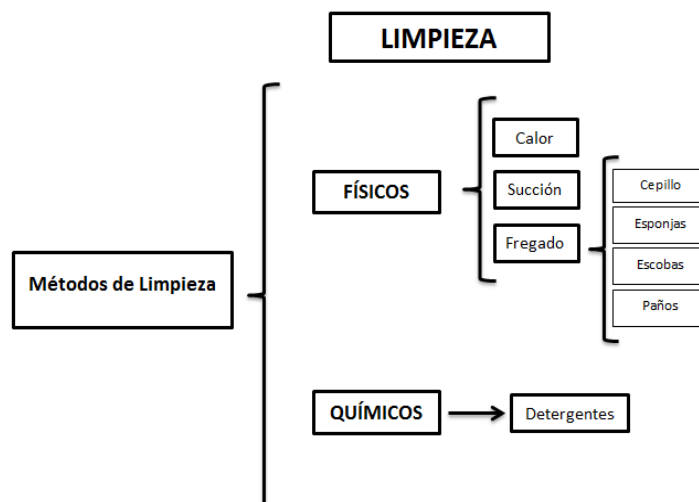


Figura 4. 5 Métodos de Limpieza (Fuente: Ramos, 2014)

Métodos de Limpieza: Toda operación de limpieza en un establecimiento en este caso de un restaurante donde se preparan y se sirven alimentos contempla las siguientes fases:

Limpieza Física: eliminación la suciedad de grasas y otros comprende toda operación que se realiza al inicio de la limpieza, ya sea de utensilios, equipos o superficies al retirar todo tipo de residuos o materias extrañas antes de utilizar el detergente. Para esto lo tendrá que hacer con; calor (máquinas de vapor) succión (aspirado) y fregar con; cepillo, esponjas, escobas y paños evitando que el resto de cosas que se encuentre en el restaurante no sea contaminado ni ensuciado.

Limpieza Química: con detergente hay que retira la mugre o la suciedad luego de que se limpiara la grasas y otras sustancias pegajosas en el piso, pared, equipos y utensilios, en donde se debe aplicar un paño o esponja con detergente y proceder a retirar todo resto de suciedad restante, y en caso requerirlo se dejará en remojo para obtener mejores resultados.

¡IMPORTANTE!: arrastre o enjuague con agua esta es la última fase del proceso de limpieza, en la que se utiliza el chorro de agua para enjuagar, eliminar el detergente y la suciedad de toda superficie.

3.3. FASES DE DESINFECCIÓN

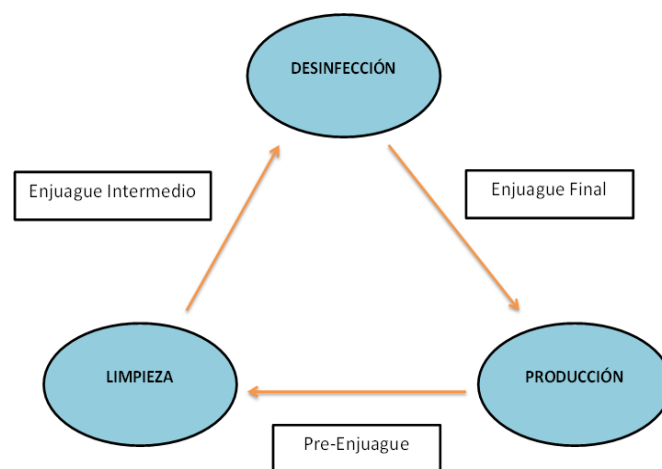


Figura 4.6 Fases de Desinfección (Fuente: Ramos, 2014)

Desinfección o Esterilización: consiste en aplicar una solución desinfectantes mediante el uso de espray o si es necesario preparar una cantidad suficiente que permita sumergir los utensilios, equipos o superficies para evitar el riesgo de una contaminación química por el contacto con restos de los desinfectantes.

En el libro de Higiene de los Alimentos de microbiología de HACCP cita que: Toda operación de limpieza y desinfección de los equipos es esencial en la producción de alimentos y su eficiencia tiene que ver con la calidad del alimento. Todos los equipos y utensilios utilizados en la elaboración de alimentos necesariamente se escuchan por lo tanto la limpieza y desinfección debe ser constante, la forma en que se debe realizar la limpieza depende de:

- ✓ La naturaleza de la suciedad.
- ✓ El tipo de utensilio a limpiar.
- ✓ Los materiales empleados para la limpieza.
- ✓ El grado de limpieza requerido

Limpieza: contienen todos los procesos que eliminan todo de suciedad de las superficies de utensilios, equipos y superficie, excepto los que pertenecen a la desinfección.

Desinfección: contempla todos los procesos que destruyen los microorganismos de utensilios, equipos y superficies, y en algunos casos las esporas bacterianas (célula sexual).

¡IMPORTANTE!: recordar que en cada desinfección hay que tener preparado el área los equipos y utensilios para la preparación de los alimentos en condiciones favorables para el restaurante y los consumidores (Ramos, 2014).

3.4. REGISTRO DIARIO DE HÁBITOS DEL PERSONAL OPERATIVO DEL RESTAURANTE

El personal debe tener en cuenta la siguiente lista de hábitos a realizar todos los días, antes, durante y después de su trabajo como manipulador de alimentos.

Cuadro 4. 41 Modelo de Registro de Hábitos Personal (**Fuente:** Pacheco, 2014)

NOMBRE:	FECHA:	CUMPLE:	SI	NO
Se bañó				
Tiene las uñas cortas y limpias				
Tiene la piel sana sin afecciones cutáneas o heridas				
Usa o tiene el uniforme limpio				
No llegó al trabajo con el uniforme puesto				
Tiene el cabello recogido y usa gorro protector				
Se ha lavado correctamente las manos; antes de iniciar la jornada, después de que se fue baño, cuando ha tocado dinero, llaves, contenedores de basura etc.				
Usa guantes de plástico desechables				
Usa calzado adecuado				
No tose o estornuda sobre los alimentos				
No usa anillos, cadenas o accesorios				
		TOTAL		
RESPONSABLE:		FIRMA:		

3.5. COMPRA DE LA MATERIA PRIMA

Control de Materia Prima (**Fuente:** Eroski Consumer CIA., 2013)

La materia prima será aquella la que se compra, almacena, manipula y se preparan para su consumo. Los productos disponibles disponen de normas o sistemas de sanidad, que garantizarán el apto consumo por parte de los turistas.

Compra: para la compra correcta de alimentos y bebidas, se debe tener en cuenta ciertos factores que condicionan la compra y estos se basan en:

- ✓ La estructura del menú.
- ✓ Volumen de ventas.
- ✓ Capacidad de almacenamiento.
- ✓ Capacidad de pago.
- ✓ Condiciones de proveedor.

Al contar con los proveedores quienes surtirán las bodegas y sabiendo que sus productos y precios son buenos, entonces se asegurará de la buena obtención de la materia prima. En cuanto a frutas y verduras se refiere será una compra directa al mercado o a diferentes supermercados, entre los que nos abastecen y se encuentran los productos sin inconvenientes ya sean estos perecederos o no perecederos, se verifican que estén muy bien tratados y buenas condiciones.

Se presenta un modelo evaluador para los requisitos que deben tener y cumplir los proveedores que venden materia prima, para la elaboración de productos alimentarios.

Cuadro 4. 42 Modelo de Registro de Evaluación (**Fuente:** Pacheco, 2014)

N°	REQUISITOS A EVALUAR	PROVEEDORES				
		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5
1	¿El proveedor posee buenos hábitos de higiene?					
2	¿El proveedor tiene conocimiento de cómo se contaminan los alimentos?					
3	¿El proveedor entrega los productos en buenas condiciones higiénicas?					
4	¿La presentación del producto permite revisar fecha de elaboración, caducidad, peso y contenido de ingredientes del mismo?					
5	¿Los productos que se compran al proveedor tienen certificados de normas de calidad?					
6	¿Los productos que presentan anomalías se devuelven sin ningún inconveniente al proveedor?					
7	¿El proveedor lo orienta a comprar sus productos por la buena calidad que tiene el mismo?					

Cuadro 4. 43 Modelo de Evaluación de Proveedores (**Fuente:** Pacheco, 2014)

PROVEEDORES	P 1		P 2		P 3		P 4		P 5	
CUMPLIMIENTO	Cumple		Cumple		Cumple		Cumple		Cumple	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PORCENTAJE MENSUAL										

Almacenamiento: aquellos productos o materia primas que necesitan cuidado en el proceso de almacenamiento.

- ✓ **Almacenamiento de corta duración:** es el que se mantiene en un periodo de almacenamiento inferior a una semana estos son: hortalizas, fresa, frutas, mantequillas, embutidos y lácteos abiertos.

- ✓ Los de media/larga producción (periodo de almacenamiento superior a una semana): cítricos, patatas, cebollas, carnes, granos, etc. Los

Limpieza: los tipos de limpieza pueden ser muy variados, como ejemplo se indican los siguientes:

- ✓ Manual: deshojar hortalizas de hoja, coles, repollos, cebollas, etc.
- ✓ Lavado-secado: pimiento, tomates, frutas, cítricos.
- ✓ Lavado-deshojado-desraizado: puerros, rábanos, apio, etc.

Selección: esta se realiza por medio del chef y el ayudante de cocina, la condición y el estado de los productos, se la realizan mediante observación directa.

Preparación: será de la responsabilidad del chef, cocineros y ayudantes de cocina, se encargará de la elaboración y decoración de los diferentes platos así como controlar la sanitación durante y después de la preparación de alimentos.

Consumo y/o expendio: estará a cargo de los meseros (garzón o mozo), quienes oportuna realizarán la entrega del servicio al comensal (Eroski Consumer CIA., 2013).

3.6. CONTROL DE PLAGAS



Control de Plagas (**Fuente:** FER Ltda., 2014)

Las plagas son una amenaza para un establecimiento por que pueden propagar varias enfermedades. Una vez que se han infectado un área, puede ser muy difícil eliminarlas. La clave es desarrollar y poner en práctica un programa integrado de manejo de plagas. Este programa maneja medidas preventivas y medidas de control como lo demuestra a continuación.

- ✓ Las aberturas al exterior deben quedar protegidas eficazmente contra la entrada de roedores. Las aberturas al exterior deben protegerse de la entrada de insectos mediante la instalación de puertas bien ajustadas, ventanas cerradas, rejillas metálicas, corriente de aires cerradas.
- ✓ Las puertas con rejillas metálicas no deben tener menos de 16 mallas por pulgada.
- ✓ Los espacios de carga y puertas de entrega deben estar provistos de cortinas de aire eficaces para cerrarle el paso a los insectos, o cualquier abertura en el piso y la parte inferior de las puertas exteriores debe protegerse con material a prueba de roedores.

Control de ratas y ratones

- ✓ Destruir los lugares donde ellos anidan.
- ✓ Limpiar todos los montones de basura, dentro y fuera del local.
- ✓ Bloquear todas las posibles entradas de las ratas, los cimientos deben ser a prueba de ratas.
- ✓ Proteger los alimentos durante las noches, tape bien la basura o use trampas de control temporal.

Cómo controlar las cucarachas y otros insectos

- ✓ Destruir el alimento infestado.
- ✓ Utilizar insecticidas no corrosivos para el ambiente y los alimentos.
- ✓ Hacer buena labor de limpieza y almacenaje.
- ✓ Utilizar los servicios de un operario en control de pestes de confianza.

3.7. PREPARACIÓN Y CONTROL DE TEMPERATURAS EN LOS ALIMENTOS

Preparación de los Alimentos: los alimentos en el momento de ser preparados deben ser manipulados con una estricta higiene ya sea esta: personal, en la vestimenta, en los equipos y utensilios, en la materia prima y sus derivados para que al final sea aprovechado con buena inocuidad ante el cliente o turista.



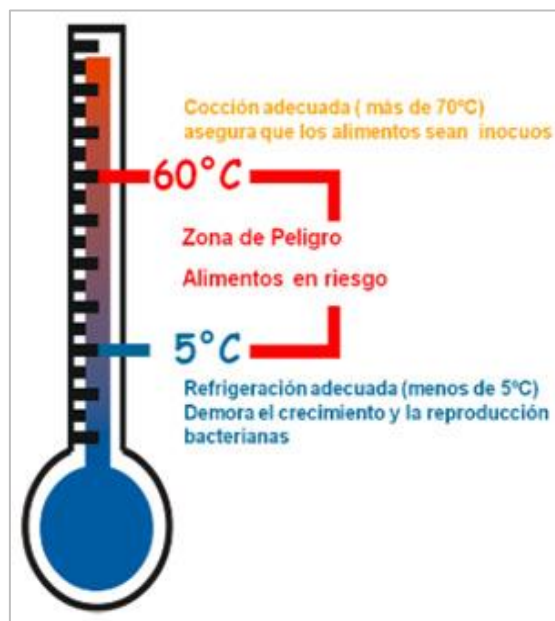
Preparación de Alimentos (**Fuente:** Alimentos y Bebidas CIA. - Perú, 2014)

CONGELACIÓN, PREPARACIÓN Y REFRIGERACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Temperatura de los Alimentos: Esta etapa es muy importante en la preparación de los alimentos. A continuación se señalan las temperaturas y tiempos mínimos a que debes cocinar los diferentes tipos de productos.

- **Aves carnes rellenas:** en la parte más gruesa deben alcanzar una temperatura mínima de 74°C, durante por lo menos 15 segundos.
- **Pescados:** y todos los demás alimentos debes cocinarlos a mínimo 63°C durante por lo menos 15 segundos.
- **La carne de cerdo y la carne molida de res:** cocínalas hasta que alcancen más de 69°C, durante mínimo 15 segundos.

Asegurase de verificar estas temperaturas en parte más gruesa o solida de los alimentos.



Preparación de cocción y refrigeración adecuada de los alimentos (Fuente: OMS, 2014)

Enfriamientos de los alimentos: los alimentos calientes que se preparan y que no se va a consumir o utilizar de inmediato deben enfriarse bajo los siguientes procedimientos.

- ✓ Porciónalos para reducir el volumen y colócalos en recipientes poco profundos o de menor capacidad.
- ✓ Introduce estos recipientes en baños de agua y hielo, asegurando que esta mezcla cubra por lo menos dos terceras partes del recipiente; agita frecuentemente el contenido, midiendo la temperatura de vez en cuando.
- ✓ Cuando el alimento alcance 20°C, deberás refrigerarlo sin olvidar tapar el recipiente.
- ✓ Asegúrate que lleguen a 4°C en el refrigerador.

Importante: este proceso no debe durar más de 4 horas.

Recalentamiento: cuando vayas a utilizar algún alimento preparado que tienes bajo refrigeración, debes seguir las siguientes reglas:

- ✓ Sacarlo del refrigerador.

- ✓ Recalentarlo de inmediato de forma rápida a por lo menos 74°C, al menos por 15 segundos, ya sea en horno, cocina, estufas o planchas.



Formas de Recalentar alimentos (Fuente: Brujulasierra.es, 2014)

Importante: el alimento recalentado deberá ser servido máximo en dos horas. En algunos casos necesitaras separar el alimento en porciones más pequeñas, para cumplir con este tiempo.

Nota: Nunca pases directamente del refrigerador a la mesa caliente o baño maría, estos equipos solo se usan para mantener calientes los alimentos, no para calentarlos.

Alimentos listos para servir: los alimentos que estén listos para servirse ya sea en el buffet, o en la cocina, como sopas, consomés, carnes, etc., deberá conservarlo a más de 60°C en todas sus parte.

Para lograr lo anterior se deberá verificar que tu baño maría esté debidamente montado o que tus “Chaffers” tenga la cantidad suficiente de agua caliente y alcoholeras, y éstas se mantengan encendidas.

También es importante procurar mantener tapados los recipientes, y con debida frecuencia mezcle el contenido para uniformar la temperatura del alimento. Ahora los alimentos fríos, que estén listos para servirse como frutas, lácteos, aderezos, carnes frías, salsas, etc., deben mantenerse a máximo 7°C.

Lo anterior se logra si el recipiente en que se tiene los alimentos, se encuentra bien montado en un baño de hielo y agua, o de hielo frappé (rapado).



Alimentos listos para Servir - Buffet (**Fuente:** Lat's Travel & Food Blog, 2014)

¡Importante! Las salsas, aderezos, cremas, sustitutos de crema, jaleas, mermeladas, miel, jocoque, mantequilla, patés, pastas de verdura para untar y similares que se sirvan en porciones, deben cumplir con las instrucciones del fabricante para su conservación y una vez utilizadas debes desecharlas.

Durante la preparación, los alimentos deben atravesar lo más rápido y las menos veces posibles la Zona de Peligro y de la temperatura.

Servicio: una vez que estén preparados los alimentos llega el momento de servirlos a tus comensales, etapa que también es muy importante; para lo que es necesario tomar en cuenta las siguientes recomendaciones o buenas prácticas de servicio:

Recuerda siempre: tus manos no deben tocar las superficies que vayan a tener contacto con el alimento o con la boca del comensal.

Por lo que:

- ✓ Manipular los cubiertos en forma tal que tus dedos no tomen las partes que estarán en contacto con la comida, sino por los mangos.
- ✓ Colocar los dedos en partes de vasos, tazas, platos, palillos, popotes, etc., que estarán en contacto con la comida o con la boca del comensal.

- ✓ Trasladar alimentos fuera del establecimiento, deberás envasarlos o colocarlos en recipientes adecuados, de superficie lisa.
- ✓ Servir el hielo con cucharones o pinzas debidamente lavados y desinfectados, nunca directamente con tus manos o vasos.
- ✓ El hielo que utiliza para enfriar botellas, no es reutilizado para el consumo humano.

ANÁLISIS: Las “POES” Prácticas Operativas Estandarizadas Sanitarias no deben faltar una buena limpieza y desinfección en las instalaciones, equipos y utensilios del restaurante, registrar los hábitos diarios del personal, esto permitirá que esto se haga un buen hábito en los manipuladores, también dentro de las buenas prácticas se debe tener en cuenta que la materia prima y el control de plagas deben ser controlados para verificar su buen estado para almacenarla, protegerla (insectos) y finalmente consumir los alimentos sin ningún problema.

También se debe preparar los alimentos con un estricto control en cuanto a temperaturas (enfriamiento y calentura).

El sistema “HACCP” (Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control) deberá ser incorporado en la guía como medida de protección y seguridad alimentaria, los principios de este sistema tienen que ser también incorporado en el proceso para que así puedan regular el proceso de preparación de alimentos.

Es importante incorporar este sistema en la guía de buenas prácticas de manufactura en los alimentos esto permitirá que el restaurante se acredite y se dé a conocer en todo el Ecuador y fuera de él, que tienen procesos y normas estandarizadas en la producción de alimentos permitiendo que la buena imagen corporativa de quienes trabajan en esta empresa productos y servicios sea una de las mejores.

Indudablemente se deberá elaborar un modelo de taller de capacitación aplicado a las buenas prácticas de manufactura, higiene y seguridad alimentaria (Alimentos y Bebidas CIA. - Perú, 2014).

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS DE PELIGRO Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP)

4.1. PRINCIPIOS DEL SISTEMA HACCP

El sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control Por sus siglas en inglés HACCP = Hazard Analysis Critical Control Point HACCP es el sistema de mayor reconocimiento internacional para garantizar la seguridad de alimentos desde un enfoque preventivo. Este sistema fue desarrollado por la NASA en 1965 cuando enviaron a los primeros hombres al espacio, el mismo que buscaba adelantarse a los posibles riesgos que podían correr los alimentos enviados a bordo de transmitir alguna enfermedad a los astronautas, el sistema HACCP se constituye como un sistema de prevención más que de acción.

La aplicación de procedimientos basados en los principios de APPCC o HACCP es un requisito legal en todos los niveles de la cadena alimentaria y de la producción primaria. Entre las ventajas de su aplicación, además del objetivo primordial de la seguridad de los alimentos, se encuentran el favorecer un uso más efectivo de los recursos de una empresa, disminuir gastos al evitar producciones inseguras y permitir a la empresa actuar de forma rápida y efectiva frente a problemas de seguridad alimentaria, aumentar la confianza de sus clientes y autoridades sanitarias.

La responsabilidad para la producción y distribución de alimentos seguros está fundamentalmente en las manos de productores y proveedores de alimentos. Por ello, corresponde al sector de la alimentación poner los medios para

garantizar la comercialización de alimentos inocuos, entre los cuales se encuentran la aplicación de los principios en los que se basa el APPCC y el desarrollo de unas prácticas correctas de higiene.

A partir de 2006 son de aplicación determinados reglamentos de las Naciones Unidas en materia de higiene de los productos alimenticios y su control oficial los cuales refuerzan el papel trascendental que se concede al sistema HACCP y a las prácticas correctas de higiene. Es importante reconocer que su puesta en práctica precisa mecanismos de flexibilidad para poderse utilizar en cualquier tipo de empresa, particularmente en las pequeñas y/o poco desarrolladas.

Entonces HACCP es un instrumento para evaluar los peligros y para establecer sistemas de control que orienten hacia la prevención de contaminación (física, química, o microbiológica) durante todo el proceso productivo, en lugar de basarse en el análisis del producto final.

El sistema HACCP tiene 7 principios básicos para garantizar la inocuidad de los alimentos a lo largo de todo el proceso de la cadena de producción alimentaria desde la granja (campos de sembrío) hasta la mesa (cliente o familia).

LOS SIETE PRINCIPIOS DEL SISTEMA HACCP

Descripción:

PRINCIPIO 1

Realizar un Análisis de Riesgos (en el procesamiento de los alimentos).

Identificar los posibles peligros asociados con la producción de alimentos en todas las fases, desde el cultivo, elaboración, fabricación y distribución, hasta el punto de consumo. Evaluar la probabilidad de que se produzcan peligros e identificar medidas preventivas para su control. En este principio se

recomienda preparar una lista de pasos u operaciones del proceso en el que puedan ocurrir peligros significativos y describir las medidas preventivas.

El equipo HACCP, debe enumerar todos los peligros biológicos, químicos o físicos que podrían producirse cada fase, y describir las medidas preventivas que puedan aplicarse para controlar dichos peligros. A continuación el equipo HACCP, analizará cada uno de los peligros. Estos peligros deberán ser de tal índole que su eliminación o reducción hasta niveles aceptables sea esencial para la producción de un alimento inocuo. Luego, el equipo determinará qué medidas preventivas, si las hay, pueden aplicarse para controlar cada peligro.

Estas medidas preventivas son las intervenciones y actividades necesarias para eliminar los peligros o reducir sus consecuencias a niveles aceptables. A veces, puede ocurrir, que sea necesario más de una medida preventiva para controlar un peligro específico y que con una determinada medida preventiva se pueda controlar más de un peligro. En la aplicación de este Principio, se hace necesario identificar las materias primas, ingredientes y/o alimentos que puedan contener algún tipo de contaminante (físico, químico y/o biológico), y por otro lado, identificar las condiciones que pudieran facilitar la supervivencia o multiplicación de gérmenes.

PRINCIPIO 2

Análisis de los Puntos Críticos de Control (PCC) (en el momento de la transformación del alimento realizar un análisis durante, antes y después para realizar un control de calidad).

Identificación en cada etapa del proceso de elaboración del alimento de los posibles puntos de contaminación. Realizar el análisis del proceso en su conjunto, desde la recepción de las materias primas, el proceso.

Con la información producida en la aplicación del Principio 1, es decir, una vez identificados los peligros de contaminación y/o condiciones favorables para la multiplicación de microorganismos durante el proceso, es factible determinar cuáles son los PCC.

Se deberán tener en cuenta todos los peligros que sea razonable prever que podrían presentarse o introducirse en cada fase. Puede, incluso, ser necesario brindar capacitación en la aplicación de la secuencia de decisiones.

Si se ha determinado la existencia de un riesgo en una fase en la que el control es necesario para mantener la inocuidad y no existe ninguna medida preventiva que se pueda adoptar en esa fase o en cualquier otra, deberá modificarse el producto o el proceso en esa fase, o en la anterior o posterior, que permita incluir una medida preventiva.

PRINCIPIO 3

Establecimiento de Límites Críticos.

Establecer los límites críticos en cada uno de los Puntos Críticos de Control identificados que aseguren que dichos PCC están bajo control. Este Principio impone la especificación de los límites críticos para cada medida preventiva. Estos límites críticos son los niveles o tolerancias prescritas que no deben superarse para asegurar que el PCC está efectivamente controlado.

Si cualquiera de los parámetros referentes a los puntos de control está fuera del límite crítico, el proceso estará fuera de control. Por otra parte, las medidas preventivas están asociadas a esos límites críticos que funcionan como frontera de seguridad.

En ciertos casos, puede establecerse más de un límite crítico para una determinada fase. Para definir el límite y estado para un producto o proceso, suelen utilizarse la medición de la temperatura y tiempo, nivel

de humedad, pH, actividad acuosa, cloro disponible, especificaciones microbiológicas y otras, así como, parámetros organolépticos como aspecto, aroma, color, sabor y textura.

PRINCIPIO 4

Establecer los sistemas de vigilancia de los puntos críticos de control PCC (de acuerdo al tipo de alimento que se va a producir).

Establecer un sistema de vigilancia para asegurar el control de los PCC mediante ensayos u observaciones programados.

El monitoreo o vigilancia es la medición u observación programada de un PCC en relación con sus límites críticos. Los procedimientos de vigilancia deberán ser capaces de detectar una pérdida de control en el PCC. Sin embargo, lo ideal es que la vigilancia proporcione esta información a tiempo para que se adopten medidas correctivas con el objeto de recuperar el control del proceso antes de que sea necesario rechazar el producto.

La información obtenida a través de la vigilancia o monitoreo debe ser evaluada por un persona responsable, debidamente entrenada y con la facultad de decisión suficiente para aplicar medidas correctivas en caso necesario. El responsable de la vigilancia debe conocer la técnica de monitoreo de cada medida preventiva, entender la importancia del monitoreo, completar las planillas de registro y firmarlas.

En el caso que la vigilancia no sea continua, su frecuencia deberá ser programada de modo de garantizar que el PCC esté bajo control y disminuir al mínimo el factor riesgo. En todos los casos, deben existir planes de monitoreo que contengan frecuencias y métodos de observación. La mayoría de los procedimientos de vigilancia de los PCC, deben efectuarse con rapidez, porque se refieren a procesos continuos y no hay tiempo para realizar análisis prolongados. Frecuentemente se prefieren

mediciones físicas y químicas más que ensayos microbiológicos, ya que, se realizan más rápido y por lo general, son indicadores del estado microbiológico del producto.

En este principio es recomendable, que la o las personas que realicen la vigilancia, junto con el encargado del examen, firmen todos los registros y documentos relacionados con la vigilancia de los PCC. Asimismo, estos registros y documentos se utilizan para el cumplimiento del Principio 6 y 7 que se refieren a la Verificación y establecimiento de Registros y Documentos, respectivamente.

PRINCIPIO 5

Establecer los Correctivos (de acuerdo con los sistemas de vigilancia de los puntos Críticos de Control)

Establecer las medidas correctivas que habrán de adoptarse cuando la vigilancia o el monitoreo indiquen que un determinado PCC no está bajo control o que existe una desviación de un límite crítico establecido.

Con el fin de corregir las desviaciones que pueden producirse deben formularse planes de medidas correctivas específicas para cada PCC del programa HACCP.

Estas medidas deben asegurar que el PCC está bajo control e incluye tomar medidas en relación con el destino que habrá de darse al producto afectado. Los procedimientos relativos a las desviaciones y al destino de los productos deben ser documentados en los registros del HACCP.

Es importante, aplicar medidas correctivas cuando los resultados de la vigilancia estén indicando una tendencia hacia la pérdida de control en un PCC y deben ser encaminadas a restablecer el control del proceso antes que la desviación dé lugar a una pérdida de la inocuidad.

Las medidas correctivas deben estar claramente definidas antes de ser llevadas a cabo y la responsabilidad de aplicarlas debe recaer en un responsable previamente determinado y éste debe conocer el proceso, las medidas correctivas que deberá tomar y comprender acabadamente el Sistema HACCP.

Cuando indefectiblemente se produce una desviación de los límites críticos establecidos, los planes de medidas correctivas deben responder objetivamente a:

- ✓ Tener definido con antelación cuál será el destino del producto rechazado.
- ✓ Corregir la causa del rechazo para tener nuevamente bajo control el PCC.
- ✓ Llevar el registro de medidas correctivas que se han tomado ante una desviación del PCC.

El uso de planillas u hojas de control en las que se identifiquen los PCC y las medidas correctivas que deben tomarse al momento de una desviación es lo que permitirá tener la documentación adecuada cuando sea necesario volver a utilizarlas. Asimismo es recomendable archivar, por el plazo que se considere adecuado, la documentación como parte de los registros dispuestos en el Principio 7.

PRINCIPIO 6

Establecer un procedimiento de verificación para determinar que el Sistema de HACCP funcione eficaz o correctamente.

Establecer procedimientos de verificación, incluidos ensayos y procedimientos complementarios, para comprobar que el sistema HACCP está trabajando adecuadamente.

Se deben establecer procedimientos que permitan verificar que el Programa HACCP funciona correctamente. Para lo cual se pueden utilizar métodos, procedimientos y ensayos de vigilancia y comprobación, incluidos el muestreo aleatorio y el análisis. La frecuencia de la verificación debe ser suficiente para validar el Programa HACCP.

Como actividades de verificación se pueden mencionar:

- ✓ Examen del HACCP (sistema y responsabilidades) y de sus registros.
- ✓ Examen de desviaciones y del destino del producto.
- ✓ Operaciones para determinar si los PCC están bajo control.
- ✓ Validación de los límites críticos establecidos.

PRINCIPIO 7

Generar el sistema de verificación y documentación (sobre todos los procedimientos y los registros apropiados para estos principios y su aplicación).

Establecer un sistema de documentación sobre todos los procedimientos y los registros apropiados a estos principios y a su aplicación. Esto significa establecer un sistema de registros que documentan el HACCP.

Para aplicar el Programa HACCP es fundamental contar con un sistema de registro eficiente y preciso. Esto incluye documentación sobre los procedimientos del HACCP en todas sus fases, que deben reunirse en un Manual.

Así, pueden llevarse registros de:

- ✓ Responsabilidades del equipo HACCP.
- ✓ Modificaciones introducidas al Programa HACCP.
- ✓ Descripción del producto a lo largo del procesamiento.
- ✓ Uso del producto.
- ✓ Diagrama de flujo con PCC indicados.

- ✓ Peligros y medidas preventivas para cada PCC.
- ✓ Límites críticos y desviaciones.
- ✓ Acciones correctivas.

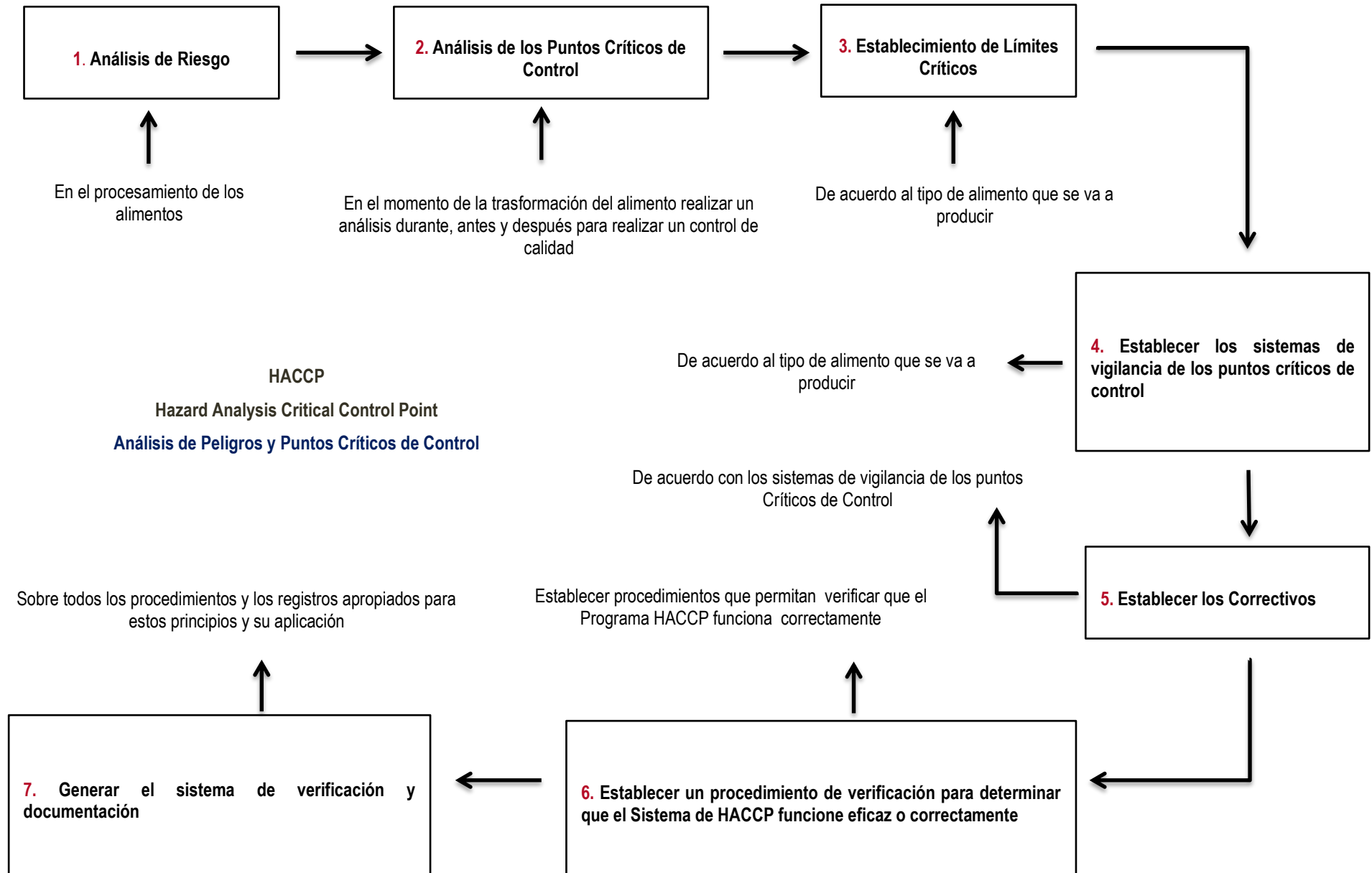
De lo descrito hasta este punto, se deduce que la única clave para el buen funcionamiento de un sistema HACCP es el personal. La concienciación de cada uno de los empleados en la línea de producción, así como de las personas responsables del mantenimiento, la provisión de insumos y el despacho de productos es un elemento indispensable.

Cada involucrado debe tener pleno conocimiento de la importancia que tiene su rol en la producción y en la prevención. También, es importante que toda la cadena agroalimentaria esté concienciación con el objeto de producir eficientemente un alimento inocuo, sin tener que reparar errores en cada una de las etapas.

En cuanto a los beneficios de la implementación de un sistema HACCP, en primer lugar se asegura la obtención de alimentos inocuos con la consecuente reducción de costos por menores reclamos por daño de parte de los consumidores. En segundo lugar y desde el punto de vista comercial, tener este sistema implementado puede representar una herramienta de marketing que mejore el posicionamiento de la empresa en el mercado. Por último, se logra optimizar el funcionamiento de la empresa dada la organización que requiere la implementación del sistemas.

Finalmente, tras la implementación de un sistema HACCP la empresa está en condiciones de brindar respuestas oportunas a los cambios en las necesidades de los consumidores. De esta manera, se logra acceder a un ciclo de mejora continua que ubica a la empresa en una posición de privilegio respecto a sus competidoras (HACCP, 2014).

Se representa en una figura los siete principios que tiene el Sistema HACCP;



4.5. APLICACIÓN DEL SISTEMA HACCP EN LAS BPM

4.5.1 APLICACIÓN DEL SISTEMA “HACCP” (ANÁLISIS DE PELIGRO Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL)

La aplicación del sistema HACCP en la producción de alimentos en el restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge integra los siete (7) principios a la que se basa este sistema, lo cual permite que este sea ejecutado de la mejor manera posible por parte del personal operativo y administrativo de todo el ecolodge.

Para la aplicación de este sistema es necesario que el personal lea, analice y entienda, cada capítulo de esta guía, para que de esta manera los siete principios que tiene el sistema HACCP puedan ser ejecutados sin ningún problema. Cabe recalcar también que los manipuladores deben cambiar lo tradicional (trabajo común empírico), y adapte buenos principios de higiene, aseo personal, manipulación de los alimentos para que sea eficaz la aplicación de este sistema.

Definición de Términos del Sistema HACCP para su Cumplimiento:

Análisis de Riesgos: el proceso de recopilación de información sobre los peligros y las condiciones que los originan para decidir cuáles son importantes en relación con la inocuidad de los alimentos y por tanto planteados en el plan HACCP.

Verificación: la aplicación de métodos, procedimientos, ensayos, y otras evaluaciones, además de la vigilancia, para determinar el cumplimiento del plan HACCP.

Controlado: la condición obtenida por cumplimiento de los procedimiento y de los criterios señalados.

Controlar: adoptar todas las medidas necesarias para asegurar y mantener el cumplimiento de los criterios establecidos en el plan HACCP.

Desviación: situación existente cuando un límite crítico, es incumplido.

Diagrama de Flujo: una representación sistemática de la secuencia de fase u operaciones llevadas a cabo en la producción o elaboración de un determinado producto alimenticio.

Fase: cualquier punto, procedimiento, operación o etapa de la cadena alimentaria, incluidas las materias primas, desde la producción primaria hasta el consumo final.

Límite Crítico: un criterio que diferencia la aceptabilidad o inaceptabilidad del proceso en una determinada etapa.

Medida Correctiva: toda medida que hay que adoptar cuando los resultados de la vigilancia en los puntos críticos de control indican pérdida en el control del proceso.

Medida de Control: cualquier medida y actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

Peligro: un agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o bien la condición en que éste se halla, que pueda causar un efecto adverso para la salud.

Sistema HACCP: un sistema que permite identificar, evaluar, controlar peligros significativos para la inocuidad de los alimentos.

Vigilar: el acto de llevar a cabo una secuencia planificada de observaciones o mediciones de los parámetros de control para evaluar si un punto crítico de control "PCC", está bajo control (OMA y HACCP, 2014).

SECUENCIA DE PROCESOS PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA HACCP EN EL CONTROL DE LA CALIDAD HIGIÉNICA E INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS EN EL RESTAURANTE DEL YASUNÍ KICHWA ECOLOGDE

PASO Nº 1: CONFORMACIÓN DEL EQUIPO HACCP

Este grupo será responsable de la conducción del sistema HACCP, elaborado e implementado para cualquier producto que se elabore en el restaurante.

Un equipo infaltable en el equipo es el gerente y el administrador del restaurante quien lideraran el equipo y estará integrado además por el resto de trabajadores hasta un máximo de cuatro a seis personas.

Propuesta del organigrama de la formación de equipo para ejecutar el sistema HACCP.

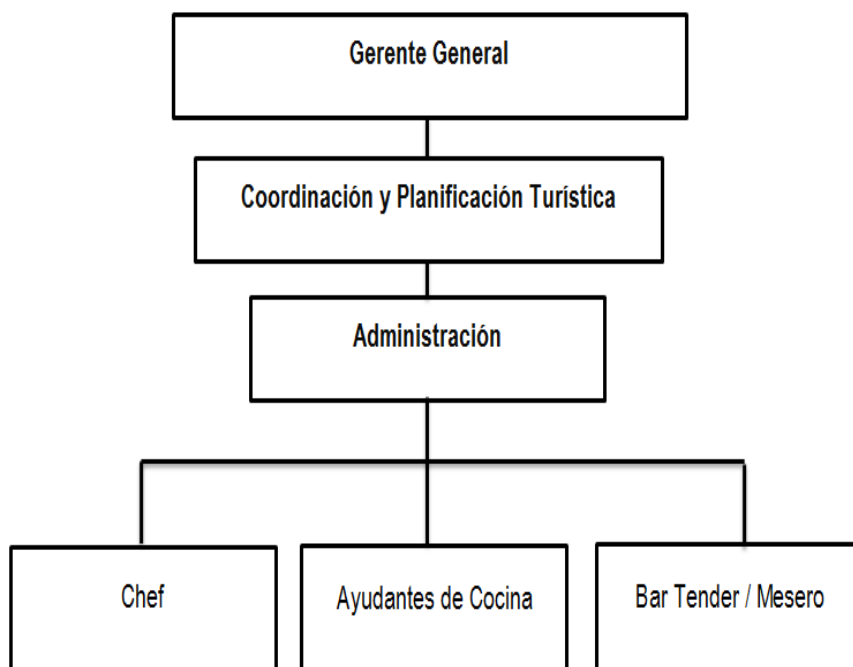


Figura 4. 7 Conformación de Equipo HACCP (Fuente: Pacheco, 2014)

DESCRIPCIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES:

Gerente: una vez revisado y analizado la propuesta con el personal administrativo el dará la orden a los siguientes jefes inmediatos para que se ponga en práctica las buenas prácticas de manufactura y se ejecute el sistema estandarizado “HACCP”, el mismo que se encuentra plasmado en esta guía de procedimiento.

Coordinación y Planificación Turística: el coordinador y planificador de la actividad turística del Yasuní Kichwa Ecolodge, ayuda y orienta al gerente general a poner en marcha las ideas y orientaciones en cuanto a todo el proceso de adelanto del ecolodge. Tal es el caso de la implementación de las indicaciones de las buenas prácticas de manufactura en los alimentos que detalla la guía y el sistema HACCP en el restaurante.

Administración: coordina la ejecución de la toma de decisiones con los demás miembros del equipo y lleva, los registros derivados de la aplicación de este sistema.

Chef, Ayudantes de Cocina y Bar Tender, Mesero y Camarera: actúan como vigilantes y aplican las medidas de seguridad y/o prevención para mantener los puntos críticos de control “PCC” bajo control en cada uno de los productos elaborados, en consulta con el administrador.

El equipo en su totalidad tiene que recibir capacitaciones constantemente y este dispondrá esta guía para el desarrollo de sus actividades.

PASO N° 2: DESCRIBIR LOS PRODUCTOS QUE SE VAN A ELABORAR

Es necesario elaborar una descripción y uso esperado para cada producto, de los que elabora el chef en el restaurante.

Para la preparación de los alimentos se diseña un modelo bajo las orientaciones del chef ejecutivo Rodrigo Pacheco el mismo que sirve para la elaboración de los alimentos:

Cuadro 4. 44 Descripción de los Productos a Elaborar (**Fuente:** Pacheco, 2014)


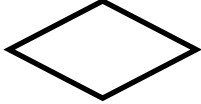


EJEMPLO PARA LA DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS A ELABORAR
Nombre del alimento a elaborar:
Composición/ingredientes:
Por quienes serán consumido:
Proceso:
Tipo de empaque:
Vida útil:
Condiciones para reposo:
Etiquetado e Instrucciones: <div style="text-align: center; padding: 5px;"> Envase:.....Lugar de reposo:.....Revisión:..... </div>

PASO Nº 3: ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO

En el siguiente gráfico se observa el esquema del sistema HACCP, dando a conocer que este sistema ya ha sido implementado por diferentes organizaciones internacionales que buscan mejorar a sus empresas.

Se describe a continuación en un gráfico la simbología del diagrama de flujo.

Cuadro 4. 45 Simbología del Diagrama de Flujo (**Fuente:** Pacheco, 2014)

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio y/o Termina	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.

El diagrama que se muestra a continuación indica el proceso en la que los productos alimenticios en el momento de ser elaborados pasen un proceso estricto de; revisión de la materia prima, almacenamiento, limpieza, selección, retorno, detiene el proceso, preparación y consumo sea del mejor beneplácito para el consumidor final como es el cliente.

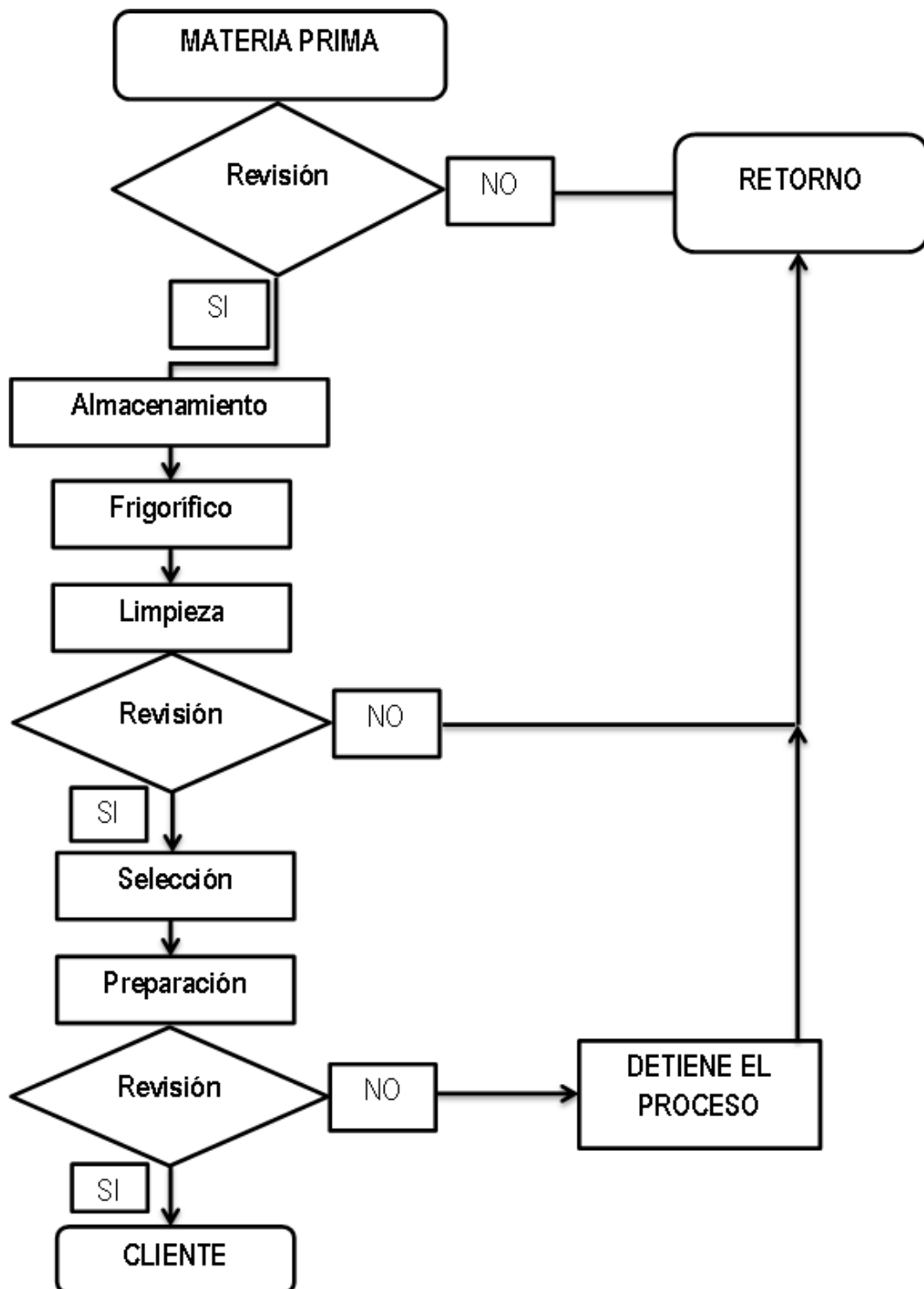


Figura 4. 8 Diagrama de Flujo del Sistema HACCP (Fuente: Pacheco, 2014)

PASO Nº 4: VERIFICACIÓN IN SITU DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Verificar el proceso de elaboración de los productos alimenticios en el restaurante para confirmar si el diagrama de flujo se ajusta a la realidad.

PASO Nº 5: ENUMERACIÓN DE TODOS LOS RIESGOS POSIBLES

Ejecución de un análisis de peligros, de los riesgos para su ocurrencia y determinación de las medidas preventivas.

Respecto a la elaboración de los productos alimenticios en el restaurante del ecolodge, los principales peligros a los que se señalan son los siguientes:

Peligros Biológicos: la presencia de varias bacterias, hongos y microbios que tienen los productos perecibles (frutas, verduras), lo no perecibles (abastos), los proteínicos (huevos, mariscos, carnes, lácteos y pescados) cuando no son regulados en su proceso de cocción y guardado (temperatura de calentamiento y enfriamiento) no son favorables para su preparación ya que se desarrolla en ellos toxinas que provocan vómitos y diarrea en el consumidor. Los hongos bacterias y microbios significan un peligro cuando se trata de especies generadoras de toxinas (aflatoxinas), la presencia de estos patógenos ocurre casi siempre por “contaminación cruzada”, al entrar en contacto el producto terminado con ambientes, superficies, o envases contaminados.

Peligros Químicos: la contaminación química puede ocurrir durante el transporte y almacenamiento de la materia prima y productos con sustancias químicas como insecticidas, combustibles o detergentes. Existe caso reportados de intoxicación por consumo de alimentos contaminados.

Los residuos de plaguicidas en las cosechas por aplicación en exceso o a destiempo para evitar el ataque de las plagas, durante la producción y almacenamiento de la materia prima.

Otro peligro químico resulta ser el uso excesivo de los aditivos alimentarios, o el uso de aditivos no permitidos, en el caso de la elaboración de alimentos con gama de ingredientes resulta peligroso y riesgoso para la salud del consumidor.

Peligros Físicos: entre los peligros físicos encontrados en la elaboración de productos alimenticios en un restaurante están; trozos de plásticos, madera, trozos de algodón, excrementos de roedores, insectos (cucarachas, moscas, larvas de polillas, etc.).

Las medidas preventivas en estos casos están cubiertas por las buenas prácticas de manufactura en los alimentos (BPM) y las buenas Prácticas Operativas Estandarizadas Sanitarias (POES) y el Sistema de Seguridad Alimentaria (SSE).

PASO Nº 6: DETERMINACIÓN DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (PCC)

Los puntos críticos de control son fases en la que se puede aplicar un control y que es esencial para evitar o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

Teniendo en consideración la extrema precariedad higiénica en que se desenvuelve la mayor parte de la elaboración de productos del restaurante habría muchos puntos críticos a identificar y pocos serán calificados como puntos críticos de control (PCC).

A continuación se presenta una ficha de cómo identificar los puntos críticos de control (PCC)

Cuadro 4. 46 Puntos Críticos de Control "PCC" (Fuente: Pacheco, 2014)

Ficha para el Análisis de HACCP (Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control)	
Escenario:	Problemas en el Restaurante
	¿Cuáles son los pasos que los empleados deben seguir para eliminar el peligro en el área del restaurante?
	1. Identificar el Peligro o problema:
	2. Anotar y verificar el peligro o problema:
	3. Establecer las medidas de control para mitigar el peligro o el problema encontrado:
	4. Monitorear constantemente el peligro o problema para evitar daños:
	5. Tomar acciones correctivas en el peligro o problema o si los hubiera en el futuro:
	6. Mantener registrado el peligro o problema para evitar su propagación:
	7. Verificar si el personal operativo ejecuta bien los sistemas o normas de seguridad alimentaria en el restaurante:
OBSERVACIONES:	

PASO Nº 7: ESTABLECIMIENTO DE LOS LIMITES CRÍTICOS DE CONTROL

Tiene por objeto determinar el momento en que los puntos críticos de control (PCC) están fuera de control.

Algunos límites críticos que son aplicables a nivel de los productos del restaurante.

- ✓ Temperaturas para cocinar los productos en una cocción de 150° C.
- ✓ Usar niveles mínimos residuales de cloro u otro tipo de reguladores en trata el agua.
- ✓ Temperatura de conservación de los productos máximo hasta los 5° C.

PASO Nº 8: ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE VIGILANCIA

El eje principal del Sistema de Vigilancia será el equipo HACCP auxiliado por un grupo, de vigilantes (organigrama de la formación de equipo de trabajo) designados entre el personal administrativo y operativo del restaurante.

La labor de los vigilantes serán el monitoreo permanente de las diversas actividades que se cumplen durante la elaboración, a fin de detectar cualquier irregularidad, que ponga en riesgo la seguridad del alimento, que será informado de inmediato al equipo de HACCP. Se deberán conocer los distintos puntos críticos de control (PCC), para cada producto que elabore el chef en el restaurante. Este personal debe de estar constantemente capacitado para esta función y referentemente deberá más de un vigilante que se alternan en horas o turnos de labor. El equipo HACCP elaborará y tendrá a la mano los procedimientos de vigilancia.

PASO Nº 9: ESTABLECIMIENTOS DE MEDIDAS CORRECTORAS PARA LAS POSIBLES DESVIACIONES

El equipo HACCP del restaurante, asesorados y orientados, deberá establecer las medidas que se adoptarán para lograr recuperar el control y que destino dar a aquellos productos o alimentos que han sido obtenidos o expuestos a situaciones fuera de control.

PASO Nº 10: ESTABLECIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN

La verificación se aplica para la comprobación de la eficacia del Sistema HACCP y a la observancia permanentemente a las medidas de prevención o seguridad para cada producto y el cumplimiento de las medidas correctoras, principalmente.

PASO Nº 11: ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN

En las oficinas de administración del restaurante, llevará un registro de toda la documentación generada por la aplicación del Sistema HACCP; todo acto; intervención de vigilancia, medida correctora, capacitación, decisión adaptada, etc.; deberá constar en un documento que formará parte del Registro mencionado. También se incluirá en el Registro las copias de las actas, de las reuniones periódicas y extraordinarias del equipo de HACCP y por supuesto la copia de los planes HACCP de cada producto considerado y de sus modificaciones, los cuales estarán codificados para un mejor manejo (HACCP, 2014).

4.5.2 MODELO DE TALLERES APLICADOS A LAS BUENAS PRÁCTICAS, DE HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

La siguiente tabla se describe los temas que en un taller de acción didáctica que debe recibir constantemente el personal operativo y administrativo del restaurante para que estén acordes a las temáticas plasmadas en la guía de buenas prácticas de manufacturas para la higiene y seguridad alimentaria.

Cuadro 4. 47 Temáticas de Capacitación al Personal (**Fuente:** Richardson, 2014)

TEMAS	ACCIÓN A TOMAR	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Tema 1.- Higiene Personal	Sugerir la aplicación de políticas de higiene y cuidado del personal que manipula alimentos.	El personal conocerá primeramente todo sobre la higiene que debe tener en su área de trabajo.
Tema 2.- Servicio y Atención al Cliente y Protocolo.	Capacitar al personal mediante talleres participativos.	El personal actuará y pondrá en ejecución todo lo aprendido para su posterior desarrollo personal y empresarial.
Tema 3.- Sistemas de Buenas Prácticas de Manufactura.	Poner en práctica las normas y sistemas (HACCP) que aseguran la inocuidad de los alimentos.	El restaurante preparará y expenderá alimentos con adecuados manejos de manipulación.
Tema 4.- Sistemas de Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES).	Fotografiar y destacar los errores para mostrar e indicar las soluciones en el transcurso de la mala práctica.	La limpieza y desinfección de los equipos y utensilios se realizará de forma completa para así evitar contaminaciones.
Tema 5.- Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control (HACCP).	Fotografiar y destacar los errores para indicar las soluciones en el transcurso de la capacitación.	Los procesos de producción de alimentos presentan eficiencia en cuanto al control de tiempo y temperatura y se controla los posibles peligros en la producción.
Tema 6.- ETA (Enfermedades Transmitidas por Alimentos).	Incluir dentro de la capacitación una explicación profunda sobre las ETA (Enfermedades Transmitidas por Alimentos) cuáles son sus causas y efectos.	El personal ya no tendrá dudas sobre cómo se contagia los alimentos a través de la mala manipulación.

4.5.3 VESTIMENTA HIGIÉNICA Y EN BUEN ESTADO

En la actualidad los chefs manifiestan que una de las causas principales en la contaminación de alimentos es la falta de higiene en el buen aseo del uniforme

del personal de cocina, las personas encargadas, de esta labor, juega un papel importante con sus actividades para corregir esta situación. Es más su actitud responsable tener un buen estado su uniforme es decir limpio. Es definitiva para evitar enfermedades y por tanto para salvaguardar su propia salud.

Esto hace que manipulador, ponga en prácticas las reglas básicas que tienen que ver con su estado de salud, su higiene personal, su vestimenta y sus hábitos durante la manipulación de los alimentos, la correcta presentación y los hábitos higiénicos en su uniforme dependen de las acciones que tomen la administración y gerencia para prevenir y evitar los desmanes en el restaurante, dan una sensación de inseguridad al consumidor y en el caso del restaurante (FAO, 2013).

GLOSARIO

Términos de referencia:

HACCP: sistema que identifica los peligros específicos y las medidas preventivas para su control. También se conoce como APPCC, ARCPC, entre otros.

Agente de desarrollo turístico: el agente de desarrollo turístico es aquella persona que investiga en un área determinada, sus recursos y posibilidades turísticas, catalogarlos, definir la demanda, características y necesidades, analiza proyectos y su impacto y lleva a cabo planes de comercialización de los productos, rutas, itinerarios, etc.

Inciso: se llama inciso a un texto que se intercala en otro para explicar algo relacionado con el primero y con cierta autonomía gramatical.

Peligro: el potencial para causar un daño al consumidor. Los peligros pueden ser biológicos, químicos y físicos. También se conoce como Riesgo o Punto Potencial.

Riesgo: es la probabilidad de presentación de un peligro.

Medida Preventiva: aquellas acciones y actividades que pueden ser usadas para eliminar un peligro o reducir su impacto u ocurrencia a niveles aceptables. También se conoce como Medida de Control.

Punto Crítico de Control (PCC): un punto, paso o procedimiento que se puede controlar y en el que un peligro para la seguridad de los alimentos puede ser prevenido, eliminado o reducido a niveles aceptables. También se conoce como Punto Crítico, Punto de Control Determinante, PCC1 y PCC2.

Perfil: consiste básicamente en redactar un documento acorde a esa persona, sobre todo de exaltar sus dudas y/o satisfacer sus necesidades.

Principios: un principio es una ley o regla que se cumple o debe seguirse con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr cierto propósito.

Vigilancia: secuencia planificada de observaciones o medidas al objeto de evaluar si un PCC se encuentra bajo control. También se conoce como Monitorización.

Buenas Prácticas de Manufactura: son un conjunto de pautas establecidas para evitar la contaminación del alimento en las distintas etapas de su producción industrialización y comercialización. Incluye normas de comportamiento del personal en el área de trabajo, buen uso de higiene, entre otras.

Verificación: realización de procedimientos complementarios de control, para asegurar que las actuaciones realizadas se ajustan al plan HACCP y que éste es eficaz para la obtención de alimentos seguros.

BIBLIOGRAFÍA

- Armendáriz, P. 2014. Proyecto Comunitario Turístico “Yasuní Kichwa Ecolodge” La Comunidad Kichwa Añangu visionaria en proyectos turísticos. Consultado, 28 de may. 2014.
- Alimentos y Bebidas, Perú. 2014. Preparación de Alimentos. (En línea). EC. Consultado, 31 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.a&b.peru.org.pdf/pghj>
- Brujulasierra.es. 2014. Formas de Recalentar Alimentos. (En línea). EC. Consultado, 31 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.bs.alimentos-recalentados.pdf/jha/321d>
- FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura). 2014. Pelado y Cortado de los Alimentos. (En línea). EC. Consultado, 30 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.fao.org/buenosalimentos_pdf
- Figueroa, J. 2014. Utensilios y Equipos de Cocina. (En línea). EC. Consultado, 30 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.euc/food-service_pdf
- Guevara, H. 2014. Recicladores o contenedores de desechos solidos. (En línea). EC. Consultado, 30 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.recicladores.org-ambiente_pdf/españa
- ISCOIN (Isogenia Consultora Integral). 2014. La cocina debe ser un espacio limpio y ordenado con todos los utensilios limpios y desinfectados. (En línea). EC. Consultado, 30 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.iscoin.org/cocinalimpia/pdf/670>

- La Jornada, Perú. 2014. Las distintas zonas de la cocina deben mantener unas normas de higiene y limpieza correctas. (En línea). EC. Consultado, 30 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.lajornada.org/limpieza-cocina_pdf
- Lat's & Food Blog. 2014. Alimentos listos para servir. (En línea). EC. Consultado, 31 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.foodblog.servir-buffet-pdf/alimentos_phf
- OMS (Organización Mundial de la Salud). 2014. El personal debe someterse a un examen médico y obtener el permiso de salud correspondiente y ser controlados. (En línea). EC. Consultado, 28 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://www.oms.salud/bienestar.pdf.org>
- Pacheco, R. 2014. Lavado Correcto de Manos. "Es importa que el personal mantenga la cultura de aseo constantemente - OMS" (En línea). EC. Consultado, 28 de may. 2014. Formato DOCUMENTO. Disponible en [http://www.oms.cultura en el aseo-personal.org](http://www.oms.cultura%20en%20el%20aseo-personal.org)
- Richardson, H. 2014. Tablas de Picar "Utilizar cada tabla para diferentes productos dependiendo su color". (En línea). EC. Consultado, 30 de may. 2014.
- Vintimilla, F. 2014. Todo el proceso en la preparación de los alimentos los manipuladores debe de tener y mantener un estricto orden de limpieza de uniformidad. (En línea). EC. Consultado, 28 de may. 2014.
- Torres, G. 2014. Recepción de Materia Prima "Las inspecciones a la materia prima deben ser breves pero completas, y ejecutadas por personal capacitado". (En línea). EC. Consultado, 28 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.gt.materiaprima_recepcion.pdf
- Valverde, R. 2014. Lavado de los Alimentos. (En línea). EC. Consultado, 28 de may. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.vr.alimentos_lavados.pdf/gli

ANEXOS

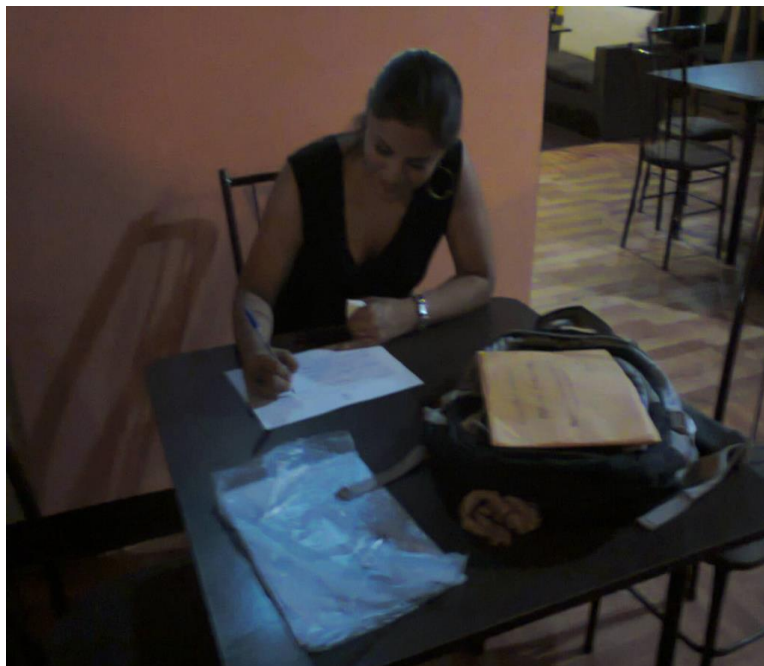
Anexo N° 1 Entrevista Chef Milton Zambrano



Anexo N° 2 Entrevista a Henry Valencia



Anexo N° 3 Entrevista a Ginger Toala



Anexo N° 4 Entrevista a Ángel Llongo Tingo



4.5. SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DE ALIMENTOS CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL RESTAURANTE

Al terminar la documentación de la Guía de Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos (BPM), se procede a socializar y presentar la guía de procedimiento a través de una socialización la cual se emplearon recursos; documentales y audiovisuales, con el fin que la información plasmada en este documento, sirva como eje de orientación y de conocimiento principalmente al personal operativo del restaurante y por ende al personal administrativo del ecolodge.

PROCESO DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA DE PROCEDIMIENTOS

Se representará a continuación en una figura los procesos que se utilizaron en la socialización del diseño de la guía de buenas prácticas de manufactura:

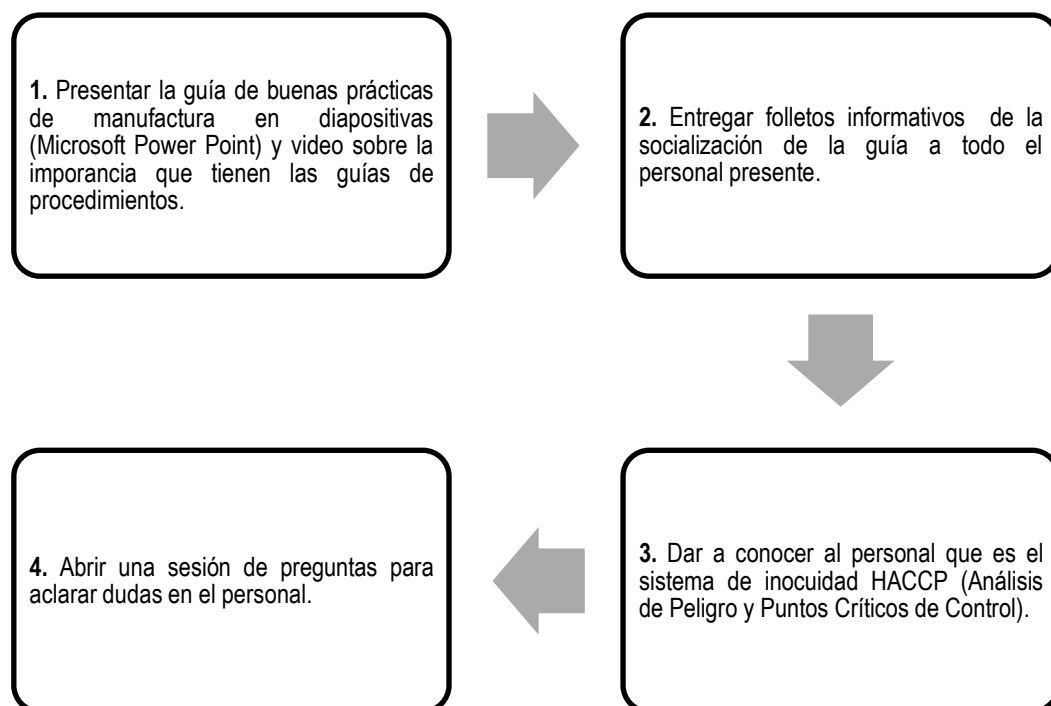


Figura 4. 9 Procesos de la Socialización de la Guía (Elaborado: Bravo, 2014)

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SOCIALIZACIÓN, EXPLICACIÓN Y BENEFICIOS QUE TIENE LA GUÍA DE PROCEDIMIENTO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL RESTAURANTE

La socialización, explicación y todo lo referente al beneficio que tiene la guía de procedimiento se la dio a conocer en audio y video (diapositivas con enlaces a videos), tuvo una duración de 3 horas, la misma que se la realizó en las oficinas del Yasuní Kichwa Ecolodge y del Napo Wildlife Center, ubicada entre las calles Yánez Pinzón N° 26 - 131 y La Niña - Quito. En oficina N° 101, piso N° 2. En el edificio Las Carabelas.

Se hizo énfasis en los cuidados que se tiene que tener al procesar alimentos, para lo cual deben cumplir, cabalmente, las normas de higiene, correcto uso de uniforme, instalaciones bien limpias y de fácil control, buenos hábitos de trabajo, buen estado personal, proveedores de alimentos calificados, etc. En la guía se incorpora el sistema de inocuidad HACCP (Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control), el mismo que se dio a conocer como uno de los principales ejes fundamentales para las buenas prácticas de manufactura. Se entregaron folletos sobre la socialización de la guía, se presentaron videos sobre: la importancia que tienen las Guías de Procedimientos y las Buenas Prácticas de Manufactura de alimentos.

Al culminar la socialización se procedió a una sesión de preguntas en la cual se lo hizo con todo el personal para aclarar sus dudas.

Cabe mencionar también que estos videos fueron proporcionados por el chef Santiago Granda León del Instituto Superior Tecnológico “Arte Culinaria” - Escuela de Chefs de Guayaquil.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES:

1. Del diagnóstico situacional del restaurante se pudo obtener resultados en las que se identificó las amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades mediante la matriz FODA estableciendo estrategias para mitigar los problemas que hay en el restaurante.
2. Del estudio de los aspectos relacionados con la higiene, saneamiento, buenas prácticas de manufactura el personal del ecolodge (administración y los manipuladores del restaurante) tienen desconocimiento de las BPM lo cual hace que la oferta gastronómica no sea de calidad.
3. Se diseñó la guía de Buenas Prácticas de Manufactura de alimentos (BPM), integrando al Sistema de Seguridad Alimentaria (SSA), a las Prácticas Operativas Estandarizadas Sanitarias (POES), y el sistema de inocuidad HACCP (Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control), todos estos sistemas y normas están establecidas por organismos que controlan la inocuidad de los alimentos y que buscan mejorar la oferta gastronómica en las empresas de restauración y de servicio.

4. Se socializó la guía de buenas prácticas de manufactura con el personal operativo y administrativo del restaurante y en ello se explicó los beneficios que aportara esta guía de procedimientos al momento de ser ejecutada por los manipuladores.

5. El Yasuní Kichwa Ecolodge es un Proyecto Turístico Comunitario que le permite a los turistas extranjeros y nacionales conocer su inconfundible diversidad; flora, fauna, cultura y gastronomía que lo hace muy importante y privilegiado en el Ecuador.

5.2 RECOMENDACIONES:

1. Es importante que el personal operativo del restaurante revise periódicamente la Guía de Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos, con el fin de que ellos mejoren la oferta gastronómica e imagen corporativa de la empresa.

2. Mantener programas de capacitación de manera continua es lo que se le recomienda al gerente y al administrador del restaurante, con el objetivo que el restaurante tenga buena oferta gastronómica e inocuidad de los alimentos a través de productos alimenticios inocuos.

3. Se recomienda a los manipuladores de alimentos y bebidas del restaurante que deben comprender y ser conscientes que la seguridad de los alimentos depende de ellos, de lo contrario la mala práctica de

manufactura ocasiona problemas de salud, lo cual se traduce en pérdidas económicas y desventaja competitiva para la empresa.

4. Al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Francisco de Orellana (El Coca), se le recomienda que tome este trabajo como eje y punto de partida para que establezca estrategias, planes y programas en cuanto a la aplicación de las buenas prácticas de manufactura de alimentos en las empresas de restauración turística de la zona y de esta manera promover el turismo gastronómico en toda la provincia de Orellana.

5. A los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Turismo de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”, se le recomienda que realicen sus trabajos investigativos de grados o de pasantías en diferentes provincias, los mismos que ayudaran a la academia a vincularse con las empresas turísticas del país.

BIBLIOGRAFÍA

- Ávila, R. 2010. Los sistemas actuales de conservación de los alimentos logran calidad original y la perfecta prevención de los alimentos en las distintas fases de producción hasta su consumo final son elementos fundamentales en cualquier tipo de cocina. ARG. Revista Investigación y Extensión Anuarios de Estudios en Turismo Universidad del Comahue ISSN 1850-1206. vol. 21 N° 11. pág. 17-20.
- Bello, A. 2009. Las buenas prácticas de manipulación constituyen los métodos que se establecen como una guía para ayudar a los fabricantes de alimentos a implementar programas de inocuidad. ARG. Revista - CIET Estudios y Perspectivas de los Alimentos y sus Buenas Prácticas ISSN: 1695-7121. vol. 53 N° 8. pág. 10-23.
- Bravo, J. 2010. La Higiene y Manipulación de Alimentos tiene como objetivo prevenir la contaminación de los alimentos, siendo ese conjunto de medidas necesarias para garantizar la inocuidad de los alimentos. Caracas. VEN. Instituto de Higiene Rafael Rangel, versión ISSN 0798-0477/INHRR. vol. 42 N° 2. pág. 7-17.
- Blanco, G. 2014. Catedrático de la ESPAM. La matriz FODA relaciona todo en cuanto a la realidad de la empresa fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Consultado, 22 de nov. 2014. Carrera Ingeniería en Turismo - Universidad ESPAM.
- Bringhurst, K y Garone, A. 2012. Conceptualiza al diseño en una actividad creativa que tiene como objetivo establecer las cualidades multifacéticas de los objetos. CL. Revista "ALCUTH" Asociación Latinoamericana de carreras de Turismo y Hotelería ISSN: 2932-3128. vol. 18 N° 5. pág. 21-27.
- Calaña, W. 2011. Servicio Gastronómico. GUA. Revista Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal – Sistema de Información Científica). núm. 17, pág. 155-163.

Cepeda, E. 2008. Define dice que la guía es un documento que contiene la descripción de actividades y/o tareas que deben seguirse a lo largo de un proceso. CL. Revista Turismo & Ciencia – Universidad de Unoeste ISSN: 2239-3821. vol. 10. N° 7. pág. 12-27.

CIP (Centro Internacional de la Papa-Investigación y Desarrollo, PE). 2008. El Servicio Gastronómico El servicio de gastronomía de manera general “Se relaciona muy estrechamente con todos los elementos que conforman la elaboración de alimentos y bebidas.

Comunidad Kichwa Añangu, 2014. Proyecto Turístico Comunitario “Yasuní Kichwa Ecolodge”, diagnóstico situacional del restaurante. Consultado, 17 de abril. 2014. Formato PDF. Disponible en: <http://www.yasuniecolodge.travel/>

Constitución de la República del Ecuador, 2008. Publicado en el Registro Oficial 20 de Octubre de 2008. Se consultó el siguiente artículo; del Capítulo Segundo Art. 281 literal 10 y 13 pág. 137-138. Consultado, 26 de nov. 2013. Formato PDF. Disponible en: <http://www.asambleanacional.gob.ec/pdf-constitucion>

Deming, B. 2009. La calidad de los alimentos su desarrollo y sus nuevas tendencias. ES. Revista PASO ISSN: 1695-7121. vol. 7 N° 9. pág. 22-26.

FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación), 2009. Las buenas prácticas de manipulación deben existir en los restaurantes para garantizar el buen consumo de los clientes. EC. Consultado, 26 de nov. 2013. Formato PDF. Disponible en: http://www.fao.org.com.es/htms_pdf-ar

_____. 2010. CL. Marco Referencial. Revista “ALCUTH” Asociación Latinoamericana de carreras de Turismo y Hotelería ISSN: 5137-3617. vol. 18 N° 3. pág. 9-17.

- _____. 2006. La conservación en general de los alimentos es perecedera, por lo que necesita ciertas condiciones de tratamiento. BRA. Revista Turismo Em ISSN: 1314-3373. Universidad São Paulo. Vol. 11. pág. 23-28.
- Gianni, L. 2010. El diseño de una guía implica una representación mental y la posterior plasmación de dicha idea en algún formato gráfico (visual) para exhibir cómo será la obra que se planea realizar. POR. Revista RT&D Revista Turismo & Desarrollando ISSN: 1138-6125. vol. 19. pág. 3-5.
- HACCP - INEN (Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control y el Instituto Ecuatoriano de Normalización). 2010. Marco Legal. PER-EC. Revista Turismo y Patrimonio – Universidad San Martín de Porres ISSN: 1680-0760. Vol. 6 N° 2. Pág. 29-37.
- IICA (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura y la Inocuidad de los alimentos), 2010. HACCP sistema que identifica los peligros específicos y las medidas preventivas para su control. CL. Revista Cuadernos de Turismo ISSN: 1139-7861. vol. 29. pág. 15-29.
- ISA (Instituto de Seguridad Alimentaria de Brasil), 2011. Resalta en su concepto que una guía de buenas prácticas alimentarias es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información primordial. BRA. Cuaderno Virtual de Turismo IVT - Universidad Federal Rio de Janeiro ISSN: 1677-6976. vol. 21 N° 19. pág. 19-32.
- ISO (Organización Internacional para la Normalización), 2011. La Higiene Alimentaria. Revista Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal - Sistema de Información Científica). BOG. Vol. 12. Pág. 20-40.
- ISP (Instituto de Salud Pública de Chile), 2006. La gestión de calidad de una empresa está basada en primer lugar, en las buenas prácticas de manipulación, que asimismo son el punto de partida. ARG-CL. Revista Aporte y Transferencia – Tiempo Libre, Turismo y Recreación Universidad Nacional de Mar de la Plata ISSN: 1931-8167. vol. 11 N° 17. pág. 26.

Juran et, al. 2005. La calidad Técnicos de Áreas Funcionales. MÉX. Revista GaleIA328527159. 6428 O817. Nivel: 6. Pág. Nº 2.

Kano, F. 2012. La calidad de un producto incluye un modelo multidimensional de calidad jerárquica de impacto sobre la satisfacción del cliente. COL. Revista PASO, Rainforest Alliance. Vol. 8. Pág. 17.

Ley de Turismo, 2002. Publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nº 733 de 27 de Diciembre de 2002, consultados los artículos; Art. 44 Capítulo X pág. 9, Art. 4 Capítulo I pág. 1-2, Art. EC. Consultado, 26 de nov. 2013. Formato PDF. Disponible en: http://www.leydeturismo.mintur.gob.com.ec/pdf_ertio

Ley Orgánica de Salud del Ecuador, 2009. Art. 16 “Los Establecimientos que ofrezcan servicio de restauración deben generar seguridad alimentaria y nutricional y de buenos hábitos al consumidor o cliente”. Consultado, 26 de nov. 2013. Formato PDF. Disponible en: http://www.oms.gob.ec/pdf_asd

Manual del Sistema de Investigación, 2012. Investigación Institucional 2da. Edición, pág. 42 del capítulo I, subcapítulo 1.2., se justifica por razón teórica, metodológica, práctica, social o económica. EC. Consultado, 26 de nov. 2013.

Medina, C. 2005. Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura en el área de servicios alimentarios del Hotel Real Internacional de Tegucigalpa. Tesis Ing. Agroindustrial en el Grado Académico de Licenciatura. GUA. pág. 1-19.

OMS (Organización Mundial de la Salud), 2009. Las enfermedades transmitidas por los alimentos, afectan principalmente a los sectores más vulnerables en una población o región. EC. Consultado, 26 de nov. 2013. Formato PDF. Disponible en: <http://www.oms.salud/esc-artye.com>

Pacheco, T. 2013. Los sistemas actuales de conservación actúan hoy en día en la organización de quienes administran la industria alimenticia como esa

coordinación entre las distintas fases de elaboración de comidas y su posterior distribución o consumo. Puerto Cayo - Manabí. EC. Pág. 95-101.

Ponzo, O. 2004. El sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), está basada en el análisis de los peligros potenciales de la cadena de un proceso industrial, localizarlos en el espacio y en tiempo. ARG. Revista CONDET – Realidad, Enigmas y Soluciones en Turismo ISSN: 1695-7121. vol. 11Nº 17. pág. 10-24.

PNBV (Plan Nacional para el Buen Vivir), 2009. De la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), se consultaron los siguientes artículos; 6.6 de la política Nº 6 y 6.7 de la política 6.7. pág. 80. Consultado, 26 de nov. 2013. Formato PDF. Disponible en: http://www.senplades/2009-pdf_version_resumida_en_español

Rabanne, M. 2007. El diseño de una guía de buenas prácticas alimentarias a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo. BRA. Revista TB TUR Brasileira de Pesquisa Em Turismo ISSN: 1982-6125. vol. 19. pág. 34-38.

Rainforest Alliance (Alianza para la Protección de Bosques), 2010. La conservación de alimentos atribuye al buen consumo y salud del consumidor. BRA. Turismo Visão e Ação Universidade do Vale do Itajaí ISSN: 1415-6393. vol.12 Nº 19. pág. 4-10.

RECFO (Reglamento del Cantón Francisco de Orellana), 2013. Este reglamento está instruido para todas aquellas empresas turísticas-comerciales que vigilen y cumplan los bienes y recursos de la provincia. EC. Consultado, 26 de nov. 2013. Formato PDF. Disponible en <https://www.orellana.gob.ec>

RECHE (Revista Cubana de Higiene y Epidemiología), 2013. Las enfermedades transmitidas por alimentos “ETA”, constituyen un importante problema de salud pública por el incremento de su ocurrencia. La Habana. CUB. ISSN: 0301-4155. Vol. 24 Nº 5. pág. 10-21.

ANEXOS

Anexo N° 1 Formato de Entrevista para el Personal Operativo



Entrevista Dirigida al Personal Operativo del Restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge

Objetivo: el objetivo principal de esta entrevista es saber el conocimiento que tiene el personal operativo del restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge sobre las buenas prácticas de manufactura de alimentos. La misma que servirá para el diseñar una guía de procedimientos de “BPM”.

Indicaciones: Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

- 1) ¿Conoce el Acuerdo Interministerial N° 0004-10 del Codex Alimentarius?

SI:	NO:
-----	-----

- 2) ¿Conoce el análisis de riesgo aplicado a los alimentos?

SI:	NO:
-----	-----

- 3) ¿Conoce o ha escuchado del sistema HACCP?

SI:	NO:
-----	-----

- 4) ¿Conoce o ha aplicado buenas prácticas en el manejo de los alimentos?

SI:	NO:
-----	-----

- 5) ¿Conoce o ha aplicado el sistema de procedimientos operaciones para limpieza y sanitización?

SI:	NO:
-----	-----

6) ¿Se ha capacitado en técnicas de preparación y elaboración de alimentos?

SI:	NO:
-----	-----

7) ¿Manipula materias primas e insumos aplicando procedimientos de seguridad y de control?

SI:	NO:
-----	-----

8) ¿Cuida y mantiene en orden las instalaciones del restaurante?

SI:	NO:
-----	-----

9) ¿Cuida de los equipos y utensilios del restaurante?

SI:	NO:
-----	-----

10) ¿Ha recibido capacitación en relación a buenas prácticas de manufactura e higienes de los alimentos?

SI:	NO:
-----	-----

11) ¿El restaurante cuenta con una guía de procedimientos de buenas prácticas de manufactura de alimentos?

SI:	NO:
-----	-----

Nota: Gracias por su colaboración, que tenga un excelente día...!

Fuente de las preguntas citadas: Chef Ejecutivo Henry Richardson, 2014.

Entrevista realizada por: Valentín Bravo

Fecha de aplicación: Abril de 2014.

Anexo N° 2 Formato de Entrevista para el Personal Administrativo



Entrevista Dirigida al Personal Administrativo del Restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge

Objetivo: el objetivo principal de esta entrevista es saber el conocimiento que tiene el personal administrativo del restaurante del Yasuní Kichwa Ecolodge sobre las Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos. La misma que servirá para diseñar una guía de procedimientos de “BPM”.

Indicaciones: Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

a) Del área de alimentos y bebidas.

1. Considera Usted que el restaurante otorga alimentos de buena calidad.	SI	NO	Por qué:
2. El área de producción de alimentos del restaurante cumple con normas de calidad.	SI	NO	Cuáles:
3. Las instalaciones (diseño e infraestructura) del restaurante cumple con algún parámetro legal por alguna norma de calidad vigente.	SI	NO	Cuáles:
4. Se ha determinado estrategias para el buen funcionamiento del área de alimentos y bebidas en cuanto a su oferta gastronómica.	SI	NO	Cuáles:
5. Indique Si o No. ¿Cuál cree usted que es el problema o la ventaja del área de alimentos y bebidas del restaurante?	Acierto: Buenas Prácticas de Manufactura Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Problema: Malas Prácticas de Manufactura Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

b) De los aspectos relacionados con la guía de procedimientos de buenas prácticas de manufactura del área de producción del restaurante.

6. El área de alimentos y bebidas cuentan con una guía de procedimientos.	SI	NO	Especifique:
7. El área de producción de alimentos tienen procedimientos para el manejo sanitario.	SI	NO	Cuál:
8. El área de alimentos y bebidas cuenta con medidas de saneamiento.	SI	NO	Cuál:
9. El área de producción de alimentos cuenta con medidas para el control de plagas.	SI	NO	Cuál:
10. ¿Cuáles son los principales riesgos desde de su punto de vista crítico que ocurre o atente contra las buenas prácticas de manufactura?	<p>Principales Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mala Higiene del Personal <input type="checkbox"/> - Alimentos Contaminados <input type="checkbox"/> 		

Nota: Gracias por su colaboración, que tenga un excelente día...!

Fuente de las preguntas citadas: Chef Ejecutivo Henry Richardson, 2014.

Entrevista realizada por: Valentín Bravo

Fecha de aplicación: Abril de 2014.

Anexo Nº 3 Formato de Entrevista para Especialistas de “BPM”



ENTREVISTA A ESPECIALISTAS

Objetivo: el objetivo principal de esta entrevista es saber el conocimiento que tiene los especialistas sobre las Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos. La misma que servirá para diseñar una guía de procedimientos de “BPM”.

Indicaciones: Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

NOMBRE:	PROFESIÓN:			CARGO:
1. ¿Cuántos años tiene ejerciendo su profesión?				
2. ¿Cree Usted que la calidad de un producto alimenticio está determinado por el cumplimiento de los requisitos, tanto legales como comerciales para poder distribuirlo y así consumirlo?	SI	NO	Por qué:	
3. ¿Sabe Usted qué existe en la actualidad sistemas o normas de buenas prácticas en la manufactura en los alimentos?	SI	NO	Por qué:	
4. ¿Cree Usted que una empresa que expendan bebidas y alimentos deba incorporar en todo su proceso normas o sistemas de buenas prácticas de manufactura?	SI	NO	Por qué:	
5. ¿Una guía de procedimientos en manufactura es indispensable para los manipuladores en alimentos y bebidas de un restaurante?	SI	NO	Por qué:	
6. ¿Las buenas prácticas de manipulación en los alimentos deben estar plasmada en un documento en donde el personal pueda ilustrarse y cumplir eficazmente sus funciones?	SI	NO	Por qué:	

7. ¿Desde su punto de vista profesional marque con una X cuál cree Usted que son los lineamientos básicos para realizar buenas prácticas de manufactura en los alimentos en un restaurante?

Buenas Prácticas de Manufactura	SI	NO	Por qué / o hay otros:
Instalaciones			
Aseo Personal			
Condiciones de Salud			
Manejo Higiénico de los Alimentos			
Sistema de Seguridad Alimentaria (SSA)	SI	NO	Por qué / o hay otros:
Recepción en bodega			
Chequeo y Control de los Alimentos			
Cocina Higiénica			
Mantenimiento de Higiene en la Cocina			
Equipos y Utensilios de Cocina			
Enfermedades Transmitidas por Alimentos			
Prácticas Operativas Estandarizadas Sanitarias (POES)	SI	NO	Por qué / o hay otros:
Limpieza y Desinfección			
Fases de la Limpieza			
Fase de Desinfección			
Registro Diario de Hábitos del Personal Operativo del restaurante			
Control de Materia Prima			
Control de Plagas			
Preparación y Control de Temperaturas en los Alimentos			
Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control (HACCP)	SI	NO	Por qué / o hay otros:
Principios del Sistema HACCP			
Aplicación del Sistema HACCP			
Modelo de Taller aplicado a las Buenas Prácticas, Higiene y Seguridad Alimentaria			
Nota: Gracias por su colaboración, que tenga un excelente día...!			

Nota: Gracias por su colaboración, que tenga un excelente día...! **Fuente de las preguntas citadas:** Chef Ejecutivo Henry Richardson, 2014 - **Entrevista realizada por:** Valentín Bravo - **Fecha de aplicación:** Abril de 2014.

Anexo N° 5 Entrevista al Personal Operativo del Restaurante Yasuni Kichwa
Ecolodge



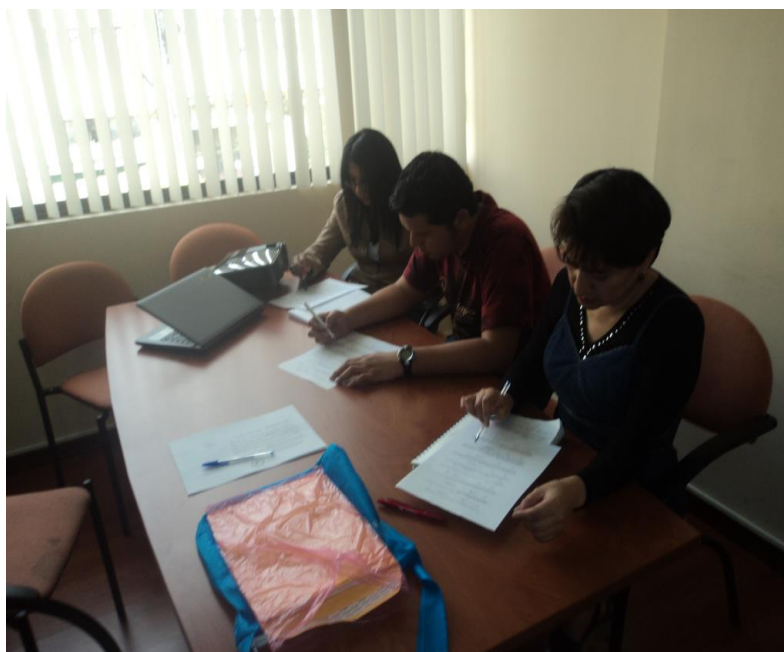
Anexo N° 6 Entrevista a la Lic. Viviana Fernández Nutricionista



Anexo Nº 7 Entrevista al Dr. Omar Tóala Santana Propietario de la Clínica
Aarón de la ciudad de Calceta



Anexo Nº 8 Entrevista al Personal Administrativo del Restaurante Yasuní
Kichwa Ecolodge



Anexo N° 9 Socialización de la Guía de Procedimientos con el Personal Operativo y Administrativo del Yasuní Kichwa Ecolodge



Anexo N° 10 Entrevista con Pedro Armendáriz Carranza Director de Planificación Turística del Yasuní Kichwa Ecolodge

