

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR – UNIB.E**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS GASTRONÓMICAS**

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Ingeniería en Administración de  
Empresas Gastronómicas

**“Estrategias de mejora a los procesos de producción de alimentos y bebidas  
en el asadero “Pollo Selecto”, Parroquia Chillogallo, Quito, según las Buenas  
Prácticas de Manufactura.**

Autora:

Andrea Viviana Pacheco Alegría.

Director:

Dr. Jesús Gómez.

Quito – Ecuador

Septiembre 2018.

## Carta del Director del Trabajo de Titulación

Magister

Juan Francisco Romero

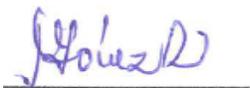
Director de la Escuela de Gastronomía

Presente.

Yo Jesús Gómez, Director del Trabajo de Titulación realizado por Andrea Viviana Pacheco Alegría, estudiante de la carrera de Gastronomía, informo haber revisado el presente documento titulado “Estrategias de mejora a los procesos de producción de alimentos y bebidas en el asadero “Pollo Selecto”, Parroquia Chillogallo, Quito, fundamentado en las Buenas Prácticas de Manufactura”, el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Dr. Jesús Gómez

Director del Trabajo de Titulación

## Carta de Autoría del Trabajo

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación titulado “Estrategias de mejora a los procesos de producción de alimentos y bebidas en el asadero “Pollo Selecto”, Parroquia Chillogallo, Quito, fundamentado en las Buenas Prácticas de Manufactura”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta(s) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor(a) del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.



Andrea Pacheco Alegría

172470753-2

Quito, septiembre 2018

## **Agradecimientos**

A todas las personas que colaboraron para finalizar mi investigación y alcanzar mi meta de ser una profesional en la rama de la Administración Gastronómica.

Agradezco al asadero “Pollo Selecto” y a la Sra. Blanca Alegría gerente propietaria, por su colaboración y por prestarme sus servicios para la elaboración de este proyecto.

A la Ing. Jasmina Unda por asesorarme y apoyarme en cada momento para la culminación del proyecto.

Al Dr. Jesús Gómez, por sus tutorías y brindarme su apoyo y conocimientos para la culminación del Trabajo de Titulación.

## **Dedicatoria**

La presente dedicatoria va para mis padres que han dedicado su esfuerzo y sabiduría para darme los estudios; a mis hermanos que son mi motivación; a mi novio por su apoyo y perseverancia y a mis amigos de la universidad por estar siempre apoyándome en esta etapa de culminación de mi carrera.

## ÍNDICE GENERAL

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	ii
CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO .....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3. OBJETIVOS .....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
CAPÍTULO II.....	5
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.1. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.-.....	5
2.2. CONDICIONES SANITARIAS (ARCOSA, 2015). .....	6
2.3. CONDICIONES HIGIÉNICAS PARA EL PERSONAL .....	8
2.4. CONDICIONES HIGIÉNICAS DE MANIPULACIÓN .....	9

2.5. PRÁCTICAS DE LIMPIEZA Y CONTROL DE PLAGAS.....	14
2.6. VENTAJAS DE LAS BPM PARA LOS CLIENTES: .....	17
CAPÍTULO III.....	18
METODOLOGÍA.....	18
3.1. ÁREA DE TRABAJO .....	18
3.2. TIPOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	19
3.4. TÉCNICAS: .....	20
3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	23
3.5.1. LISTA DE CHEQUEO.....	23
CAPÍTULO IV .....	24
RESULTADOS E INTERPRETACIÓN .....	24
4.1. PROCESOS DEL RESTAURANTE “POLLO SELECTO” .....	24
CAPITULO V. ....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
5.1. CONCLUSIONES.....	48
5.2. RECOMENDACIONES.....	48
5.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS.....	49
5.4. BIBLIOGRAFÍA.....	51

5.5. ANEXOS..... 54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diagnóstico del asadero .....	21
Tabla 2. Reunión con el personal del establecimiento. ....	22
Tabla 3. Evaluación de las Condiciones Sanitarias. ....	25
Tabla 4. Evaluación de las Condiciones Higiénicas para el Personal. ....	27
Tabla 5. Condiciones Higiénicas de Manipulación. ....	29
Tabla 6. Prácticas de Limpieza y Control de Plagas. ....	31
Tabla 7. Evaluación de las Prohibiciones. ....	32
Tabla 8. Mejora de las Condiciones Sanitarias.....	40
Tabla 9. Mejora de las Condiciones Higiénicas para el Personal. ....	42
Tabla 10. Mejora de las Condiciones Higiénicas de Manipulación .....	44
Tabla 11. Mejora de las Condiciones de Prácticas de Limpieza y Control de Plagas	46
Tabla 12. Mejora de las Condiciones de las Prohibiciones.....	47

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ventajas de las BPM para los clientes .....	17
Gráfico 2. Sector La Biloxi.....	18
Gráfico 3. Condiciones Sanitarias. ....	26
Gráfico 4. Falencias de las Condiciones Sanitarias.....	26
Gráfico 5. Condiciones Higiénicas para el Personal.....	28
Gráfico 6. Falencias de las Condiciones Higiénicas para el Personal .....	28
Gráfico 7. Condiciones Higiénicas de Manipulación.....	30
Gráfico 8. Falencias de las Condiciones Higiénicas de Manipulación .....	30
Gráfico 9. Prácticas de Limpieza y Control de Plagas.....	31
Gráfico 10. Falencias de Limpieza y Control de Plagas. ....	32
Gráfico 11. Prohibiciones.....	33
Gráfico 12. Falencias de las Prohibiciones.....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Falencias en las Condiciones Sanitarias del asadero “Pollo Selecto”, determinan por el método del causa-efecto.....	35
Figura 2. Falencias en las Condiciones Higiénicas para el Personal del asadero “Pollo Selecto”, determinado por el método del causa-efecto. ....	36
Figura 3. Falencias en las Condiciones Higiénicas de Manipulación del asadero “Pollo Selecto”, determinado por el método del causa-efecto.. ....	37
Figura 4. Falencias en las Prácticas de Limpieza y Control de Plagas del asadero “Pollo Selecto”, determinado por el método del causa-efecto. ....	38
Figura 5. Falencias en las Prohibiciones del asadero “Pollo Selecto”, determinado por el método del causa-efecto.....	39

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1. Lista de Chequeo (ARCSA).....	69
Anexo N°2. Extracto de la Lista de Chequeo (ARCSA).....	70

## RESUMEN

El propósito de esta investigación está orientado a la formulación de estrategias de mejora para los procesos de producción de alimentos y bebidas del asadero “Pollo Selecto” ubicado en el sector en la Biloxi. El desarrollo de la misma se inició con el diagnóstico de los procesos de producción de alimentos y bebidas en función de las Buenas Prácticas de Manufactura (ARCOSA, 2015); a partir de los resultados obtenidos se determinó las falencias en los procesos estudiados, para lo cual se definió estrategias de mejora que permitirían el cierre de las brechas encontradas. La investigación se consideró de tipo descriptiva, con un diseño documental y de campo. Para el estudio se empleó la observación directa, entrevista no estructurada y los grupos focales. Con la puesta en marcha de las estrategias propuestas se logró una mejora gradual en los procesos y por ende una mejora en la satisfacción a los clientes.

**Palabras Claves:** Mejora, buenas prácticas, estrategias.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

En Ecuador existen más de 12 mil locales comerciales de asaderos de pollos, y específicamente en la ciudad de Quito consta con 9,600 locales (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2017). Cabe señalar que, en dichos establecimientos de alimentos y bebidas, es indispensable contar la aplicación de buenas prácticas de manufactura, los cuales permiten establecer los estándares de calidad en cada uno de los procesos que se realizan para el expendio de los productos.

En este contexto se encuentra inmerso el Asadero “Pollo Selecto”, el cual está ubicado al sur de la ciudad de Quito, en el sector la Biloxi; dicha ubicación se considera estratégica debido a la alta afluencia de personas que solicitan sus productos y servicios de allí la necesidad de mejorar los procesos de producción con el fin de aumentar el número de clientes y su satisfacción.

La presente investigación pretende, proponer las estrategias de mejoramiento de Buenas Prácticas de Manufactura aplicada al Asadero “Pollo Selecto”, para que en base de los resultados de estas técnicas se pueda proponer una adecuada función de las actividades del restaurante.

## **1.1. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA**

Las Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano. En el ámbito alimenticio, se basan en la higiene y la forma de manipulación de los alimentos. (Intedya, 2016); pero la falta de aplicación de éstas en los establecimientos de alimentos y bebidas generan pérdida de clientes, producto de su insatisfacción como consecuencia de las ventas de productos de baja calidad debido a una incorrecta toma de decisiones por falta de conocimientos de los empleados y la deficiente manipulación de alimentos.

Dicha situación antes descrita impacta en el correcto funcionamiento de los restaurantes de comida rápida principalmente por la venta de alimentos contaminados, que tienen como consecuencia la mala aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), durante la realización de los procesos de recepción, almacenamiento, preparación y entrega de alimentos.

En el Asadero “Pollo Selecto” no escapa a esta realidad antes descrita; en visitas realizadas a dicho establecimiento se evidenció que las instalaciones en su interior contienen área caliente y área fría, las cuales requieren innovación en maquinaria y utensilios. Asimismo, se observó la manipulación no adecuada de los alimentos y un deficiente manejo de residuos lo que genera contaminación cruzada; así como también el manejo incorrecto de almacenamiento de la materia prima y desconocimiento de los procesos productivos del restaurante por parte del personal.

A la luz de los párrafos anteriores surge la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuáles estrategias se deben formular para mejorar los procesos de producción de alimentos y bebidas en el asadero “Pollo Selecto” ubicado en la Parroquia Chillogallo, Quito, basadas en las Buenas Prácticas de Manufactura?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Las Buenas Prácticas de Manufactura es un instrumento que determinan normas para el mejoramiento de los procesos en el área de cocina, con el fin de brindar un buen servicio y productos de alta calidad. Estos elementos son aplicados a distintos tipos de establecimientos de alimentos y bebidas que busca el mejoramiento continuo en sus procesos y servicios.

Adicionalmente, según (Emprendepymes.net, 2016) la aplicación de la herramienta permite:

- La capacitación al personal que desempeña en el área de cocina sobre temas de manipulación y transformación de la materia prima.
- La innovación de algunos equipos especializados y el menaje para la preparación de los productos.
- Mejorar las condiciones del restaurante, en cuanto a almacenamiento de productos, higiene personal y manipulación de alimentos.

La aplicación de estrategias basada en esta herramienta en El Asadero “Pollo Selecto”, permitirá asegurar a los clientes alimentos de calidad y por ende el aumento de su satisfacción y el mejoramiento del posicionamiento al mercado.

Asimismo, impactaría favorablemente en el aumento de los clientes, evidenciando la buena calidad tanto en los alimentos y bebidas, así como también en el servicio, acogiendo las normas de las buenas prácticas de manufactura.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Proponer estrategias de mejora a los procesos de producción de alimentos y bebidas en el asadero “Pollo Selecto”, Parroquia Chillogallo, Quito, basado en las Buenas Prácticas de Manufactura.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar los procesos de producción de alimentos y bebidas en el asadero “Pollo Selecto” en función de las Buenas Prácticas de Manufactura.
2. Determinar las debilidades de los procesos de producción de alimentos y bebidas en el asadero “Pollo Selecto” en función de las Buenas Prácticas de Manufactura.
3. Definir estrategias de mejora de los procesos de producción de alimentos y bebidas en el asadero “Pollo Selecto” en función de las Buenas Prácticas de Manufactura.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

**2.1. Buenas Prácticas de Manufactura.** - Es una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y la forma de manipulación de los alimentos en este caso (Intedya, 2016).

De acuerdo con Intedya (2016):

- Son útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos, y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación.
- Contribuyen al aseguramiento de una producción de alimentos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.
- Se asocian con el Control a través de inspecciones del establecimiento.

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) se aplican en todos los procesos de elaboración y manipulación de alimentos y son una herramienta fundamental para la obtención de productos inocuos. Constituyen un conjunto de principios básicos con el objetivo de garantizar que se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción y distribución (Intedya, 2016).

Según el reglamento estipulado por la ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) se debe cumplir con los siguientes requisitos establecidos en la legislación vigente:

## **2.2. CONDICIONES SANITARIAS (ARCSA, 2015).**

**Ubicación.** - Los establecimientos de alimentación colectiva deberán estar situados en zonas exentas de fuentes de contaminación.

### **Instalaciones.** -

- El diseño, la construcción del establecimiento de alimentación; así como, la ubicación de equipos y utensilios al ser utilizados en estos establecimientos, deberán permitir la limpieza, desinfección y mantenimiento adecuado, a fin de prevenir la contaminación cruzada garantizando la inocuidad de los alimentos.
- No se utilizarán cubiertas para pisos tales como alfombras u otro material similar en áreas de preparación de alimentos, cuartos frigoríficos, áreas de lavado de utensilios, cuartos de almacenaje de desechos u otras áreas donde el piso está sujeto a la humedad y métodos de limpieza mediante agua, el piso de preferencia será antideslizante.
- Los materiales para superficies de pisos, paredes y techos en las áreas en donde se realicen las operaciones de manipulación de alimentos, deberán ser resistentes, fáciles de limpiar y desinfectar; y no deben generar espacios propicios para la proliferación de microorganismos y plagas.
- En caso de contar con aberturas que den al exterior se deberán contar con mallas protectoras desmontables para su fácil limpieza y estar en buen estado de funcionamiento y mantener las condiciones higiénicas adecuadas.

## **Ventilación. -**

- Las rejillas o respiraderos en las terminales de ventilación cuando se disponga de estos, deben ser de material resistente y deben retirarse fácilmente para su limpieza y mantenimiento.

## **Condiciones Sanitarias para el Área de la Cocina**

- a) El diseño de las instalaciones debe permitir que todas las operaciones se realicen en condiciones higiénicas y permitan fluidez de movimiento del personal, sin generar riesgos de contaminación cruzada.
- b) Los espacios en la cocina de preferencia se distribuirán de la siguiente manera:
  1. **Área de almacenamiento:** Lugar donde se ubicarán los alimentos exclusivamente para su conservación, previo a su preparación, sujeta a condiciones de temperatura y humedad relacionadas a la naturaleza de los productos alimenticios; adicionalmente deberán contar con una zona identificada y limitada para almacenamiento de productos químicos e insumos no comestibles;
  2. **Área de preparación previa:** donde se realizarán actividades de limpieza de los alimentos. El área de preparación previa estará próxima al área de almacenamiento de alimentos;
  3. **Área de preparación intermedia:** donde se realizarán actividades de pelado, corte, picado y cocción de los alimentos que requieran estas prácticas;

4. **Área de preparación final:** donde se realizará el armado y servido de los platos o porciones para el consumo en el establecimiento, o para ser enviados a domicilio.
- c) Si el espacio físico no fuera suficiente para establecer las áreas requeridas, se determinará al menos el área de preparación previa y para las otras áreas se realizarán las actividades por etapas, con el fin de evitar la contaminación cruzada. Después de cada etapa se debe realizar la limpieza de las superficies que se emplearán en la siguiente etapa;
- d) Los lavabos deberán estar ubicados de manera que faciliten el acceso al personal que manipula los alimentos y de preferencia para el lavado de utensilios y equipos.

### **2.3. CONDICIONES HIGIÉNICAS PARA EL PERSONAL (ARCSA, 2015).**

**De la Higiene.** - El personal manipulador de alimentos debe cumplir con las siguientes condiciones:

- No portar joyas como aretes, anillos, pulseras, relojes, collares, o cualquier otro accesorio.
- El propietario o administrador del establecimiento debe proporcionar los insumos necesarios para el adecuado lavado de manos (agua, dispensador con jabón líquido, secador automático de manos o papel toalla y dispensador con antiséptico). Se debe contar con procedimiento de lavado de manos, mismo que se encontrará en un lugar visible mediante carteles ilustrativos.
- El personal debe mantener las manos limpias y las partes expuestas de los brazos conforme al procedimiento de lavado de manos.

- El personal debe utilizar guantes para la preparación de alimentos.

#### **De la Capacitación. -**

- Es responsabilidad del propietario o administrador del establecimiento de alimentación colectiva garantizar que el personal que labora en su establecimiento cuente con capacitación al personal manipulador sobre higiene de los alimentos, procedimientos internos conforme a un programa de capacitación, con sus respectivos registros y evaluaciones, así como proporcionar las instrucciones de trabajo necesarias para garantizar la higiene durante las actividades de operación.

#### **2.4. CONDICIONES HIGIÉNICAS DE MANIPULACIÓN (ARCSA, 2015).**

**Recepción o Compra Directa. -** Durante la recepción o compra directa de alimentos se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Efectuarse en áreas limpias, iluminadas, libre de materiales en desuso, y protegidas de fuentes de contaminación;
- b) Durante el proceso de recepción o compra directa, el personal encargado debe inspeccionar los alimentos y verificar lo siguiente:
  - Que los alimentos se mantengan en óptimas condiciones ambientales y de temperatura aptas para la conservación y frescura de los mismos;
  - Que los alimentos se encuentren en condiciones aptas para el consumo, libres de plagas y deterioro.
  - Que los envases y contenedores se encuentren íntegros, sean de material apto para contener alimentos y de uso exclusivo para este fin;

- Que los alimentos procesados a utilizar deben estar claramente identificados, contar con su respectivo nacional y estén dentro del período de vida útil;
- El propietario o administrador del establecimiento deberá contar con un registro de proveedores con la información del mismo.

**Almacenamiento.** - El almacenamiento de alimentos debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Conforme al tipo de producto se garantizará que las condiciones ambientales y de temperatura sean aptas para la conservación y frescura, las cuales minimicen el deterioro y la contaminación de los alimentos;
- Durante las actividades de almacenamiento se debe aplicar el principio PEPS (lo primero que entra es lo primero que sale) o PCPS (próximo a caducar primero en salir) dependiendo de la naturaleza del producto;
- La disposición de los alimentos en las áreas de almacenamiento debe permitir el fácil acceso para el personal autorizado;
- Los alimentos se deberán ubicar de manera que permitan la circulación de aire, de tal manera que no se presente hacinamiento de los productos almacenados;
- Los alimentos se almacenarán de manera que eviten la contaminación cruzada, de preferencia en recipientes cerrados o herméticamente sellados y separados e identificados conforme su naturaleza;
- Los alimentos semielaborados, trasvasados o elaborados como salsas, aderezos, condimentos, y otros similares procesados en el establecimiento para su propio uso deben almacenarse debidamente rotulados con el nombre

del producto y su fecha de elaboración; previo a su uso se verificará que el producto este apto para el consumo;

- Los equipos de refrigeración y congelación o las áreas destinadas para este fin permitirán el fácil acceso para la limpieza y mantenimiento; En caso de existir cuartos fríos o de congelación estos deberán garantizar que el agua producida por la condensación no caiga sobre los alimentos almacenados;
- La ubicación de los productos alimenticios en los equipos de refrigeración y congelación debe permitir la circulación de frío;
- Las estanterías, bandejas, ganchos, entre otros, destinados a almacenar los productos alimenticios serán de materiales resistentes a las operaciones de limpieza y desinfección y se encontrarán en perfecto estado de conservación e higiene;
- Las áreas de almacenamiento de alimentos no se utilizarán como bodegas de utensilios y equipos en desuso o inservibles, u otros materiales que puedan contaminar los alimentos.

**Preparación Previa.** - Durante la preparación previa de alimentos se debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Verificar que la condición del producto alimenticio sea apta para el consumo previo a su proceso de preparación, caso contrario este debe ser eliminado higiénicamente;
- Los alimentos deben ser lavados con agua potable o segura previo al proceso de cocción o servido;

- Los alimentos a ser consumidos sin pelar y crudos deben ser sometidos a procesos de lavado y desinfección con productos aptos para alimentos utilizados de conformidad a las instrucciones del fabricante;
- Los alimentos picados y troceados que no se utilicen en la preparación inmediata se deben almacenar según las características del producto debidamente protegidos hasta su cocción o servido;
- Los alimentos que han sido previamente preparados y posteriormente sometidos a procesos de refrigeración o congelación para su posterior cocción y servido, deberán ser rotulados de preferencia con el nombre del producto, la fecha de elaboración y nombre del responsable de la misma.

#### **Cocción y Preparación. -**

- Las bebidas calientes o frías, así como el hielo de consumo directo o que tenga contacto directo con el alimento deberán ser preparados con agua potable o segura;
- El hielo utilizado como un medio para enfriar alimentos, serpentines o tubos de los equipos no podrá ser utilizado para consumo humano; tampoco está permitido el uso de escarcha o hielo químico procedente de los equipos de congelación;
- Las grasas y aceites utilizados para freír no deben estar quemados y deben renovarse inmediatamente cuando los cambios de características organolépticas sean evidentes. Se debe contar con un registro que indique las

renovaciones efectuadas; No deben ser desechados en los sumideros y deben ser almacenados en recipientes apropiados e identificados;

- Se utilizarán exclusivamente aditivos alimentarios permitidos y en cantidades que respondan a las especificaciones indicadas en las normas técnicas nacionales vigentes;
- La degustación de los alimentos preparados se realizará con utensilios limpios, mismos que no se podrá introducir nuevamente en el alimento preparado.

#### **De las Temperaturas. -**

- El propietario o administrador del establecimiento de alimentación colectiva, durante las actividades de recepción, almacenamiento, conservación, preparación, transporte y venta de alimentos, debe monitorear y registrar las temperaturas a fin de garantizar la conservación y preparación de alimentos.

#### **Descongelación, Recalentamiento y Enfriamiento. -**

El recalentamiento de alimentos debe cumplir lo siguiente:

- Las porciones que se hayan mantenido en frío deberán recalentarse y consumirse inmediatamente;
- Los alimentos recalentados que no se consuman en ese instante no podrán ser ofrecidos posteriormente para el consumo humano y deben ser desechados higiénicamente.

**Contaminación Cruzada. -** Para prevenir la contaminación cruzada se aplicarán las siguientes medidas:

- En caso de que el personal, utensilios o superficies hayan entrado en contacto con alimentos crudos, se realizará los procedimientos de limpieza y desinfección necesarios, previo al contacto con alimentos en preparación o listos para el consumo;
- Los alimentos y bebidas en exhibición se deben proteger de fuentes de contaminación;
- Los alimentos que no se ingieran o sean devueltos por los consumidores no se pueden ofrecer nuevamente para el consumo humano y deben ser desechados bajo condiciones higiénicas adecuadas;
- El personal que manipula alimentos no pueden utilizar un utensilio más de una vez para degustar los alimentos que se están en proceso de preparación o expendan;
- En caso de que el consumidor lo requiera se debe proporcionar información precisa sobre el contenido de los alimentos preparados (alérgenos); y,
- En caso de roturas accidentales de material de vidrio o cerámica en áreas donde existan alimentos expuestos, éstos deberán ser desechados y el material para la limpieza será de uso exclusivo para este fin.

## **2.5. PRÁCTICAS DE LIMPIEZA Y CONTROL DE PLAGAS (ARCSA, 2015).**

### **De la Limpieza. -**

- Las instalaciones donde se realiza la manipulación de alimentos estarán sujetas a procesos de limpieza periódica conforme el procedimiento establecido con sus respectivos registros;

- Los equipos, utensilios y superficies en contacto con los alimentos y los medios de transporte deben ser sometidos a procesos de limpieza y desinfección con la frecuencia necesaria conforme al procedimiento establecido con sus respectivos registros;
- Los procesos de limpieza y desinfección deben realizarse con agua potable o segura, aplicando sustancias aptas para uso en establecimientos manipuladores de alimentos y conforme a las especificaciones del fabricante;
- Todos los productos químicos y utensilios de limpieza estarán debidamente etiquetados y almacenados en un compartimiento seguro de uso exclusivo para este tipo de productos, de acceso a personal autorizado y separado de las áreas de manipulación de alimentos;
- El agua usada previamente en procesos de limpieza y desinfección no podrá ser reutilizada en procesos posteriores de limpieza o preparación de alimentos;
- Se debe utilizar productos químicos de grado alimenticio.

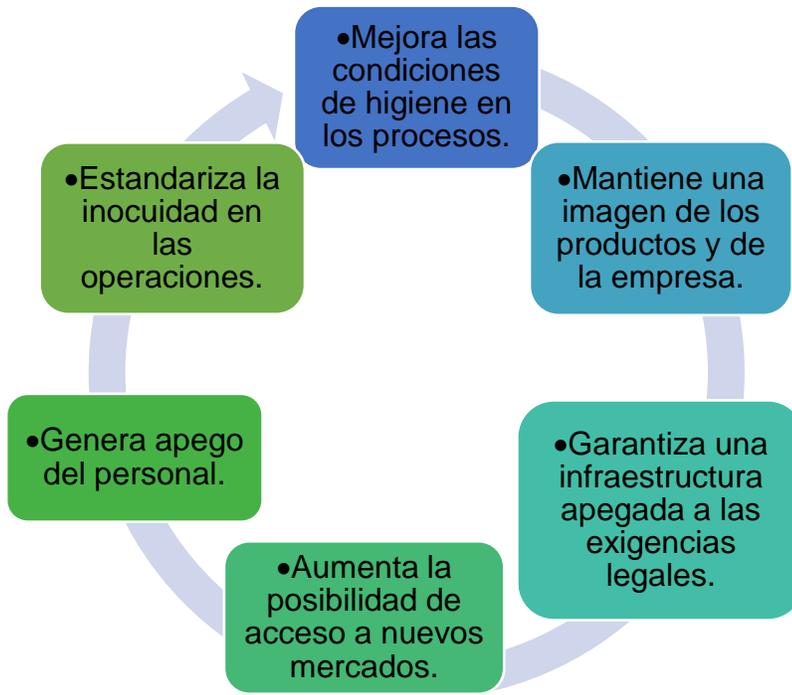
#### **Del Control de Plagas. -**

- El establecimiento de alimentación colectiva debe contar con un manejo integrado de plagas, el cual debe ser realizado por personal externo o interno capacitado;
- En caso de que la actividad se realice por personal interno, el responsable será el propietario del establecimiento o su delegado y se deberá contar con el procedimiento correspondiente y sus respectivos registros;

- Las instalaciones contarán con protecciones contra plagas las cuales deberán estar en buenas condiciones de funcionamiento. En caso de contar con elementos físicos como protectores anti-insectos o trampas estos serán desmontables y de fácil limpieza;
- La estructura y diseño del establecimiento de alimentación colectiva no deberá permitir el acceso o refugio de ningún tipo de plagas;
- Se podrán usar únicamente métodos y sustancias químicas para el control de plagas aptos para aplicar en establecimientos de alimentación de conformidad al uso para el que estén destinados, evitando la contaminación de los alimentos, superficies y utensilios;
- Los químicos empleados para el control de plagas deberán contar con y no pueden emplearse en las áreas y superficies de contacto con el alimento.

Según Intedya, 2016; se establece algunas ventajas de las Buenas Prácticas de Manufactura para los clientes, lo cual se presenta en el siguiente gráfico.

## 2.6. VENTAJAS DE LAS BPM PARA LOS CLIENTES:



**Gráfico N°1.** Ventajas de las BPM para los clientes (Intedya, 2016).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Área de Trabajo

El desarrollo de este proyecto se llevó a cabo en el Asadero “Pollo Selecto”, ubicado en la calle Hernán Gmoiner y calle N; sector de la Biloxi, Parroquia Chillogallo, al sur del Distrito Metropolitano de Quito.

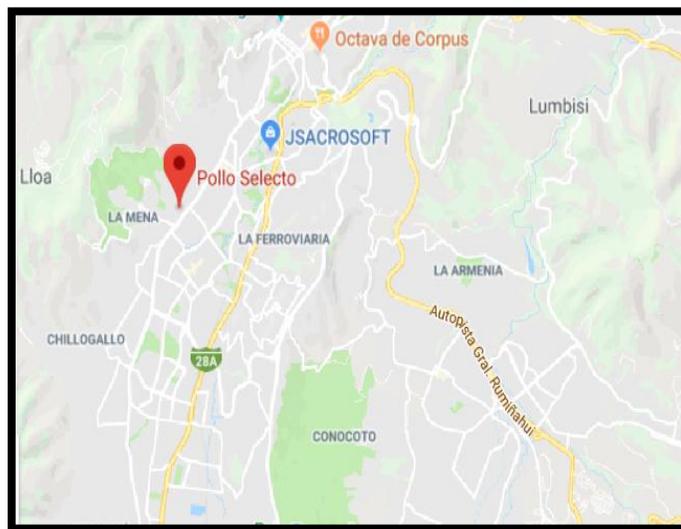


Gráfico 2. Sector La Biloxi. Google Maps.

#### 3.2. TIPOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.2.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación se determinó, teniendo en cuenta el problema y el objetivo general de la misma. El presente estudio se enmarcó dentro de una investigación de tipo descriptiva, debido a que en ella diagnostica la situación actual de la empresa Asadero “Pollo Selecto”, para posteriormente desarrollar estrategias de mejora fundamentada en las Buenas Prácticas de Manufactura.

En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostienen que la investigación de tipo descriptiva, “busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.80).

### **3.2.2. Diseño de la investigación**

En cuanto al diseño de la investigación, Arias (2006, p.24) expresa que “es la estrategia que adopta el investigador para responder el problema planteado”, es decir, la manera, método y el sitio donde el investigador recolecta los datos o la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

Al respecto, el diseño de esta investigación se considera de tipo documental y de campo. Es documental ya que, como lo plantea Arias (2006), “Se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos” (p.49); y se apoya en fuentes bibliográficas de toda índole, que emplean como guía estos registros de la empresa, para llevar a cabo los objetivos de dicha exploración.

Por otra parte, la investigación es de campo se refiere a “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (Arias, 2006).

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población de investigación se define, según Arias (2006, p.81), como el “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los

cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. Para los efectos de esta investigación, la población de estudio estará conformada por cinco personas que laboran en el restaurante.

En cuanto a la muestra, Arias (2006, p.83) indica que “es un conjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En este sentido, la muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto. Permite generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido, en el caso de esta investigación, se trabajará con toda la población por ser finita.

### **3.4. TÉCNICAS:**

Se refiere a las herramientas utilizadas por el investigador para la recolección de datos concernientes al estudio a desarrollar. La selección de estas técnicas debe hacerse en función a los objetivos planteados y al diseño de la investigación. En cuanto a las técnicas, Arias (2006), indica que es un “procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67), y de esta misma manera opina sobre los instrumentos, lo siguiente, “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.69).

Para esta investigación se utilizó las siguientes técnicas:

**3.4.1. Observación Directa:** Para Arias (2006, p.69), “la observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la

naturaleza o en la sociedad, en función de los objetivos preestablecidos”. Para efectos de esta investigación se empleó esta técnica para efectuar el diagnóstico de la situación actual de la empresa Asadero “Pollo Selecto” por consiguiente permitió una familiarización con el personal de la empresa y con los procesos mismos, teniendo así una visión objetiva.

Para el desarrollo se empleó la realización de la Observación Directa para generar lo establecido en la siguiente tabla:

**Tabla N°1.** Diagnóstico del asadero. Fuente: Pacheco A, 2018.

Fecha	Lugar	Resultado
09/02/2018 09:00-11:00	Asadero “Pollo Selecto”	Diagnóstico actual del asadero.

**3.4.2. Tormentas de Ideas:** Villar (2000), define esta técnica como una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. El uso de esta herramienta permitió el aporte de soluciones, involucrando al personal pertinente como un equipo que forma parte de la solución al problema planteado por esta investigación.

**3.4.3. Pláticas en Grupo Focal:** Es una técnica cualitativa que consiste de 90 a 120 minutos de discusión con un grupo limitado de personas (entre 7 a 10 personas), que reúnen ciertas características comunes para su selección y son guiados por un moderador quien conduce la sesión en base a una guía de moderación. Esta técnica permitió a través de las discusiones y opiniones

conocer que pensaban los participantes respecto a un asunto o tema determinado (Hernández – Coello y Baptista, 1998). Teniendo una definición explícita de esta técnica, se describe que la misma fue utilizada con el firme propósito de recolectar toda la información necesaria para la formulación de estrategias.

Para el desarrollo se empleó 2 reuniones para la realización del Grupo Focal para generar lo establecido en la siguiente tabla 2.

**Tabla N°2.** Reunión con el personal del establecimiento. Fuente: Pacheco A, 2018.

<b>Fecha</b>	<b>Lugar</b>	<b>Resultado</b>
10/02/2018 09:00-11:00	Asadero “Pollo Selecto”	Charla sobre las falencias que existe dentro del establecimiento
11/02/2018 09:00-11:00	Asadero “Pollo Selecto”	A través de la Lista de Chequeo, estipulado por el ARCOSA, se explicó a los empleados.  Que estrategias se van a formular para el mejoramiento del asadero.

### **3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**3.5.1. Lista de Chequeo:** Según Tamayo y Tamayo 2006 (p.255), es “un listado de preguntas, en forma de cuestionario que sirve para verificar el grado de cumplimiento de determinadas reglas establecidas a prioridad con un fin determinado”. Para esta investigación se utilizó una lista de chequeo (Anexo 1), construida según el reglamento estipulado por ARCSA Ecuador (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria); con el fin de determinar cuáles son sus falencias y adecuados pasos de las Buenas Prácticas de Manufactura, que existen dentro del establecimiento. Para llevar la Lista de Chequeo se abordó a 5 empleados de la empresa.

#### **3.5.2. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Una vez recopilados los datos se necesitó que estos fueran transformados en información que realmente sea de utilidad para la investigación, por tal motivo, se determinó de manera apropiada la forma de comunicar los resultados y representar su incidencia, y fue aquí donde se hizo uso de métodos de interpretación y análisis que permitieron observar el comportamiento de la variable a estudiar.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS E INTERPRETACIÓN**

#### **4.1 PROCESOS DEL RESTAURANTE “POLLO SELECTO”**

Para el diagnóstico de la evaluación de los procesos se aplicó la Lista de Chequeo ARCSA Ecuador (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) (Anexo 2); empleando además la Observación Directa y la Entrevista no Estructurada. Las dimensiones evaluadas fueron:

1. Condiciones Sanitarias.
2. Condiciones Higiénicas para el Personal.
3. Condiciones Higiénicas de Manipulación.
4. Prácticas de Limpieza y Control de Plagas.
5. Prohibiciones.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

### **Dimensión: 1. Condiciones Sanitarias.**

Las Condiciones Sanitarias se refiere al lugar de trabajo donde debe mantenerse ordenado y limpio, además de la estructura debe encontrarse en buen estado por ejemplo (paredes interiores, cielo, puertas y ventanas).

Los resultados de la evaluación de esta dimensión se presentan en la tabla 3.

**Tabla N°3.** Evaluación de las Condiciones Sanitarias. Fuente: Pacheco A, 2018.

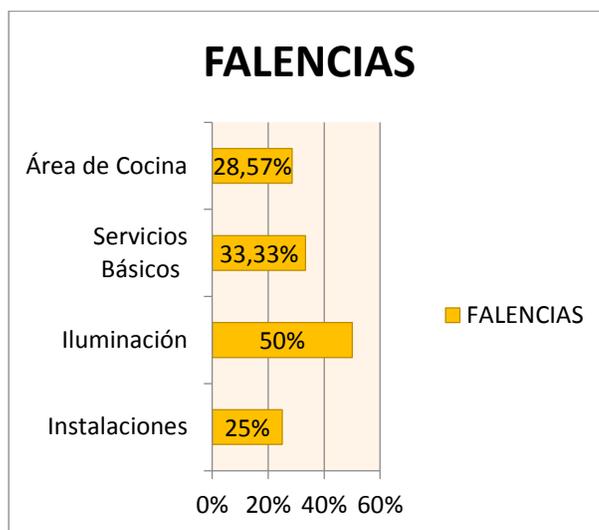
Aspectos	Resultados		Porcentaje de Cumplimiento	
	SI	NO	SI	NO
Instalaciones	6	2	75%	25%
Ventilación	2	0	100%	0%
Iluminación	1	1	50%	50%
Servicios Básicos	4	2	66,66%	33,33%
Baños y Baterías Sanitarias	13	0	100%	0%
Área de Cocinas	5	2	71,42%	28,57%
Área de Comedor	2	0	100%	0%
Equipos y Utensilios	7	0	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>85,10%</b>	<b>14,89%</b>

### **Análisis de la Dimensión:**

Al evaluar esta dimensión se evidencia un nivel de cumplimiento del 85,10%, tal como se presenta en la Gráfica 3. En la Gráfica 4 se muestran el cumplimiento por aspecto, destacado principalmente las siguientes falencias o debilidades: Instalaciones, Iluminación, servicios Básicos, Área de Cocinas.



**Gráfico N°3.** Condiciones Sanitarias. Fuente: Pacheco A, 2018.



**Gráfico N°4.** Falencias de las Condiciones Sanitarias. Fuente: Pacheco A, 2018.

## **Dimensión: 2. Condiciones Higiénicas para el Personal.**

Las Condiciones Higiénicas para el Personal se refieren a las normas relacionadas con el cuidado personal que inciden positivamente en la salud y que previene posibles enfermedades o infecciones.

Los resultados de la evaluación de esta dimensión se presentan en la tabla 4.

**Tabla N°4.** Evaluación de las Condiciones Higiénicas para el Personal. Fuente: Pacheco A, 2018.

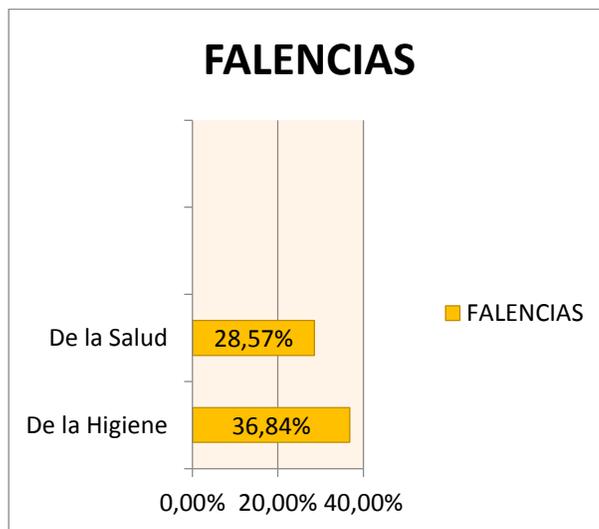
Aspectos	Resultados		Porcentaje de Cumplimiento	
	SI	NO	SI	NO
De la Higiene	12	7	63,15%	36,84%
De la Salud	5	2	71,42%	28,57%
De la Capacitación	1	0	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>66,66%</b>	<b>33,33%</b>

### **Análisis de la Dimensión:**

Al evaluar esta dimensión se evidencia un nivel de cumplimiento de 66,66%, tal como se presenta en la Gráfica 5. En la Gráfica 6 se muestran el cumplimiento por aspecto, destacado principalmente las siguientes falencias o debilidades: De la Higiene y de la Salud.



**Gráfico N°5.** Condiciones Higiénicas para el Personal. Fuente: Pacheco A, 2018.



**Gráfico N°6.** Falencias de las Condiciones Higiénicas para el Personal. Fuente: Pacheco A, 2018.

### Dimensión: 3. Condiciones Higiénicas de Manipulación.

Condiciones Higiénicas de Manipulación se refieren al personal que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos durante las etapas de la cadena alimentaria desde que se recibe hasta que llega al consumidor final tales como: preparación, fabricación, transformación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución.

Los resultados de la evaluación de esta dimensión se presentan en la tabla 5.

**Tabla N°5.** Condiciones Higiénicas de Manipulación. Fuente: Pacheco A. 2018.

Aspectos	Resultados		Porcentaje de Cumplimiento	
	SI	NO	SI	NO
Recepción	6	0	100%	0%
Almacenamiento	9	2	81,81%	18,18%
Preparación Previa	3	2	60%	40%
Cocción y Preparación	1	1	33,33%	33,33%
Transporte	2	0	100%	0%
Alimentos preparados	4	1	80%	20%
Mantelería	4	0	80%	0%
Temperaturas	0	1	0%	100%
Descongelación	1	2	25%	75%
Contaminación cruzada	4	0	66,66%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>70.83%</b>	<b>28,65%</b>

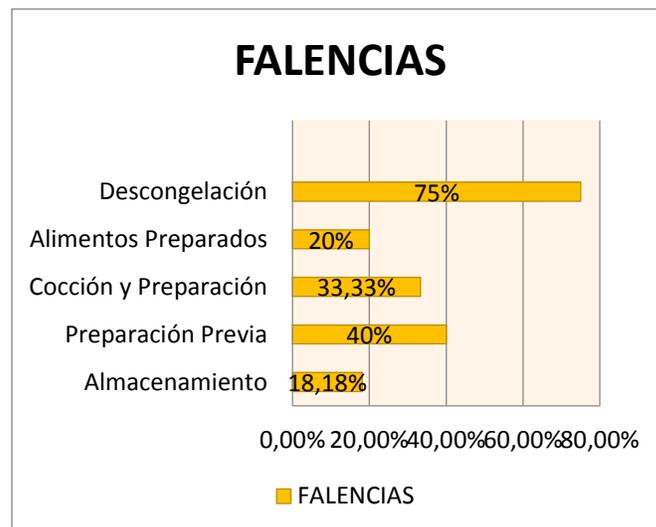
#### Análisis de la Dimensión:

Al evaluar esta dimensión se evidencia un nivel de cumplimiento de **70.83%**, tal como se presenta en la Gráfica 7. En la Gráfica 8 se muestran el cumplimiento por aspecto,

destacado principalmente las siguientes falencias o debilidades: almacenamiento, preparación previa, cocción y preparación, alimentos preparados, descongelación y contaminación cruzada.



**Gráfico N°7.** Condiciones Higiénicas de Manipulación. Fuente: Pacheco A, 2018.



**Gráfico N°8.** Falencias de las Condiciones Higiénicas de Manipulación. Fuente: Pacheco A, 2018.

#### Dimensión: 4. Prácticas de Limpieza y Control de Plagas.

Prácticas de Limpieza y Control de Plagas se refieren a La proliferación de plagas donde se preparan alimentos, también tiene mucha relación con las condiciones estructurales, con la forma de almacenar y disponer los desechos en el lugar y con tratamientos eficaces de limpieza y desinfección.

Los resultados de la evaluación de esta dimensión se presentan en la tabla 6.

**Tabla N°6.** Prácticas de Limpieza y Control de Plagas. Fuente: Pacheco A, 2018.

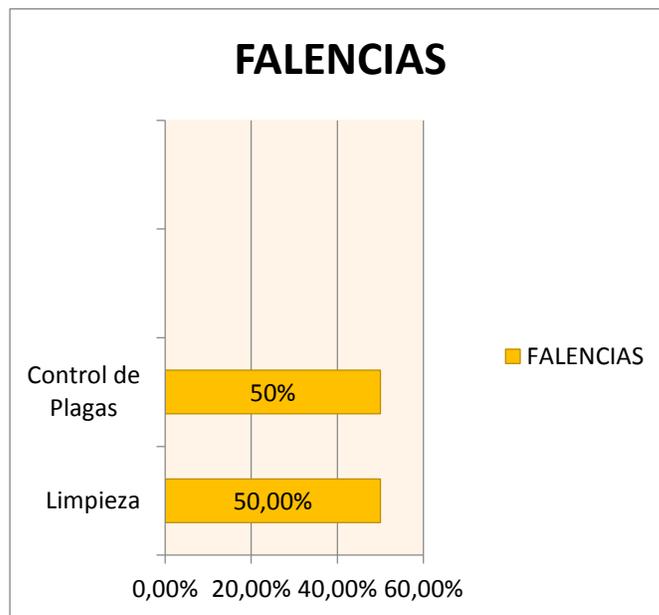
Aspectos	Resultados		Porcentaje de Cumplimiento	
	SI	NO	SI	NO
Limpieza	2	2	50%	50%
Control de Plagas	2	2	50%	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>

#### Análisis de la Dimensión:

Al evaluar esta dimensión se evidencia un nivel de cumplimiento de 60%, tal como se presenta en la Gráfica 9. En la Gráfica 10 se muestran el cumplimiento por aspecto, destacado principalmente las siguientes falencias o debilidades: limpieza y control de plagas.



**Gráfico N°9.** Prácticas de Limpieza y Control de Plagas. Fuente: Pacheco A, 2018.



**Gráfico N°10.** Falencias de Limpieza y Control de Plagas. Fuente: Pacheco A, 2018.

### **Dimensión: 5. De las Prohibiciones.**

Las Prohibiciones se refieren a las normas que no son autorizada o permitidas dentro del establecimiento como animales, vendedores ambulantes, entre otros.

Los resultados de la evaluación de esta dimensión se presentan en la tabla 7.

**Tabla N°7.** Evaluación de las Prohibiciones. Fuente: Pacheco A, 2018.

Aspectos	Resultados		Porcentaje de Cumplimiento		Observaciones
	SI	NO		NO	
Prohibiciones	1	3	25%	75%	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>	

### Análisis de la Dimensión:

Al evaluar esta dimensión se evidencia un nivel de cumplimiento de 75%, tal como se presenta en la Gráfica 11. En la Gráfica 12 se muestran el cumplimiento por aspecto, destacado principalmente las siguientes falencias o debilidades: de las Prohibiciones.



Gráfico N°11. Prohibiciones. Fuente: Pacheco A, 2018.

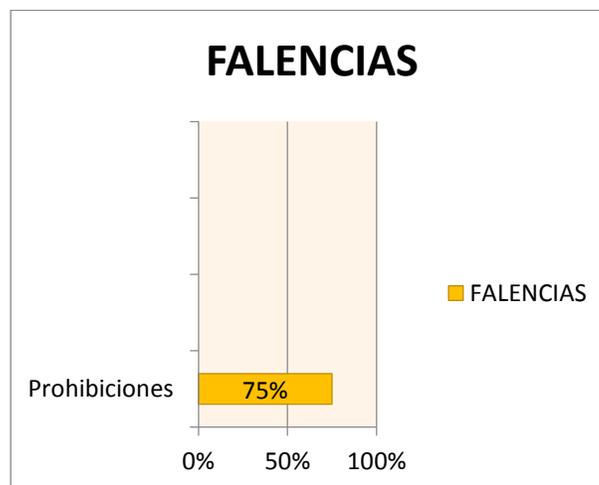
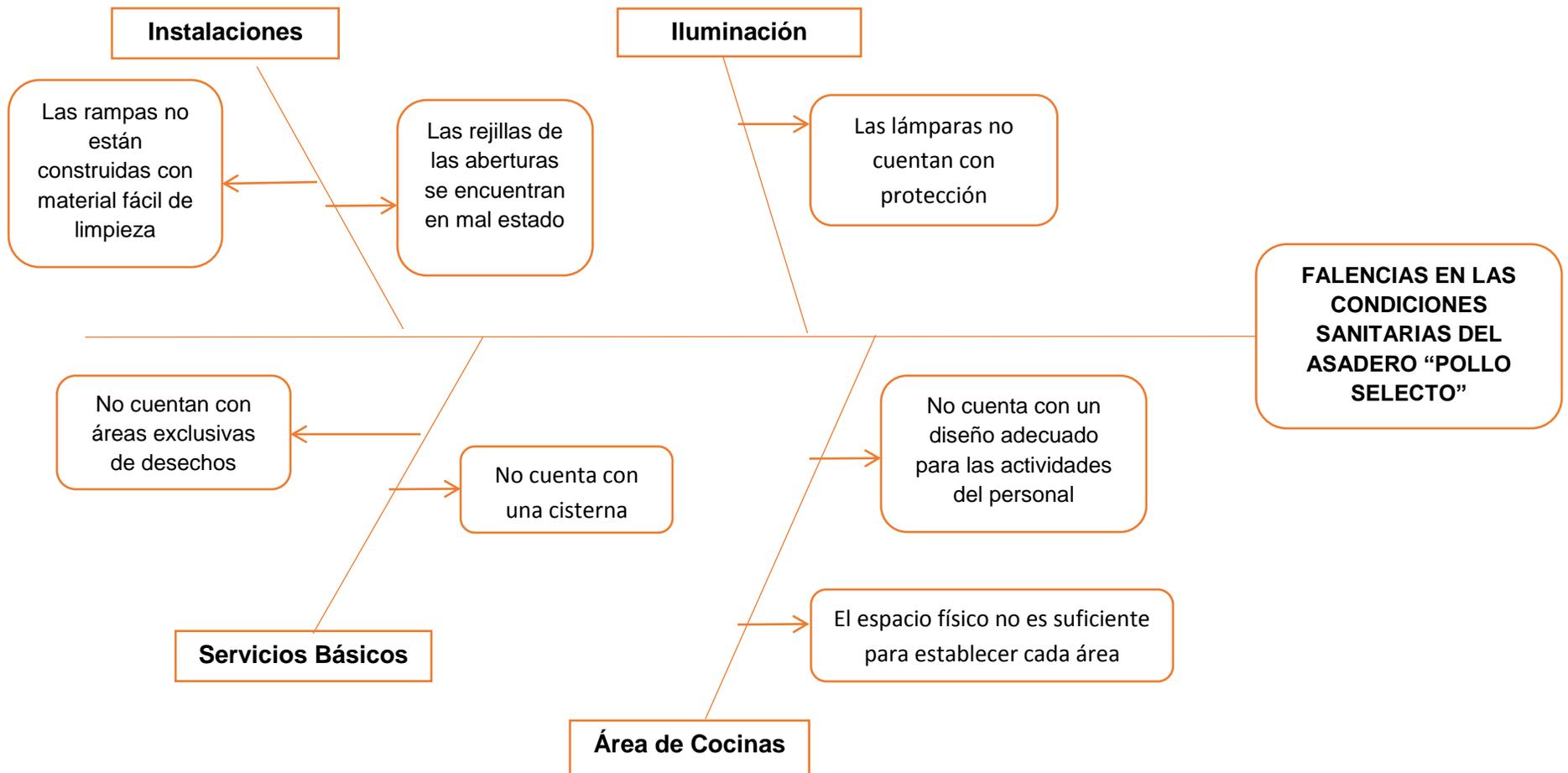


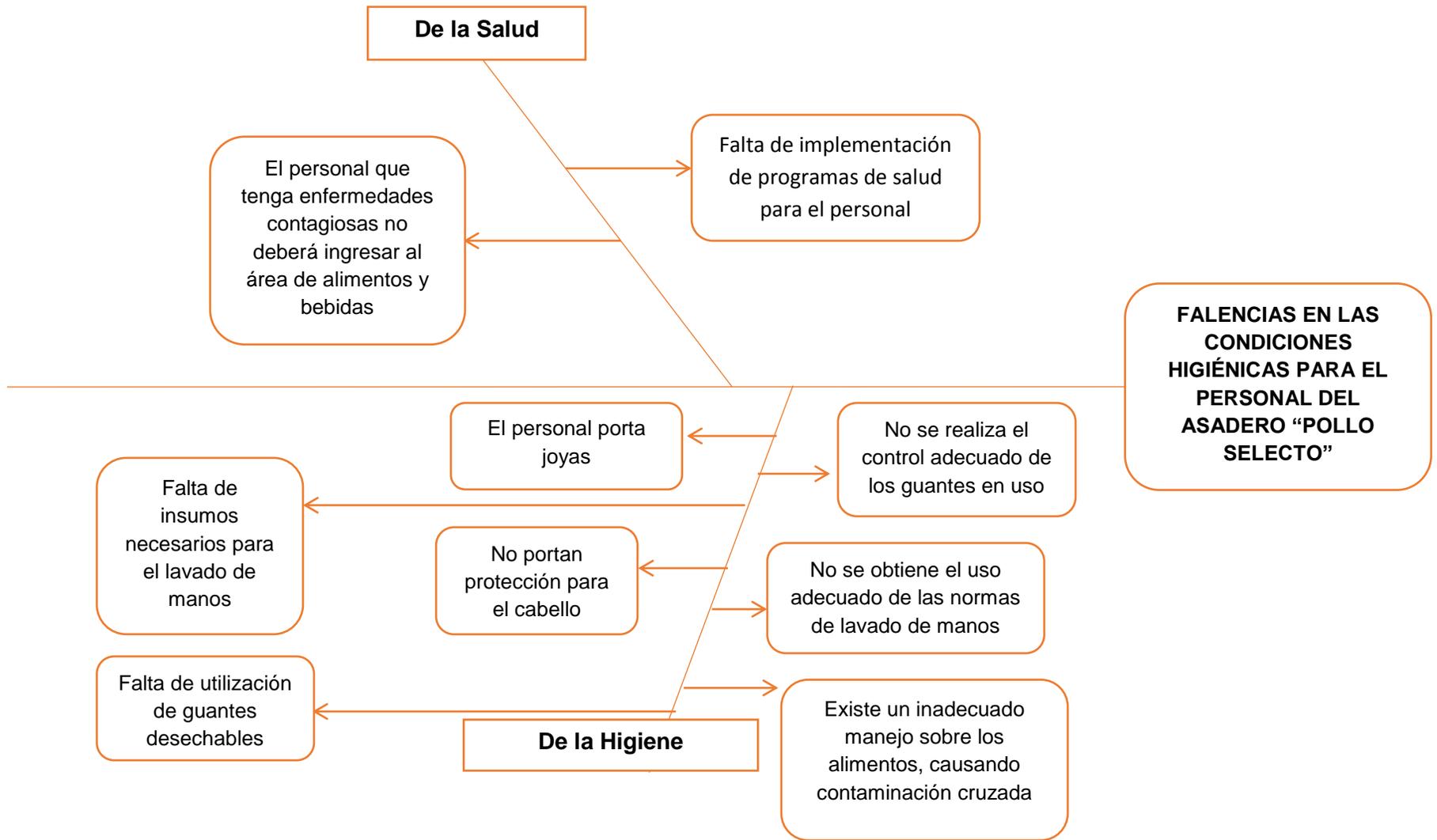
Gráfico N°12. Falencias de las Prohibiciones. Fuente: Pacheco A, 2018.

2) Para la determinación de las causas de las debilidades o falencias de cada condición se aplicó el causa-efecto. En la figura 1, figura 2, figura 3, figura 4 y figura 5, se presentan las siguientes causas-efecto para cada una de las dimensiones.

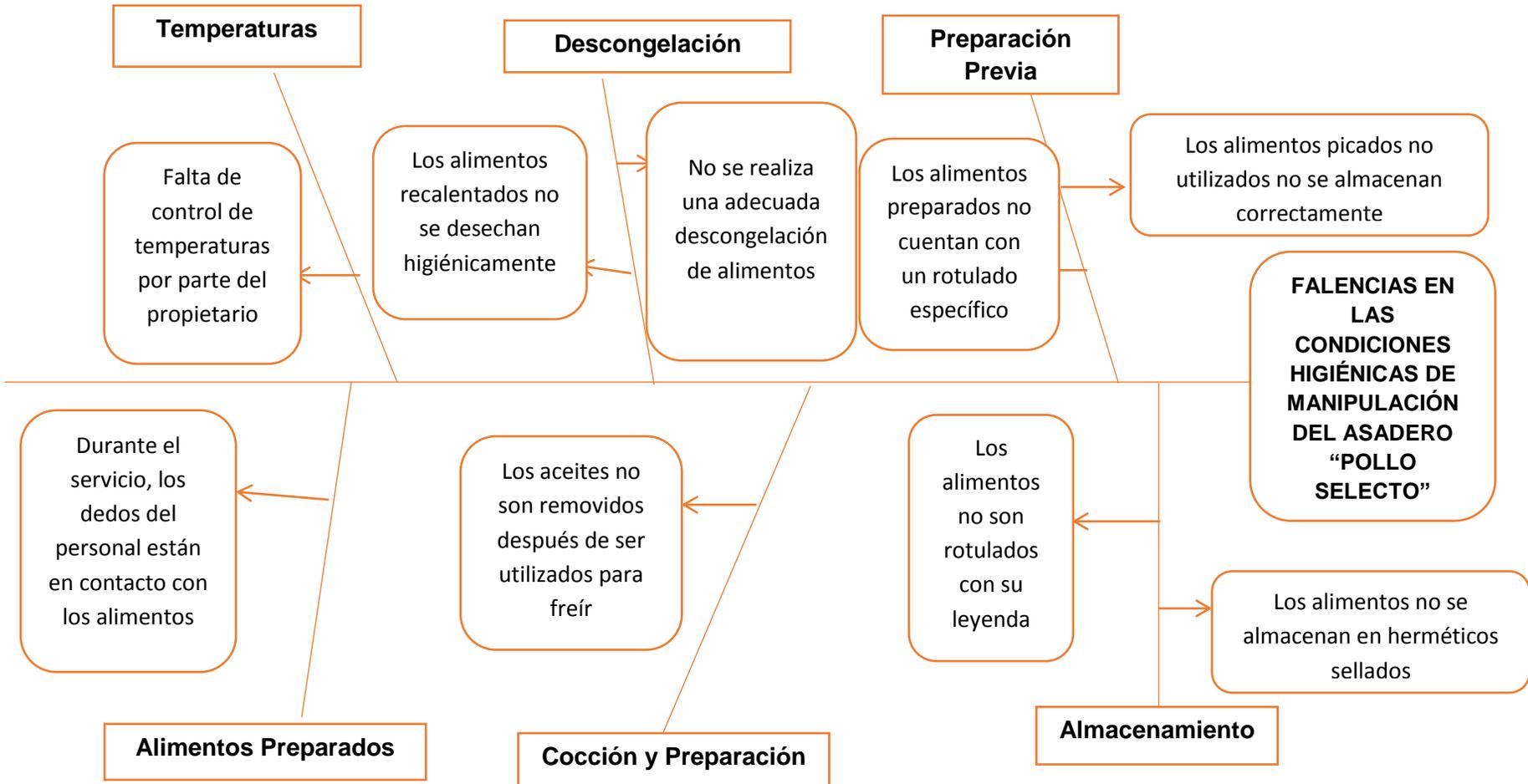
Figura N°1. Falencias en las Condiciones Sanitarias del asadero “Pollo Selecto”, determinan por el método del causa-efecto. Fuente: Pacheco, 2018.



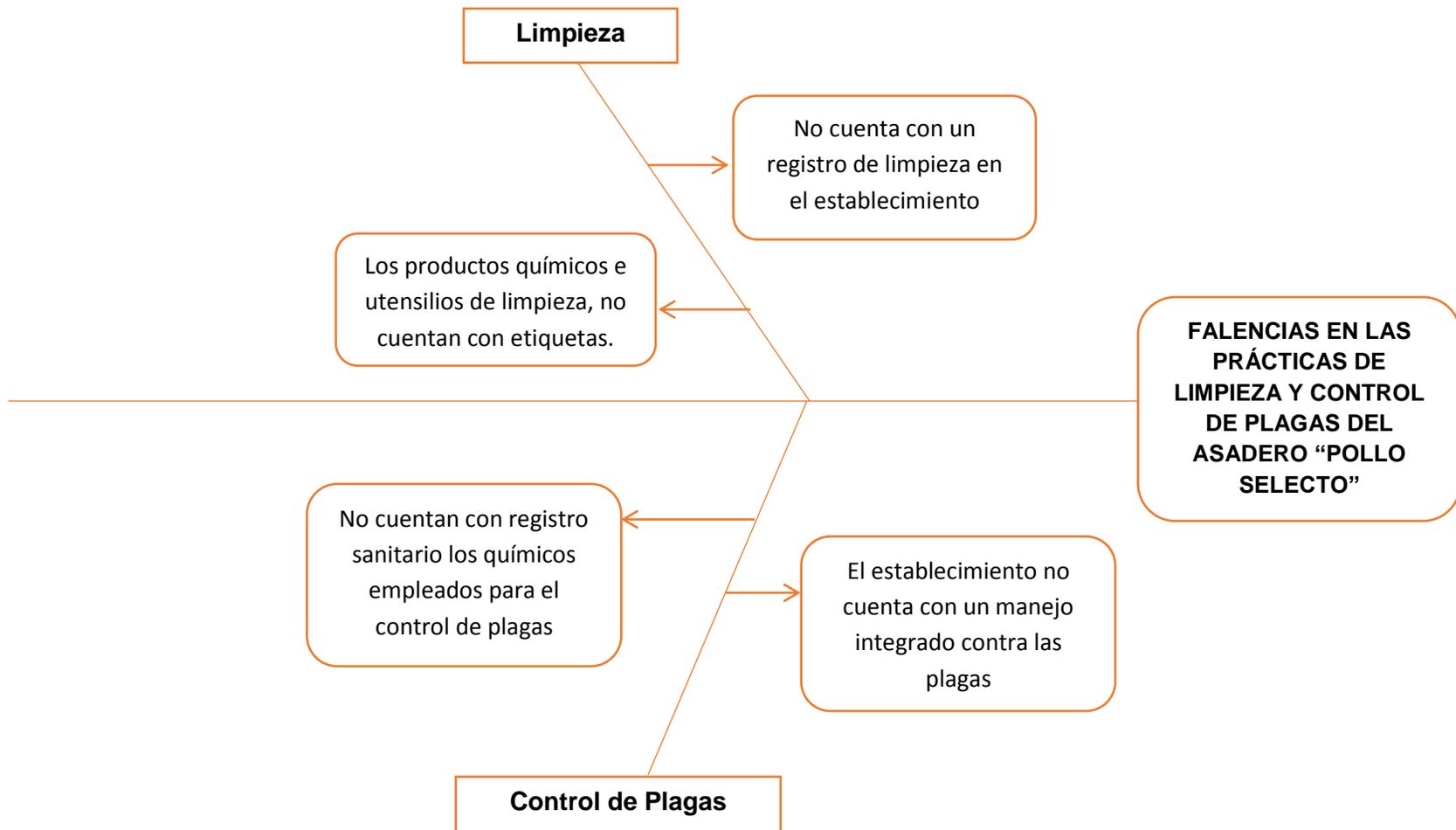
**Figura N°2.** Falencias en las Condiciones Higiénicas para el Personal del asadero “Pollo Selecto”, determinado por el método del causa-efecto.  
 Fuente: Pacheco P, 2018.



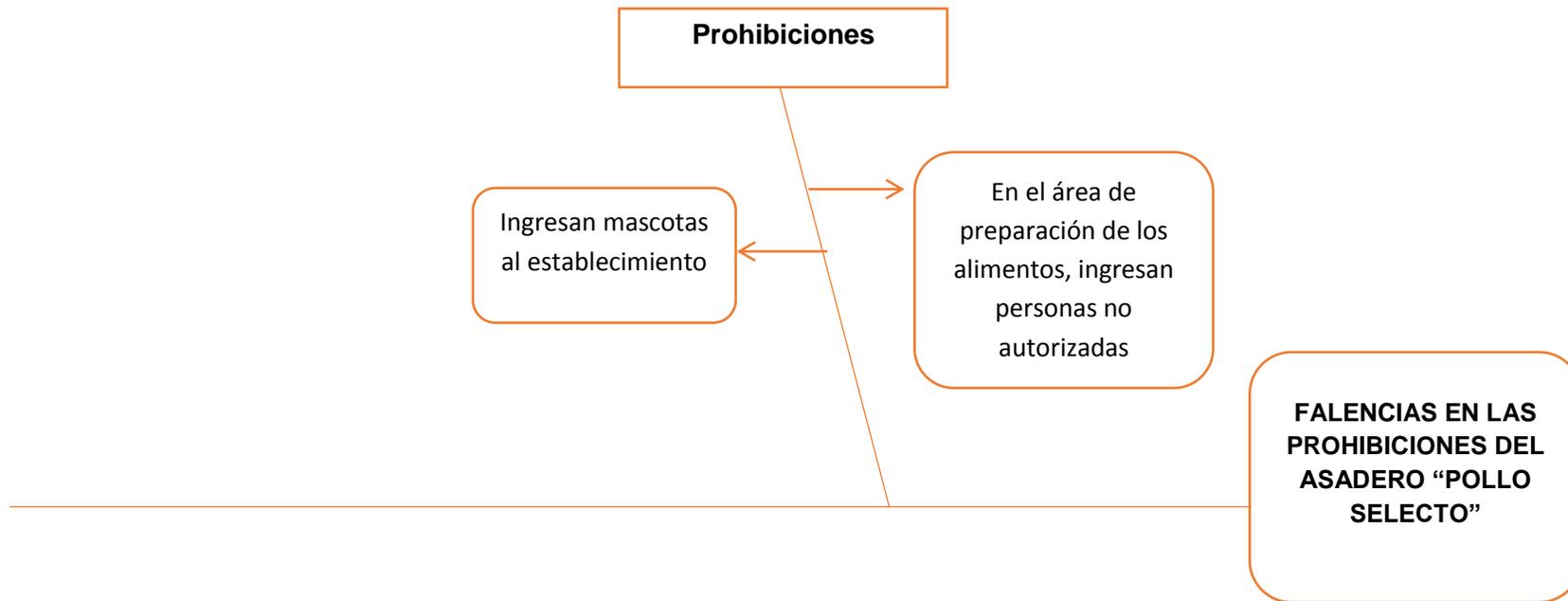
**Figura N°3.** Falencias en las Condiciones Higiénicas de Manipulación del asadero “Pollo Selecto”, determinado por el método del causa-efecto.  
Fuente: Pacheco P, 2018.



**Figura N°4.** Falencias en las Prácticas de Limpieza y Control de Plagas del asadero “Pollo Selecto”, determinado por el método del causa-efecto.  
Fuente: Pacheco P, 2018.



**Figura N°5.** Falencias en las Prohibiciones del asadero “Pollo Selecto”, determinado por el método del causa-efecto. Fuente: Pacheco P, 2018.



**3)** Para el desarrollo del Plan de Mejora que se realizó la a partir de los resultados de las Tormentas de Ideas y Grupos Focales; los cuales incluyen los siguientes objetivos en el cuadro:

## PLAN DE MEJORA DEL ASADERO “POLLO SELECTO”

### OBJETIVO 1: Mejorar las Condiciones Sanitarias del asadero “Pollo Selecto”

- Mejorar la calidad de los servicios de cada aspecto, para la satisfacción de los clientes.

**Tabla N°8.** Mejora de las Condiciones Sanitarias. Fuente: Pacheco A. 2018

ACTIVIDAD DE MEJORA NECESARIA	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA	POSIBLES RESULTADOS
<p style="text-align: center;"><b>Área de Instalaciones:</b></p> <p>Reconstruir las rampas con material de fácil limpieza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sacos de hormigón</li> <li>• Sierra</li> <li>• Varillas de Hierro</li> <li>• Brocas</li> <li>• Mazo</li> <li>• Arena</li> <li>• Guantes</li> <li>• Botes</li> <li>• Taladro</li> <li>• Pala</li> <li>• malla de forjado</li> </ul>	Sr. José Zambrano	23 de junio 2018	Evitar la proliferación de bacterias al establecimiento

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llana</li> </ul>			
Mantenimiento de rejillas para el cubrimiento de sus aberturas.	Escobillas Manguera	Sr. Luis Chiquito	24 junio 2018	Impedir que los roedores ingresen al establecimiento.
<b>Área de Iluminación:</b> Cambio de lámparas para una mejor iluminación	Focos Alambres Protector de lámparas	Sr. Juan Carlos Andrade	22 junio 2018	Generar una adecuada iluminación al restaurante
<b>Área de Servicios Básicos:</b> Construcción de una cisterna de agua	Cemento Mortero de construcción Arena Grava Alambre Varilla	Sr. Luis Chiquito	06 julio 2018	Mejorar los inconvenientes con los servicios básicos
<b>Área de Cocina:</b> Mejorar el diseño de cocina	Cemento Planchas de acero inoxidable Tornillos Taco Fisher	Sr. Antonio Recalde	22 julio 2018	Aplicar el triángulo de trabajo para el mejoramiento de las funciones
Mejorar el espacio físico para el desarrollo de cada actividad empleada.	Cemento Arena Bloque Llana Pala Varillas Pintura Valdosas	Sr. Antonio Recalde	22 julio 2018	Mayor capacidad estructural para la realización de las actividades de cada área.

**OBJETIVO 2:** Mejorar las Condiciones Higiénicas para el Personal del asadero “Pollo Selecto”

- Supervisar un adecuado control en la higiene del personal, para evitar la contaminación de los alimentos.

**Tabla N°9.** Mejora de las Condiciones Higiénicas para el Personal. Fuente: Pacheco A. 2018.

<b>ACTIVIDAD DE MEJORA NECESARIA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>POSIBLES RESULTADOS</b>
<b>De la Salud:</b> Capacitar al personal sobre las enfermedades y consecuencias que causa al manipular alimentos.	Instalaciones del establecimiento libreta Esferos Lapto USB	Administradora del asadero Sra. Blanca Alegría	16 junio 2018	Mayor conocimiento en los empleados
Implementar programas de salud y limpieza para la capacitación del personal.	Instalaciones del establecimiento libreta Esferos Laptop USB	Administradora del asadero Sra. Blanca Alegría	28 julio 2018	Mayor conocimiento en los empleados sobre los programas de capacitación
<b>De la Higiene:</b> Adquirir los insumos	Jabón de manos Cepillo para las uñas	Grupo Familia Srta. Liliana Chávez	16 julio 2018	Realizar un correcto lavado de manos del personal.

<b>ACTIVIDAD DE MEJORA NECESARIA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>POSIBLES RESULTADOS</b>
necesarios para el correcto lavado de manos	Toalla para el secado de manos			
Emplear el uso de guantes desechables	Guantes desechables	Sr. Adrián Coello	04 junio 2018	Cubrir las manos para no contaminar los alimentos
Prohibir el ingreso al área de producción con joyas	Canceles Candado Llaves	Administradora del asadero Sra. Blanca Alegría	02 junio 2018	Correcta manipulación de alimentos.
Utilizar obligatoriamente la malla para el cabello	Mallas para el cabello	Administradora del asadero Sra. Blanca Alegría	02 junio 2018	Proteger el cabello
Aplicar los procedimientos del lavado de manos	Libreta Esferos	Administradora del asadero Sra. Blanca Alegría	02 junio 2018	Evitar contaminación por manipulación de alimentos
Evitar la contaminación cruzada de los alimentos	Libreta Esferos	Administradora del asadero Sra. Blanca Alegría	02 junio 2018	Mayor asepsia de los insumos y alimentos

**OBJETIVO 3:** Mejorar las Condiciones Higiénicas de Manipulación del asadero “Pollo Selecto”

- Implementar hojas de registro para su correcta manipulación y almacenamiento de alimentos.

**Tabla N°10.** Mejora de las Condiciones Higiénicas de Manipulación. Fuente: Pacheco A. 2018

<b>ACTIVIDAD DE MEJORA NECESARIA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>POSIBLES RESULTADOS</b>
<b>Temperaturas:</b> Tener un registro sobre las temperaturas requeridas	Termómetros digitales de cuartos fríos Hoja de registro de temperaturas y alimentos	Encargada del área de cocina  Sra. Beatriz Salazar	20 julio 2018	Mayor control en las temperaturas para evitar una descomposición en los alimentos.
<b>Descongelación:</b> Determinar los procesos para un correcto descongelamiento de alimentos.	Hojas de registro de temperaturas para descongelar los alimentos Esferos	Administradora del asadero  Sra. Blanca Alegría	04 junio 2018	Mejorar los procesos de descongelación para una correcta manipulación.
Desechar correctamente los alimentos recalentados	Dispositivos de almacenamiento de residuos con su respectiva tapa Fundas Guantes	Administradora del asadero  Sra. Blanca Alegría	04 junio 2018	Mejorar los residuos orgánicos para su desecho
<b>Preparación Previa:</b>	Membretes adhesivos para indicar fechas de	Administradora del asadero	04 junio 2018	Mayor control en los tiempos de

<b>ACTIVIDAD DE MEJORA NECESARIA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>POSIBLES RESULTADOS</b>
Rotular los alimentos preparados	producción y caducidad de los alimentos. Esferos	Sra. Blanca Alegría		almacenamiento de los alimentos preparados
Almacenar de forma adecuada los alimentos no procesados	Libreta esferos envases herméticos	Encargada del área de cocina  Sra. Beatriz Salazar	04 junio 2018	Evitar que los alimentos no procesados se descompongan
<b>Alimentos Preparados:</b> Capacitar al personal de servicio	Instalaciones del establecimiento libreta Esferos Laptop USB	Administradora del asadero  Sra. Blanca Alegría	04 junio 2018	Evitar contaminación directa con los alimentos preparados por parte del personal de servicio
<b>Cocción y Preparación:</b> Retirar los aceites y residuos de la maquinaria utilizada	Hojas de control de limpieza de la freidora Canecas Embudo	Empleados del asadero  Sr. Marlon Aveiga Sr. José Zambrano	04 junio 2018	Evitar freír los alimentos en estos aceites
<b>Almacenamiento:</b> Ejecutar rotulaciones con su leyenda para el almacenamiento de los	Membretes adhesivos esferos	Administradora del asadero Sra. Blanca Alegría	21 julio 2018	Evitar la descomposición de los alimentos

<b>ACTIVIDAD DE MEJORA NECESARIA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>POSIBLES RESULTADOS</b>
alimentos.				
Almacenar los alimentos en envases herméticos y sellados	Envases herméticos	Encargada del área de cocina  Sra. Beatriz Salazar	11 junio 2018	Evitar la proliferación de bacterias en los alimentos

**OBJETIVO 4:** Mejorar las Condiciones de las Prácticas de Limpieza y Control de Plagas del asadero “Pollo Selecto”

Verificar el cumplimiento de cada procedimiento de limpieza y desinfección dentro del establecimiento.

**Tabla N°11.** Mejora de las Condiciones de Prácticas de Limpieza y Control de Plagas. Fuente: Pacheco A. 2018.

<b>ACTIVIDAD DE MEJORA NECESARIA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>POSIBLES RESULTADOS</b>
<b>Limpieza:</b> Adquirir un equipo de limpieza para el establecimiento.	Hoja de registro de limpieza Trapeador Escoba Desinfectantes Guantes Recogedor de basura	Sr. Marlon Aveiga	04 junio 2018	Controlar el ingreso de roedores y bacterias al establecimiento
<b>Control de Plagas:</b>	Hoja de registro de fumigación del	Sr. Fabricio Paucar	28 julio 2018	Evitar el ingreso de plagas al

Aplicar un manejo integrado contra las plagas.	establecimiento Esferos Trampas contra plagas Filtros en las tuberías			establecimiento
Emplear un registro sanitario de los químicos	Hojas de registro sobre los químicos Esferos	Sra. Blanca Alegría	07 julio 2018	Control de químicos utilizados en el establecimiento

**OBJETIVO 5:** Mejorar las Condiciones de las Prohibiciones del asadero “Pollo Selecto”

Colocar señaléticas informativas para el establecimiento.

**Tabla N°12.** Mejora de las Condiciones de las Prohibiciones. Fuente: Pacheco A. 2018.

<b>ACTIVIDAD DE MEJORA NECESARIA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>POSIBLES RESULTADOS</b>
<b>Prohibiciones:</b> No permitir el ingreso de mascotas al establecimiento	Rótulos informativos para los clientes	Sr. Bryan Pacheco	04 junio 2018	Controlar la limpieza del establecimiento
No permitir el ingreso de personas no autorizadas en el área de cocina.	Rótulos informativos para los clientes	Sr. Bryan Pacheco	04 junio 2018	Controlar el acceso de las personas a las áreas solo permitidas al personal.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

1. Mediante el diagnóstico situacional del restaurante se pudo establecer los procesos a seguir de cada una de las condiciones por parte de la Lista de Chequeo (ARCSA), basándose en un total de porcentaje de cumplimiento de SI 59,52% y NO 40,37%; por lo tanto, se concluye que en el asadero “Pollo Selecto”, existe algunas falencias para los cuales se tuvo que tomar medidas para su corrección.
2. Con el método del causa-efecto, se determinó las siguientes falencias de cada una de las dimensiones: Falencias de las Condiciones Sanitarias, Falencias de las Condiciones Higiénicas para el Personal, Falencias de las Condiciones Higiénicas de Manipulación, Falencias de las Prácticas de Limpieza y Control de Plagas, Falencias de las Prohibiciones, los cuales afectan al establecimiento.
3. Se diseñó un plan de mejora con una duración inicial de 2 meses con el fin de cerrar la mayoría de brechas encontradas.

#### **5.2. RECOMENDACIONES**

- Con los resultados que se obtuvo mediante el diagnóstico realizado en el asadero “Pollo Selecto”, se recomienda realizar programas de capacitación de BPM para el personal lo cual ayudará ampliar sus conocimientos.
- Manejar hojas de registro de cada área para llevar un adecuado control y seguimiento de la gestión del establecimiento.
- Utilizar guantes desechables en las áreas de cocina caliente y fría, para evitar la contaminación de los alimentos.

### 5.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS

**Área de Producción:** También llamada área o departamento de operaciones, manufactura o de ingeniería, es el área o departamento de un negocio que tiene como función principal, la transformación de insumos o recursos (energía, materia prima, mano de obra, capital, información) en productos finales (bienes o servicios) (Crecenegocios.com, 2017).

**Buenas Prácticas de Manufactura:** actividades que garantizan los alimentos fabricados sean seguros para el consumo humano. Esta certificación verifica el cumplimiento de los principios básicos de sanidad y de disminución del riesgo de contaminación durante la producción y manipulación de los alimentos (Cotecna, 2016).

**Cartera de Productos:** Son los grupos de productos que ofrece una empresa para la venta. Por lo general, las empresas no ofrecen un solo producto, sino un conjunto de ellos. A esto se le llama cartera de productos o mezcla de productos (abc color, 2017).

**Contaminación Cruzada:** Es la que se produce al manipular los productos durante su preparación. Se da cuando un alimento limpio entra en contacto directo con un alimento contaminado (encolombia.com, 2017).

**Conservación de alimentos:** Es un conjunto de procedimientos y recursos para preparar y envasar los productos alimenticios con el fin de guardarlos y consumirlos mucho tiempo después (Conceptodefinición.de, 2014).

**Fase:** Cualquier punto, procedimiento, operación o etapa de la cadena alimentaria, incluidas las materias primas, desde la producción primaria hasta el consumo final (FAO, 2015).

**Higiene de Alimentos:** conjunto de condiciones y medidas que deben estar presentes en todas las etapas de producción, almacenamiento, transformación, transporte, conservación y cocinado doméstico del alimento, para garantizar la salubridad de los alimentos (Saludmedia.com, 2017).

**Inocuidad de alimentos:** Engloba acciones encaminadas a garantizar la máxima seguridad posible de los alimentos (Organización Mundial de la Salud, 2017).

**Manipulación:** Acción y efecto de manipular; operar con las manos o un instrumento, manosear algo, intervenir con medio hábiles para distorsionar la realidad al servicio de intereses particulares (definición.de, 2017).

**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 (FAO, 2015).

**Producción:** Actividad destinada a la fabricación, elaboración u obtención de bienes y servicios (<http://Definicion.mx>).

**Punto crítico de control (PCC):** Fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos (FAO, 2015).

## 5.4. BIBLIOGRAFÍA

### SITIOS WEB

Abc color. (2017). *Cartera y línea de productos*.

ARCSA. (Diciembre de 2015). *Agencia Nacional de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria*. Recuperado el 22 de 10 de 2017, de [http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion\\_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf](http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf)

Conceptodefinición.de. (2014). *Definición de Conservación de alimentos*. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de <http://conceptodefinicion.de/conservacion-alimentos/>

Cotecna. (2016). *Buenas Practicas de Manufactura*. Recuperado el 15 de 05 de 2017, de <http://www.cotecna.com>

Crecenegocios.com. (2017). *El área de producción*. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de <https://www.crecenegocios.com/el-area-de-produccion/>

Definición.de. (2017). *Definicion de Manipulacion*. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de <http://definicion.de/manipulacion/>

Emprendepymes.net. (2016). *Capacitación*. Recuperado el 06 de 11 de 2017, de <https://www.emprendepyme.net/>

Encolombia.com. (2017). *Evitar la contaminación cruzada*. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de <https://encolombia.com/salud-estetica/nutricion/evitar-la-contaminacion-cruzada/>

FAO. (2015). *Higiene de los alimentos textos básicos*. Recuperado el 15 de 05 de 2017, de Definiciones: [www.fao.org.com](http://www.fao.org.com)

Distrito Metropolitano de Quito. (2017). *Google Maps*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2017

[Http://Definicion.mx](http://Definicion.mx). (s.f.). *Definicion de Produccion*. Recuperado el 15 de 05 de 2017, de <https://definicion.mx/produccion/>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2017). *Censo Nacional Economico*.

Intedya. (2016). *Buenas Prácticas de Manufactura*. Recuperado el 05 de 11 de 2017, de <http://www.intedya.com/internacional/103/consultoria-buenas-practicas-de-manufactura-bpm.html#submenuhome>

Mauricio Torres, Pablo León. (Septiembre de 2011). *Plan de Negocios: Venta de pollo asado al peso*. Recuperado el 05 de 11 de 2017, de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1274/1/101861.pdf>

Ministerio de la Salud Pública del Ecuador. (s.f.). Obtenido de [http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_SALUD.pdf](http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf)

Organizacion Mundial de la Salud. (2017). *Inocuidad de los Alimentos*. Recuperado el 15 de 05 de 2017, de [http://www.who.int/topics/food\\_safety/es/](http://www.who.int/topics/food_safety/es/)

Saludmedia.com. (2017). *Alimentación saludable e higiene alimentaria*. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de <http://www.saludemia.com/-/vida-saludable-alimentacion-saludable-en-profundidad-higiene-alimentaria>

## **FUENTE ESCRITA**

Arias, F. (2006). El Proyecto de investigación: *Introducción a la metodología científica* (Quinta Edición). Caracas: Episteme C.A /Oriol Ediciones.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2002). *Metodología de la Investigación* (Segunda Edición) Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill.

Pérez-Cadena, J. (2017). Análisis multivariado de las PYMES turísticas de Quito desde el punto de vista de su gestión administrativa. *Qualitas*, 14, 42-66.

Salazar-Duque, D., & Guamialamá, J. (2017). *La Cultura De La Organización Aplicada Al Sector De Alimentos Y Bebidas De La Ciudad De Quito*: *Qualitas*, vol. 13: 26-40.

Villar (1993). *El Método Etnográfico*, Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad de los Andes. Módulo 5, *La Investigación Cualitativa*, Teoría. Medellín, ICFES, INER, Universidad de Antioquia.

Yáñez, P. (2014). *Manual de Estilo* para escritura de textos técnicos de la Universidad Iberoamericana del Ecuador.

### **COMUNICACIÓN PERSONAL**

Alegría, Blanca. *Comunicación personal*. Recuperado el 22 de mayo del 2015.

# **ANEXOS**

<b>ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN COLECTIVA</b>			
<b>CONDICIONES SANITARIAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES (NO APLICA)</b>
<b>1.- Ubicación</b>			
a. El establecimiento está situado lejos de zonas exentas y fuentes de contaminación.			
<b>2.- Instalaciones</b>			
a. El diseño y distribución de las áreas permite un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiada, para que disminuya los riesgos de contaminación.			
b. El cableado y las tuberías están mantenidos para prevenir filtraciones.			
c. Cuenta con rejillas los pisos y desagües para obstrucción de roedores y la acumulación de agua para evitar la contaminación.			
d. Las rampas están situadas y construidas de manera que no afecte y contamine los alimentos, con materiales que permitan su fácil limpieza y desinfección.			
e. Los pisos presentan alguna cubierta u obstrucción en áreas de preparación de alimentos donde presentan humedad o algún método de limpieza con agua.			
f. Los pisos, paredes y techos, donde se realizan manipulación de alimentos son fáciles de limpiar o de desinfectar evitando proliferación de microorganismos.			
g. Las puertas se encuentran en buen estado y se pueden limpiar fácilmente, evitando la contaminación cruzada.			55

h. Las aberturas cuentan con rejillas en buen estado y son fáciles de limpiar.			
<b>3.- Ventilación</b>			
a. El establecimiento cuenta con ventilación suficiente o campanas extractoras en buen estado y maneja un registro de mantenimiento.			
b. Utiliza dispositivos de ventilación adecuados.			
c. Se puede retirar fácilmente las rejillas o respiraderos para su limpieza y mantenimiento.			
<b>4.- Iluminación</b>			
a. La iluminación permite una correcta visualidad durante las actividades.			
b. Las lámparas cuentan con protección para no contaminar alimentos en caso de ruptura.			
<b>5.- Servicios básicos</b>			
a. El establecimiento cuenta con agua potable, energía eléctrica y un sistema de evacuación de desechos.			
b. Las tuberías de evacuación de aguas residuales se hayan correctamente sifonadas, evitando cualquier tipo de contaminación al agua potable.			
c. La cisterna cuenta con un procedimiento y registro de limpieza.			
d. Los basureros están identificados, cuentan con funda plástica, tapa y son fáciles de limpiar.			

e. El establecimiento cuenta con trampas de grasa en buen estado.			
f. El establecimiento tiene áreas exclusivas de desechos y sistema de recolección.			
g. El establecimiento utiliza agua no potable para fines no relacionados a la producción de alimentos.			
<b>6.- Condiciones sanitarias para los Baños o Baterías sanitarias.</b>			
a. Los baños o baterías sanitarias cumplen las siguientes condiciones.			
• Lavamanos.			
• Inodoro y urinario.			
• Dispensador de jabón de pared provisto de jabón líquido.			
• Dispensador de antiséptico, dentro o fuera de las instalaciones sanitarias.			
• Equipos automáticos en funcionamiento o toallas desechables para secado de manos.			
• Dispensador provisto de papel higiénico.			
• Basurero con funda plástica.			
• Provisión permanente de agua.			
• Energía eléctrica.			
• Sistema de alcantarillado o desagües que permitan el flujo normal del agua hacia la alcantarilla.			

• Sistema de eliminación de desechos.			
b. Las puertas de los baños se encuentran cerradas y permiten un acceso directo al corredor.			
c. Estas áreas se encuentran debidamente señalizadas y ventiladas.			
d. El proceso de limpieza y desinfección cuentan con registros y procedimientos establecidos.			
<b>7.- Condiciones sanitarias para el área de cocina.</b>			
a. Las instalaciones cuentan con un diseño adecuado para las actividades del personal sin generar riesgos de contaminación cruzada.			
b. Los espacios de cocina están distribuidos de la siguiente manera:			
• El área de almacenamiento se encuentra en condiciones adecuadas de temperatura y está identificado en la zona de almacenamiento de insumos.			
• El área de preparación previa esta continua al área de almacenamiento de alimentos.			
• El área de preparación intermedia se realizan las siguientes actividades: pelado, corte, picado y cocción.			
• El área de preparación final se realiza el armado y servicio de platos para el consumo previo.			
c. El espacio físico es suficiente para establecer las áreas requeridas; o realizan actividades por etapas con su respectiva limpieza.			

d. Los lavabos están ubicados en lugares de fácil acceso para el personal.			
<b>8.- Condiciones higiénicas para el área del comedor</b>			
a. El comedor está ubicado próximo a la cocina y permite la circulación de personas que recurran al establecimientos.			
b. El mobiliario se encuentra en buen estado y son fáciles de limpiar.			
<b>9.- Condiciones sanitarias para los equipos, utensilios y superficies en contacto directo con alimentos.</b>			
a. Los utensilios, equipos y superficies en contactos con los alimentos, cumplen con las normas de no toxicidad, traspaso de colores, olores o sabores a los alimentos.			
b. Las superficies en contactos con los alimentos son lisas y se hayan en perfectas condiciones.			
c. Los equipos y utensilios en mal estado se encuentran aislados del área de manipulación de alimentos.			
d. Al almacenar los utensilios están protegidos de fuentes de contaminación y tienen un área específica.			
e. Los equipos de conservación están en óptimas condiciones.			
f. Las tablas de picar se encuentran en buen estado y diferenciadas para diferentes usos.			

g. Los utensilios de madera están en buen estado para su conservación e higiene.			
h. Existe una adecuada separación entre el equipo sucio y limpio.			
<b>CONDICIONES HIGIÉNICAS PARA EL PERSONAL.</b>			
<b>10.- De la Higiene</b>			
• El personal manipulador de alimentos cumplen con las siguientes condiciones:			
a. Mantiene el aseo personal diario.			
b. Mantener las uñas de las manos cortas, limpias, que no presenten heridas expuestas.			
c. No portar joyas.			
d. Lleva uniforme de uso exclusivo para la actividad que realizan lo cual deberá estar limpio y en buen estado.			
e. Portan protección para el cabello como cofia o gorro que cubra la totalidad del cabello y si tiene barba o bigote debe contar con protección adicional.			
f. No se debe comer, beber, fumar, masticar chicle, escupir, estornudar, toser sobre el alimento que pueda contaminar al alimento.			
g. El propietario proporciona los insumos necesarios para el adecuado lavado de manos.			
h. El personal mantiene las manos limpias y las partes expuestas de los brazos conforme al procedimiento de lavado de manos:			

• Antes de manipular alimentos, equipos y utensilios.			
• Después de tocar partes descubiertas del cuerpo humano que no sean las manos o las partes expuestas de los brazos que están limpias.			
• Después de ir al baño.			
• Después de toser, estornudar o usar un pañuelo.			
• Después de manipular dinero.			
• Durante la preparación de alimentos.			
• Cuando se alterna la manipulación entre alimentos crudos, alimentos preparados o listos para el consumo.			
• Después de realizar actividades que contaminen las manos o partes expuestas de los brazos.			
i. En caso que el personal que prepara alimentos utilice guantes, se cumple lo siguiente:			
• Los guantes son desechables y se mantienen en buen estado.			
• Se realiza un control periódico de las condiciones de los guantes en uso.			
• Al usar guantes se mantiene las normas de lavado de manos.			
<b>11.- De la salud</b>			
a. El propietario del establecimiento implementa programas de salud preventiva			

para el personal.			
b. El personal se somete a chequeos médicos, el propietario es responsable del cumplimiento.			
c. El personal tiene buena salud y al no hacerlo se ubica en actividades de no contacto con los alimentos.			
d. El propietario va restringir el acceso del personal a manipular alimentos en los siguientes casos:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuándo presenta síntomas como: vómito, diarrea, fiebre, o una herida abierta, dolor de garganta y otros síntomas que afecten los alimentos.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando no se encuentran en condiciones de salud que no le permitan realizar sus actividades.</li> </ul>			
e. El personal se reincorpora siempre y cuando presente certificado médico, que señale condiciones aptas para manipular alimentos.			
f. Cuenta con un botiquín vasco para primeros auxilios.			
<b>12.- De la Capacitación</b>			
a. El propietario capacita al personal sobre: manipulación de alimentos, higiene, procedimiento internos, acorde a un cronograma con su respectivo registro y evaluaciones; da instrucciones de higienes necesarias en las actividades.			
<b>CONDICIONES HIGIÉNICAS DE MANIPULACIÓN</b>			
<b>13.- Recepción o Compra directa:</b> Durante la recepción o compra de alimentos se			

deben cumplir las siguientes condiciones:			
a. Se efectúa en áreas limpias, iluminadas y protegidas de fuentes de contaminación			
b. Durante el proceso de recepción y compra directa el personal encargado debe inspeccionar los alimentos e inspeccionar lo siguiente:			
• Los alimentos se mantienen en óptimas condiciones ambientales y temperatura apta para su conservación.			
• Los alimentos se encuentran en condiciones aptas para su consumo, libres de plagas.			
• Los envases y contenedores se encuentran íntegros, aptos para contener alimentos.			
• Los alimentos procesados utilizan su respectivo nacional y periodo de vida útil.			
• El propietario del establecimiento cuenta con un registro de proveedores para su información.			
<b>14.- Almacenamiento:</b> El almacenamiento de alimentos debe cumplir con las siguientes condiciones:			
a. Las áreas de almacenamiento están ubicadas en condiciones óptimas, evitando las fuentes de contaminación.			
b. Las condiciones ambientales y temperatura son aptas para la conservación y frescura.			

c. En las actividades se aplica las actividades PEPS y PCPS.			
d. Los alimentos se encuentran separados de superficies y pisos.			
e. La distribución de los alimentos permite el fácil acceso al personal.			
f. La ubicación de alimentos permite la circulación de aire.			
g. Los alimentos se almacenan en recipientes o en herméticos sellados.			
h. Los alimentos semielaborados están rotulados con su respectiva leyenda.			
i. La ubicación de equipos de refrigeración permite el acceso para su limpieza y mantenimiento.			
j. Dentro de los equipos de refrigeración, los alimentos permiten la circulación de frío.			
k. Estanterías, bandejas entre otros, son resistentes para su limpieza y desinfección.			
l. En la área de almacenamiento de alimentos existen utensilios y equipos en desuso.			
<b>15.- Preparación Previa</b>			
a. Se verifica que el producto es apto para el consumo antes de prepararlo.			
b. Los alimentos son lavados con agua previo al proceso de cocción o servido.			
c. Alimentos al ser consumidos sin pelar y crudos son lavados y desinfectados.			

d. Alimentos picados y troceados que no se utilicen inmediatamente se almacenan según sus características.			
e. Alimentos preparados que van a ser refrigerados, cuentan con su rotulado, fecha de elaboración y firma responsable.			
<b>16.- Cocción y preparación</b>			
a. El hielo es preparado con agua potable o segura.			
b. El hielo para enfriar alimentos, se le utiliza para consumo humano.			
c. Las grasas y aceites son removidos inmediatamente después ser utilizados para freír.			
d. Utilizan aditivos alimentarios permitidos.			
e. Se utiliza utensilios limpios y exclusivos para la degustación.			
<b>17.- Transporte</b>			
a. El transporte del establecimiento de alimentos, cumple con las condiciones higiénicas y sanitarias establecidas.			
b. Es de fácil limpieza, desinfección y está en óptimas condiciones apropiadas durante el transporte de alimentos.			
c. El transporte de alimentos obtiene una temperatura adecuada.			
d. Los alimentos preparados se transportan en recipientes cerrados para prevenir la proliferación de bacterias.			

e. El transporte de alimentos preparados es adecuado y garantiza la inocuidad de los mismos.			
<b>18.- Servicio de alimentos preparados</b>			
a. Los utensilios están en óptimas condiciones de higiene y buen estado de conservación.			
b. Durante el servicio los dedos del empleado no están en contacto con los alimentos.			
c. Colocan los platos o fuentes uno sobre otro.			
d. El hielo de consumo se realiza con pinzas y cucharas.			
e. Los productos complementarios a la comida se mantienen limpio y se envasan correctamente.			
f. Las salsas, aderezos entre otros se mantienen adecuadamente en refrigeración.			
<b>19.- Mantelería y Paños de limpieza</b>			
a. La mantelería se encuentra en óptimas condiciones de limpieza.			
b. Utilizan servilletas de telas posteriores a cada uso.			
c. Utilizan individuales sobre las mesas.			
d. Se utiliza toallas desechables para la limpieza de residuos de alimentos.			
e. Se lava y desinfecta los paños que se utiliza para limpiar superficies, mesones, entre otros.			

f. Se mantienen separados los paños que utilizan para limpiar los mesones y los otros que tienen otro uso.			
g. Los paños de limpieza y las soluciones químicas, están ubicados en un lugar específico para evitar la contaminación de alimentos.			
h. Utilizan paños de uso exclusivo para el secado de la vajilla.			
<b>20.- De las Temperaturas</b>			
a. El propietario del establecimiento monitorea y registra las temperaturas para garantizar la conservación y preparación de los alimentos.			
<b>21.- Descongelación, Recalentamiento y Enfriamiento.</b>			
a. La descongelación de los alimentos cumplirá lo siguiente:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza temperaturas controladas y no temperaturas de ambiente para evitar la contaminación cruzada.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los alimentos descongelados lo vuelven a congelar.</li> </ul>			
b. El recalentamiento de alimentos debe cumplir lo siguiente:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las porciones frías recalentadas lo consumen inmediatamente.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los alimentos recalentados no consumidos se desechan higiénicamente.</li> </ul>			
<b>c. Contaminación Cruzada:</b> Para prevenir la contaminación cruzada se aplicaran las siguientes medidas:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal realiza procedimientos de limpieza y desinfección cuando los</li> </ul>			

utensilios o superficies hayan entrado en contacto con los alimentos.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecen nuevamente los alimentos que no son consumidos por los clientes y desechan bajo las condiciones higiénicas.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizan un utensilio de más para degustar los alimentos que están en proceso de preparación.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionan información al cliente sobre el contenido de los alimentos preparados.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de roturas accidentales, desechan el material de vidrio para su limpieza adecuada.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protegen los alimentos y bebidas en exhibición para no atraer las fuentes de contaminación.</li> </ul>			
<b>PRÁCTICAS DE LIMPIEZA Y CONTROL DE PLAGAS</b>			
<b>22.- De la Limpieza</b>			
a. Las instalaciones están sujetas a procesos de limpieza y con sus respectivos registros.			
b. Los equipos, utensilios y superficies en contacto con los alimentos, están sometidos a procesos de limpieza y desinfección con sus respectivos registros.			
c. Los procesos de limpieza y desinfección se realizan con agua potable o segura.			
d. Los productos químicos y utensilios de limpieza están etiquetados y almacenados adecuadamente.			

e. Reutilizan el agua de limpieza y desinfección para la preparación de alimentos.			
f. Utilizan productos químicos de grado alimenticio.			
<b>23.- Del Control de plagas</b>			
a. El establecimiento cuenta con un manejo integrado de plagas y de fácil limpieza.			
b. La estructura y diseño del establecimiento permite el acceso de plagas.			
c. Se utiliza sustancias químicas para el control de plagas, evitando la contaminación de los alimentos, superficies y utensilios.			
d. Cuentan con registro sanitario los químicos empleados para el control de plagas.			
<b>DE LAS PROHIBICIONES</b>			
<b>24.- Prohibiciones:</b> Se prohíben las siguientes prácticas dentro del establecimiento de alimentación.			
a. Utilizan como lugar de vivienda particular las áreas de preparación y manipulación de alimentos.			
b. Han vendido los alimentos utilizando las normas higiénicas personales.			
c. Han ingresado personas no autorizadas en el área de preparación o almacenamiento de los alimentos.			
d. Es permitido ingresar con mascotas al establecimiento.			

**Anexo N°1.** Lista de Chequeo (ARCSA). Fuente: Pacheco A, 2018.

<b>ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN COLECTIVA</b>			
<b>CONDICIONES SANITARIAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES (NO APLICA)</b>
<b>1.- Ubicación</b>			
b. El establecimiento está situado lejos de zonas exentas y fuentes de contaminación.	X		
<b>2.- Instalaciones</b>			
i. El diseño y distribución de las áreas permite un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiada, para que disminuya los riesgos de contaminación.	X		
j. El cableado y las tuberías están mantenidos para prevenir filtraciones.	X		
k. Cuenta con rejillas los pisos y desagües para obstrucción de roedores y la acumulación de agua para evitar la contaminación.	X		
l. Las rampas están situadas y construidas de manera que no afecte y contamine los alimentos, con materiales que permitan su fácil limpieza y desinfección.		X	
m. Los pisos presentan alguna cubierta u obstrucción en áreas de preparación de alimentos donde presentan humedad o algún método de limpieza con agua.	X		
n. Los pisos, paredes y techos, donde se realizan manipulación de alimentos son fáciles de limpiar o de desinfectar evitando proliferación de microorganismos.	X		

o. Las puertas se encuentran en buen estado y se pueden limpiar fácilmente, evitando la contaminación cruzada.	X		
p. Las aberturas cuentan con rejillas en buen estado y son fáciles de limpiar.		X	
<b>3.- Ventilación</b>			
d. El establecimiento cuenta con ventilación suficiente o campanas extractoras en buen estado y maneja un registro de mantenimiento.	X		
e. Utiliza dispositivos de ventilación adecuados.	X		
f. Se puede retirar fácilmente las rejillas o respiraderos para su limpieza y mantenimiento.		X	
<b>4.- Iluminación</b>			
c. La iluminación permite una correcta visualidad durante las actividades.	X		
d. Las lámparas cuentan con protección para no contaminar alimentos en caso de ruptura.		X	
<b>5.- Servicios básicos</b>			
h. El establecimiento cuenta con agua potable, energía eléctrica y un sistema de evacuación de desechos.	X		
i. Las tuberías de evacuación de aguas residuales se hayan correctamente sifonadas, evitando cualquier tipo de contaminación al agua potable.	X		
j. La cisterna cuenta con un procedimiento y registro de limpieza.		X	
k. Los basureros están identificados, cuentan con funda plástica, tapa y son fáciles de limpiar.	X		
l. El establecimiento cuenta con trampas de	X		

grasa en buen estado.			
m. El establecimiento tiene áreas exclusivas de desechos y sistema de recolección.		X	
n. El establecimiento utiliza agua no potable para fines no relacionados a la producción de alimentos.		X	
<b>6.- Condiciones sanitarias para los Baños o Baterías sanitarias.</b>			
e. Los baños o baterías sanitarias cumplen las siguientes condiciones.			
• Lavamanos.	X		
• Inodoro y urinario.	X		
• Dispensador de jabón de pared provisto de jabón líquido.	X		
• Dispensador de antiséptico, dentro o fuera de las instalaciones sanitarias.	X		
• Equipos automáticos en funcionamiento o toallas desechables para secado de manos.	X		
• Dispensador provisto de papel higiénico.	X		
• Basurero con funda plástica.	X		
• Provisión permanente de agua.	X		
• Energía eléctrica.	X		
• Sistema de alcantarillado o desagües que permitan el flujo normal del agua hacia la alcantarilla.	X		
• Sistema de eliminación de desechos.			X
f. Las puertas de los baños se encuentran cerradas y permiten un acceso directo al	X		

corredor.			
g. Estas áreas se encuentran debidamente señalizadas y ventiladas.	X		
h. El proceso de limpieza y desinfección cuentan con registros y procedimientos establecidos.	X		
<b>7.- Condiciones sanitarias para el área de cocina.</b>			
e. Las instalaciones cuentan con un diseño adecuado para las actividades del personal sin generar riesgos de contaminación cruzada.		X	
f. Los espacios de cocina están distribuidos de la siguiente manera:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de almacenamiento se encuentra en condiciones adecuadas de temperatura y está identificado en la zona de almacenamiento de insumos.</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de preparación previa esta continua al área de almacenamiento de alimentos.</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de preparación intermedia se realizan las siguientes actividades: pelado, corte, picado y cocción.</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de preparación final se realiza el armado y servicio de platos para el consumo previo.</li> </ul>	X		
g. El espacio físico es suficiente para establecer las áreas requeridas; o realizan actividades por etapas con su respectiva limpieza.		X	
h. Los lavabos están ubicados en lugares de fácil acceso para el personal.	X		
<b>8.- Condiciones higiénicas para el área del</b>			

<b>comedor</b>			
c. El comedor está ubicado próximo a la cocina y permite la circulación de personas que recurran al establecimientos.	X		
d. El mobiliario se encuentra en buen estado y son fáciles de limpiar.	X		
<b>9.- Condiciones sanitarias para los equipos, utensilios y superficies en contacto directo con alimentos.</b>			
i. Los utensilios, equipos y superficies en contactos con los alimentos, cumplen con las normas de no toxicidad, traspaso de colores, olores o sabores a los alimentos.	X		
j. Las superficies en contactos con los alimentos son lisas y se hayan en perfectas condiciones.	X		
k. Los equipos y utensilios en mal estado se encuentran aislados del área de manipulación de alimentos.	X		
l. Al almacenar los utensilios están protegidos de fuentes de contaminación y tienen un área específica.	X		
m. Los equipos de conservación están en óptimas condiciones.	X		
n. Las tablas de picar se encuentran en buen estado y diferenciadas para diferentes usos.		X	
o. Los utensilios de madera están en buen estado para su conservación e higiene.			X
p. Existe una adecuada separación entre el equipo sucio y limpio.	X		
<b>CONDICIONES HIGIÉNICAS PARA EL PERSONAL.</b>			

<b>10.- De la Higiene</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal manipulador de alimentos cumplen con las siguientes condiciones:</li> </ul>			
j. Mantiene el aseo personal diario.	X		
k. Mantener las uñas de las manos cortas, limpias, que no presenten heridas expuestas.	X		
l. No portar joyas.		X	
m. Lleva uniforme de uso exclusivo para la actividad que realizan lo cual deberá estar limpio y en buen estado.	X		
n. Portan protección para el cabello como cofia o gorro que cubra la totalidad del cabello y si tiene barba o bigote debe contar con protección adicional.		X	
o. No se debe comer, beber, fumar, masticar chicle, escupir, estornudar, toser sobre el alimento que pueda contaminar al alimento.	X		
p. El propietario proporciona los insumos necesarios para el adecuado lavado de manos.		X	
q. El personal mantiene las manos limpias y las partes expuestas de los brazos conforme al procedimiento de lavado de manos:	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Antes de manipular alimentos, equipos y utensilios.</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Después de tocar partes descubiertas del cuerpo humano que no sean las manos o las partes expuestas de los brazos que están limpias.</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Después de ir al baño.</li> </ul>	X		

• Después de toser, estornudar o usar un pañuelo.	X		
• Después de manipular dinero.	X		
• Durante la preparación de alimentos.	X		
• Cuando se alterna la manipulación entre alimentos crudos, alimentos preparados o listos para el consumo.		X	
• Después de realizar actividades que contaminen las manos o partes expuestas de los brazos.	X		
r. En caso que el personal que prepara alimentos utilice guantes, se cumple lo siguiente:			
• Los guantes son desechables y se mantienen en buen estado.		X	
• Se realiza un control periódico de las condiciones de los guantes en uso.		X	
• Al usar guantes se mantiene las normas de lavado de manos.		X	
<b>11.- De la salud</b>			
g. El propietario del establecimiento implementa programas de salud preventiva para el personal.		X	
h. El personal se somete a chequeos médicos, el propietario es responsable del cumplimiento.	X		
i. El personal tiene buena salud y al no hacerlo se ubica en actividades de no contacto con los alimentos.		X	
j. El propietario va restringir el acceso del personal a manipular alimentos en los siguientes casos:			

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuándo presenta síntomas como: vómito, diarrea, fiebre, o una herida abierta, dolor de garganta y otros síntomas que afecten los alimentos.</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando no se encuentran en condiciones de salud que no le permitan realizar sus actividades.</li> </ul>	X		
k. El personal se reincorpora siempre y cuando presente certificado médico, que señale condiciones aptas para manipular alimentos.	X		
l. Cuenta con un botiquín vasco para primeros auxilios.	X		
<b>12.- De la Capacitación</b>			
b. El propietario capacita al personal sobre: manipulación de alimentos, higiene, procedimiento internos, acorde a un cronograma con su respectivo registro y evaluaciones; da instrucciones de higienes necesarias en las actividades.	X		
<b>CONDICIONES HIGIÉNICAS DE MANIPULACIÓN</b>			
<b>13.- Recepción o Compra directa:</b> Durante la recepción o compra de alimentos se deben cumplir las siguientes condiciones:			
i. Se efectúa en áreas limpias, iluminadas y protegidas de fuentes de contaminación	X		
j. Durante el proceso de recepción y compra directa el personal encargado debe inspeccionar los alimentos e inspeccionar lo siguiente:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los alimentos se mantienen en óptimas condiciones ambientales y temperatura apta para su conservación.</li> </ul>	X		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los alimentos se encuentran en condiciones aptas para su consumo, libres de plagas.</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los envases y contenedores se encuentran íntegros, aptos para contener alimentos.</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los alimentos procesados utilizan su respectivo nacional y periodo de vida útil.</li> </ul>	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El propietario del establecimiento cuenta con un registro de proveedores para su información.</li> </ul>	X		
<b>14.- Almacenamiento:</b> El almacenamiento de alimentos debe cumplir con las siguientes condiciones:			
m. Las áreas de almacenamiento están ubicadas en condiciones óptimas, evitando las fuentes de contaminación.	X		
n. Las condiciones ambientales y temperatura son aptas para la conservación y frescura.	X		
o. En las actividades se aplica las actividades PEPS y PCPS.			X
p. Los alimentos se encuentran separados de superficies y pisos.	X		
q. La distribución de los alimentos permite el fácil acceso al personal.	X		
r. La ubicación de alimentos permite la circulación de aire.	X		
s. Los alimentos se almacenan en recipientes o en herméticos sellados.		X	
t. Los alimentos semielaborados están rotulados con su respectiva leyenda.		X	
u. La ubicación de equipos de refrigeración permite el acceso para su limpieza y	X		

mantenimiento.			
v. Dentro de los equipos de refrigeración, los alimentos permiten la circulación de frío.	X		
w. Estanterías, bandejas entre otros, son resistentes para su limpieza y desinfección.	X		
x. En la área de almacenamiento de alimentos existen utensilios y equipos en desuso.	X		
<b>15.- Preparación Previa</b>			
f. Se verifica que el producto es apto para el consumo antes de prepararlo.	X		
g. Los alimentos son lavados con agua previo al proceso de cocción o servido.	X		
h. Alimentos al ser consumidos sin pelar y crudos son lavados y desinfectados.	X		
i. Alimentos picados y troceados que no se utilicen inmediatamente se almacenan según sus características.		X	
j. Alimentos preparados que van a ser refrigerados, cuentan con su rotulado, fecha de elaboración y firma responsable.		X	
<b>16.- Cocción y preparación</b>			
f. El hielo es preparado con agua potable o segura.			X
g. El hielo para enfriar alimentos, se le utiliza para consumo humano.			X
h. Las grasas y aceites son removidos inmediatamente después ser utilizados para freír.		X	
i. Utilizan aditivos alimentarios permitidos.		X	

j. Se utiliza utensilios limpios y exclusivos para la degustación.	X		
<b>17.- Transporte</b>			
f. El transporte del establecimiento de alimentos, cumple con las condiciones higiénicas y sanitarias establecidas.			X
g. Es de fácil limpieza, desinfección y está en óptimas condiciones apropiadas durante el transporte de alimentos.			X
h. El transporte de alimentos obtiene una temperatura adecuada.	X		
i. Los alimentos preparados se transportan en recipientes cerrados para prevenir la proliferación de bacterias.	X		
j. El transporte de alimentos preparados es adecuado y garantiza la inocuidad de los mismos.			X
<b>18.- Servicio de alimentos preparados</b>			
g. Los utensilios están en óptimas condiciones de higiene y buen estado de conservación.	X		
h. Durante el servicio los dedos del empleado no están en contacto con los alimentos.		X	
i. Colocan los platos o fuentes uno sobre otro.	X		
j. El hielo de consumo se realiza con pinzas y cucharas.			X
k. Los productos complementarios a la comida se mantienen limpio y se envasan correctamente.	X		
l. Las salsas, aderezos entre otros se mantienen adecuadamente en refrigeración.	X		
<b>19.- Mantelería y Paños de limpieza</b>			

c. La mantelería se encuentra en óptimas condiciones de limpieza.			X
d. Utilizan servilletas de telas posteriores a cada uso.			X
k. Utilizan individuales sobre las mesas.			X
l. Se utiliza toallas desechables para la limpieza de residuos de alimentos.	X		
m. Se lava y desinfecta los paños que se utiliza para limpiar superficies, mesones, entre otros.	X		
n. Se mantienen separados los paños que utilizan para limpiar los mesones y los otros que tienen otro uso.	X		
o. Los paños de limpieza y las soluciones químicas, están ubicados en un lugar específico para evitar la contaminación de alimentos.		X	
p. Utilizan paños de uso exclusivo para el secado de la vajilla.	X		
<b>20.- De las Temperaturas</b>			
b. El propietario del establecimiento monitorea y registra las temperaturas para garantizar la conservación y preparación de los alimentos.		X	
<b>21.- Descongelación, Recalentamiento y Enfriamiento.</b>			
d. La descongelación de los alimentos cumplirá lo siguiente:			
• Se realiza temperaturas controladas y no temperaturas de ambiente para evitar la contaminación cruzada.		X	
• Los alimentos descongelados lo vuelven a		X	

congelar.			
e. El recalentamiento de alimentos debe cumplir lo siguiente:			
• Las porciones frías recalentadas lo consumen inmediatamente.	X		
• Los alimentos recalentados no consumidos se desechan higiénicamente.	X		
f. <b>Contaminación Cruzada:</b> Para prevenir la contaminación cruzada se aplicaran las siguientes medidas:			
• El personal realiza procedimientos de limpieza y desinfección cuando los utensilios o superficies hayan entrado en contacto con los alimentos.	X		
• Ofrecen nuevamente los alimentos que no son consumidos por los clientes y desechan bajo las condiciones higiénicas.		X	
• Utilizan un utensilio de más para degustar los alimentos que están en proceso de preparación.	X		
• Proporcionan información al cliente sobre el contenido de los alimentos preparados.	X		
• En caso de roturas accidentales, desechan el material de vidrio para su limpieza adecuada.	X		
• Protegen los alimentos y bebidas en exhibición para no atraer las fuentes de contaminación.	X		
<b>PRÁCTICAS DE LIMPIEZA Y CONTROL DE PLAGAS</b>			
<b>22.- De la Limpieza</b>			
g. Las instalaciones están sujetas a procesos de		X	

limpieza y con sus respectivos registros.			
h. Los equipos, utensilios y superficies en contacto con los alimentos, están sometidos a procesos de limpieza y desinfección con sus respectivos registros.	X		
i. Los procesos de limpieza y desinfección se realizan con agua potable o segura.	X		
j. Los productos químicos y utensilios de limpieza están etiquetados y almacenados adecuadamente.		X	
k. Reutilizan el agua de limpieza y desinfección para la preparación de alimentos.		X	
l. Utilizan productos químicos de grado alimenticio.		X	
<b>23.- Del Control de plagas</b>			
e. El establecimiento cuenta con un manejo integrado de plagas y de fácil limpieza.		X	
f. La estructura y diseño del establecimiento permite el acceso de plagas.		X	
g. Se utiliza sustancias químicas para el control de plagas, evitando la contaminación de los alimentos, superficies y utensilios.	X		
h. Cuentan con registro sanitario los químicos empleados para el control de plagas.	X		
<b>DE LAS PROHIBICIONES</b>			
<b>24.- Prohibiciones:</b> Se prohíben las siguientes prácticas dentro del establecimiento de alimentación.			
e. Utilizan como lugar de vivienda particular las áreas de preparación y manipulación de alimentos.		X	

f. Han vendido los alimentos utilizando las normas higiénicas personales.	X		
g. Han ingresado personas no autorizadas en el área de preparación o almacenamiento de los alimentos.		X	
h. Es permitido ingresar con mascotas al establecimiento.		X	