

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR - UNIBE

ESCUELA DE GASTRONOMÍA

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

Título del Trabajo de Titulación:

**Diseño de una Guía de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para la
cocina de la hostería “San Luis” en Tabacundo Pichincha, Ecuador.**

Autor:

Ibeth Carolina Zambrano Campaña

Director:

Mgst. Carlos Urquizo

Quito, Ecuador.

Julio 2019

D. M. de Quito, 28 de junio del 2019

En mi calidad de Director del Trabajo de Titulación sobre el tema: **“DISEÑO DE UNA GUIA DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM) PARA LA COCINA DE LA HOSTERIA “SAN LUIS” EN TABACUNDO PICHINCHA, ECUADOR”** de la Srta. **IBETH CAROLINA ZAMBRANO CAMPAÑA**, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas Gastronómicas, considero que dicha investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para proceder al empastado.

Por la atención que se digne dar al presente, me despido no sin antes expresarle mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Mgst. Carlos Urquiza

Director de Tesis

CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios expuestos en el presente Trabajo de Titulación “Diseño de una Guía de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para la cocina de la hostería “San Luis” en Tabacundo Pichincha, Ecuador.”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora 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.



.....

Ibeth Carolina Zambrano Campaña

Quito, 2019

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios por guiarme en este proceso de culminación de mi carrera profesional, a mis padres Nancy Campaña y Freddy Zambrano quienes me han apoyado a lo largo de toda mi carrera y vida me han llenado de mucho amor y comprensión estoy agradecida por los padres que son, a mi hermana Alicia Zambrano quien es mi amiga y confidente, me apoya siempre y por ultimo pero quien es mi razón principal de progreso es mi hijo hermoso Benjamín Minuche agradezco a Dios por darme esa bendición tan hermosa de ser mama y por darme esta hermosa familia quienes son mi motor de vida a ellos les dedico el poder finalizar esta etapa de mi vida que no ha sido fácil y solo mi familia ha estado en los malos y buenos momentos.

Agradezco a mi director de tesis Mgst. Carlos Urquizo quien ha sabido dirigirme con sus conocimientos para culminar el presente trabajo de titulación, agradezco a todos mis maestros quienes han aportado con sus conocimientos y a quienes respeto y espero siempre su bienestar.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo fundamental diseñar una guía de Buenas Prácticas de Manufactura dirigida a la cocina de la hostería “San Luis”, ubicada al nororiente de Quito, parroquia Tupigachi, cantón Pedro Moncayo en la provincia de Pichincha; para lo cual fue necesario analizar aspectos metodológicos, legales y ambientales, diagnosticar el estado actual de la cocina y definir las acciones de BPM aplicables. La metodología aplicada en la investigación es cualitativa - descriptiva, cuya modalidad fue utilizada tomando en cuenta la información recabada que resulta ser de campo y bibliográfica-documenta, donde se emplea la observación directa como principal técnica de recolección de información, para lo cual se diseñaron Fichas de Observación en base a los cuatro procesos fundamentales de transformación de los alimentos, dígame: recepción y almacenamiento, producción o fabricación, distribución o servicio al cliente, y limpieza y desinfección, para ratificar datos también se usó un check list como instrumento de investigación, junto con encuestas y entrevistas. Dentro de los principales resultados obtenidos en el diagnóstico realizado, se evidencia que existen varias dificultades, tales como: la falta de conocimiento y control sobre las operaciones, carencias de programas y metodologías, insuficientes recursos e inadecuado manejo sobre las plagas y los desechos, así como la inexistencia de una guía que contengan los procedimientos y metodologías adecuados para dirigir todas las operaciones que intervienen en la manipulación de alimentos; todo lo cual repercute en la calidad del servicio que presta la entidad y afecta a la imagen del establecimiento, limitando su nivel de competitividad en el mercado. Finalmente tomando en cuenta los resultados se diseña una Guía de BPM, con sus respectivos programas de limpieza y desinfección; manejo de desechos sólidos; control de plagas; salud ocupacional y el programa de capacitación al personal, en función de mejorar las operaciones actuales de manipulación de alimentos en la cocina de la hostería “San Luis”.

Palabras Claves: Buenas Prácticas de Manufactura, manipulación de alimentos, hostería.

ÍNDICE

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN **Error! Marcador no definido.**

AGRADECIMIENTOS iii

RESUMEN iv

ÍNDICE DE CUADROS ix

ÍNDICE DE TABLAS xi

ÍNDICE DE FIGURAS xii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN 1

1.1 Definición del problema 1

1.2 Justificación 3

1.3 Objetivos 4

1.3.1 Objetivo general 4

1.3.2 Objetivos específicos 5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO 6

2.1 Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) 6

2.1.1 Personal manipulador 7

2.1.2 Infraestructura y materiales (Edificios e instalaciones) 7

2.1.3 Medios, equipos y utensilios	9
2.1.4 Saneamiento y control de plagas	9
2.1.5 Condiciones de manipulación de alimentos	10
2.2 Procesos sobre el manejo alimentos	11
2.2.1 Recepción de Materia Prima	11
2.2.2 Almacenamiento.....	13
2.2.3 Elaboración de platos calientes y fríos	15
2.2.4 Plan de saneamiento.....	17
2.3 Definiciones	19
2.3.1 Guía	19
2.3.2 Cocina	22
2.3.3 Hotelería.....	22
 CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA.....	23
3.1 Tipo de investigación	23
3.2 Métodos de investigación	24
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.3.1 Observación	25
3.3.2 Encuesta	26
3.3.3 Entrevista	27
 CAPÍTULO IV	

4.1 Análisis del entorno	28
4.1.1 Macroentorno	28
4.1.2 Micro entorno	29
4.2 Investigación.....	31
4.2.1 Encuesta	31
4.2.2 Entrevistas	39
4.2.3 Análisis FODA.....	45
4.3 Propuesta Estratégica.....	46
4.3.1 Hostería “San Luis”	46
4.3.2 Misión Hostería “San Luis”	47
4.3.3 Visión Hostería “San Luis”	47
4.3.4 Ubicación	47
4.4 Cadena de valor	48
4.4.1 Organigrama funcional de la empresa	48
4.5 Levantamiento de los procesos actuales de la empresa	53
4.5.1 Fichas de observación	53
4.5.2 Análisis general de las fichas de observación	62
4.5.3 Check list de buenas prácticas de manufactura	62
4.5.4 Plano actual de la hostería “San Luis”	74
4.5.5 Matriz de procesos	75
4.6 Levantamiento de procesos mejorados	75

4.6.1 Plano mejorado de la hostería “San Luis”	76
4.6.2 Organigrama estructural mejorado de la hostería “San Luis”	77
4.6.3 Organigrama funcional mejorado del área de cocina	78
4.6.4.- Flujo de procesos.....	79
4.7 Plan de acción	81
4.7.1 Planificación estratégica de la propuesta	81
4.7.2 Plan de acción del restaurante	82
4.7.3 Plan estratégico.....	88
CAPÍTULO V	
5.1 Conclusiones	91
5.2 Recomendaciones	92
GLOSARIO.....	93
BIBLIOGRAFÍA	96
Anexo 1. Formato de la encuesta aplicada al personal de cocina HSL.	102
Anexo 2. Formato de ficha de observación aplicada en la HSL.....	106
Anexo 3. Ccheck list aplicada en la Hostería San Luis.....	107
Anexo 4. Formato de la entrevista estructurada aplicada al Administrador. ...	111
Anexo 5. Formato de la entrevista estructurada aplicada al experto en BPM.	113

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Análisis FODA Hostería "San Luis"	45
Cuadro 2. Observación directa transporte, Hostería "San Luis".	533
Cuadro 3. Observación directa infraestructura, Hostería "San Luis".	534
Cuadro 4. Observación directa Equipos, muebles y útiles. Hostería "San Luis"..	55
Cuadro 5. Observación directa Control de plagas. Hostería "San Luis".	56
Cuadro 6. Observación directa Gestión de residuos. Hostería "San Luis".	57
Cuadro 7. Observación directa Manipuladores. Hostería "San Luis".....	58
Cuadro 8. Observación directa Materias prima. Hostería "San Luis".	59
Cuadro 9. Observación directa Preparación de alimentos. Hostería "San Luis"..	60
Cuadro 10. Observación directa Servicio. Hostería "San Luis".	61
Cuadro 11. Check List Transporte.....	63
Cuadro 12. Check List Infraestructura.	64
Cuadro 13. Check List Equipo, muebles y útiles.	65
Cuadro 14. Check List Control de plagas.	66
Cuadro 15. Check List Suministro de agua.	67
Cuadro 16. Check List Gestión de residuos.	68
Cuadro 17. Check List Manipuladores.....	68
Cuadro 18. Análisis de resultados. Check List Materias primas.....	69
Cuadro 19. Check List Preparación de alimentos.....	70
Cuadro 20. Check List Servicio.	71
Cuadro 21. Check List Gestión documental.	72
Cuadro 22. Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva (F – O).	823
Cuadro 23. Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva (F – A).....	83
Cuadro 24. Factores Internos.	84
Cuadro 25. Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva (A – D).....	85
Cuadro 26. Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva (O – D)	85
Cuadro 27. Factores Externos.	86
Cuadro 28. Ponderaciones EFE.	86
Cuadro 29. Ponderaciones Debilidades	87
Cuadro 30. Ponderaciones Amenazas.	87
Cuadro 31. Ponderaciones Fortalezas.	87

Cuadro 32. Ponderaciones Oportunidades.....	88
Cuadro 33. Estrategias.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Condiciones de transporte, Hostería "San Luis"	32
Tabla 2. Condiciones de infraestructura, Hostería "San Luis".....	33
Tabla 3. Condiciones de los equipos, Hostería "San Luis"	33
Tabla 4. Condiciones del control de plagas, Hostería "San Luis"	34
Tabla 5. Condiciones del suministro de agua, Hostería "San Luis"	34
Tabla 6. Condiciones de la gestión de residuos, Hostería "San Luis".....	35
Tabla 7. Condiciones del manipulador, Hostería "San Luis"	36
Tabla 8. Condiciones de la materia prima, Hostería "San Luis".....	36
Tabla 9. Condiciones de la preparación de alimentos, Hostería "San Luis".....	37
Tabla 10. Condiciones del Servicio, Hostería "San Luis".....	38
Tabla 11. Condiciones de la documentación y registros, Hostería "San Luis".....	38
Tabla 12. Análisis de resultados. Check List Transporte.	63
Tabla 13. Análisis de resultados. Check list, Infraestructura.....	655
Tabla 14. Análisis de resultados. Check List, Equipo, muebles y útiles.....	66
Tabla 15. Análisis de resultados. Check List, Control integrado de plagas.....	67
Tabla 16. Análisis de resultados. Check List. Suministro de agua.....	67
Tabla 17. Análisis de resultados. Check List, Gestión de residuos.....	68
Tabla 18. Análisis de resultados. Check List, Manipuladores.	69
Tabla 19. Análisis de resultados, Check List, Materias primas.	70
Tabla 20. Análisis de resultados. Check List. Preparación de alimentos.	71
Tabla 21. Análisis de resultados. Check List, Servicio.....	72
Tabla 22. Análisis de resultados. Check List, Gestión documental.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Áreas de aplicación de BPM	6
Figura 2. Ubicación de la Hostería “San Luis”	47
Figura 3. Cadena de valor Hostería “San Luis”	48
Figura 4. Organigrama funcional de la Hostería "San Luis"	48
Figura 5. Plano actual de la Hostería "San Luis"	74
Figura 6. Matriz de procesos Hostería "San Luis"	75
Figura 7. Plano mejorado de la Hostería "San Luis"	76
Figura 8. Organigrama estructural mejorado de la Hostería "San Luis"	77
Figura 9. Organigrama funcional del área de cocina de la Hostería "San Luis" ..	78
Figura 10. Flujo de procesos de Hostería "San Luis" ..	80

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En este capítulo, a modo de introducción, se exponen los aspectos esenciales que definen el problema objeto de estudio, dígase las necesidades de implementar una Guía de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) dirigida a la cocina de la hostería “San Luis”, ubicada al nororiente de Quito, parroquia Tupigachi, cantón Pedro Moncayo en la provincia de Pichincha; así como, se ha considerado la descripción de los factores fundamentales que justifican el propósito de la investigación y se definen los objetivos general y específicos que se han planteado en la misma.

1.1 Definición del problema

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) están conformadas por un conjunto de medidas básicas y generales de higiene en la manipulación, preparación, envasado y almacenamiento de productos alimenticios de consumo humano, cuyo objetivo fundamental es “garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan así los riesgos potenciales o peligrosos que afecten su inocuidad” (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Por otro lado, la deficiencia higiénica en la manipulación de los alimentos en los restaurantes causa enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs) en un 20% de los comensales y en un 14% se debe a la contaminación cruzada de los mismos, un inapropiado lavado de manos es la causa más frecuente de la contaminación cruzada (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2013).

La hostería “San Luis” ubicada en la Panamericana Norte km 4 ½ vía Tabacundo - Cajas, entrada a Tupigachi, brinda un servicio de alimentación y hospedaje para lo cual las BPM son una importante herramienta que involucran a todas las personas que intervienen en el proceso de producción, quienes deben cumplir con las prácticas adecuadas de higiene en dicho establecimiento para evitar que

el cliente sufra de algún tipo de intoxicación o enfermedad por un deficiente proceso en la elaboración de los diferentes platos (Aldaz, 2016).

A través de encuestas realizadas al personal manipulador de alimentos, véase (Anexo 1) en dicha hostería se pudo conocer algunas inconsistencias, como la falta de conocimiento sobre la recepción y almacenamiento de los productos siendo este último uno de los factores clave ya que al almacenar el producto sin etiquetado, sin ningún tipo de rotación pueden existir productos dañados o caducados, también se observó la desorganización y falta de asepsia en la cocina de dicha empresa y obviamente que no existe ningún tipo de documentación sobre estos temas mencionados.

“San Luis” no cuenta con procesos estandarizados en los cuales se incluyan las normas de BPM. Estas normas son generadoras de una mayor ventaja competitiva, por lo que, es de vital importancia manejar una guía de estas características para reducir problemas de salud tales como enfermedades gastrointestinales e intoxicaciones, el incumplimiento de las normas sanitarias conlleva a un empleo interno ineficaz de producción de los alimentos que se ven reflejados en la insatisfacción del cliente.

Cabe recalcar que el cumplimiento de las normas de vigilancia y control sanitario es obligatorio para todas las instituciones, organismos y establecimientos públicos y privados que realizan actividades de producción, importación, exportación, almacenamiento, transporte, distribución, comercialización y expendio de productos de uso y consumo humano (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Teniendo en cuenta los criterios anteriormente planteados se definen los siguientes aspectos:

Descripción: Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son un conjunto de normas básicas y generales de higiene para la adecuada manipulación de los alimentos de consumo humano.

Delimitación del campo de trabajo: Hostería “San Luis” de Tabacundo, área de producción de alimentos o cocina.

Alcance: Diseño de una guía de BPM para la manipulación de alimentos de la Hostería “San Luis” de Tabacundo.

Relaciones causa-efecto: Mediante una guía de BPM se mejora la producción de alimentos en condiciones sanitarias adecuadas, se disminuyen los riesgos potenciales que afecten la inocuidad de los mismos y se evita en gran medida que los consumidores presenten enfermedades por ingesta de alimentos contaminados o dañados.

Pregunta central de la investigación: ¿Cómo se puede documentar los procesos de BPM para mejorar la inocuidad de los alimentos elaborados en la cocina de la hostería “San Luis” ubicada en Tabacundo – Ecuador?

1.2 Justificación

La falta de sanidad de los alimentos ha representado un problema de salud para el ser humano, cuando no se trabaja dentro de las estrictas normas higiénicas y de inocuidad alimentaria, existe una alta probabilidad de que aparezcan las ETA's. (conjunto de dolencias que resultan por la ingestión de aguas y/o alimentos contaminados en cantidades que afecten a la salud del consumidor). Se producen en mayor proporción, por la ingesta de alimentos en restaurantes o en lugares de consumo masivo de alimentos. Para evitar esta problemática se deben aplicar principios de inocuidad alimentaria, a través de: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

De ahí la importancia que tiene garantizar la sanidad y el manejo adecuado de los productos y servicios gastronómicos ofertados, a fin de salvaguardar la salud de los consumidores, generar mayor satisfacción en los mismos y que a su vez estos sean fuente de promoción del sector gastronómico.

Fidelizar a un cliente es importante para la empresa, desde que el cliente reserva su mesa hasta que sale de su experiencia gastronómica espera lo mejor. Las

buenas prácticas de manufactura aportan una mejor satisfacción al cliente pues los productos son seguros porque las BPM se concentran en la higiene y la forma de manipulación, de esta manera se incrementaría la afluencia de consumidores dando paso a un incremento de empleo a nivel de la zona de Tupigachi, donde se encuentra ubicada dicha empresa.

Los empleados son parte del beneficio de las BPM, ya que cuentan con nuevos conocimientos sobre cómo llevar los procesos, Cabe recalcar que la empresa también se beneficia de las BPM ya que contará con procesos documentados y de esta manera cumplirá con los parámetros legales.

En este sentido, la investigación contribuye al mejoramiento de la cocina de la hostería “San Luis”, dicha empresa brinda el servicio de alimentos y bebidas, de tal modo que es necesario indicar que la utilización de BPM en el área de cocina o producción de alimentos, genera una ventaja, no solo en materia de salud, sino también en la reducción de costos pues evitará pérdidas de productos por descomposición o alteración producida por contaminantes, mejorando de esta manera los servicios en el área de restaurante, donde se elaboran y consumen alimentos (Oliva, 2011).

A consecuencia de lo ya mencionado hostería “San Luis” ha brindado completa apertura para poder realizar el presente trabajo investigativo, ya que no cuenta con una guía para la correcta manipulación de sus alimentos, por lo cual le es factible y viable obtener dicha guía de Buenas Prácticas de Manufactura que será el proyecto tangible del presente trabajo investigativo.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Diseñar una guía de Buenas Prácticas de Manufactura dirigida a la cocina de la hostería “San Luis”, ubicada al nororiente de Quito, parroquia Tupigachi, cantón Pedro Moncayo en la provincia de Pichincha.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de la cocina de la hostería “San Luis”, a través de un análisis situacional del proceso productivo de la empresa.
- Realizar un estudio detallado de las falencias de sanitación que presenta la cocina de la hostería “San Luis” mediante el análisis de las encuestas aplicadas.
- Proponer una guía de Buenas Prácticas de Manufactura para el mejoramiento interno del área de cocina en la hostería “San Luis”

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo contiene la fundamentación teórica que sustenta el objeto de estudio en base a los conceptos y consideraciones relacionadas con las Buenas Prácticas de Manufactura, el manejo de alimentos, los programas de saneamiento, así como los peligros que se pueden suscitar en el marco de una cocina y las formas más frecuentes de contaminación de los productos alimenticios, todo lo cual se ampara en fuentes bibliográficas serias y fidedignas.

2.1 Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Las BPM constituyen los principios elementales y generales sobre el manejo de alimentos en condiciones higiénicas apropiadas con el fin de reducir los riesgos propios que derivan de la manipulación y producción de los alimentos (Oliva, 2011); para lo cual se establecen métodos y procedimientos que sirven de pauta a fin de implementar programas de inocuidad, proporcionando cierto control sobre las condiciones de operación en las áreas afines, haciendo que estas se encuentren en un estado funcional favorable para la producción de alimentos seguros partiendo de los siguientes puntos: (Salgado & Castro, 2007)

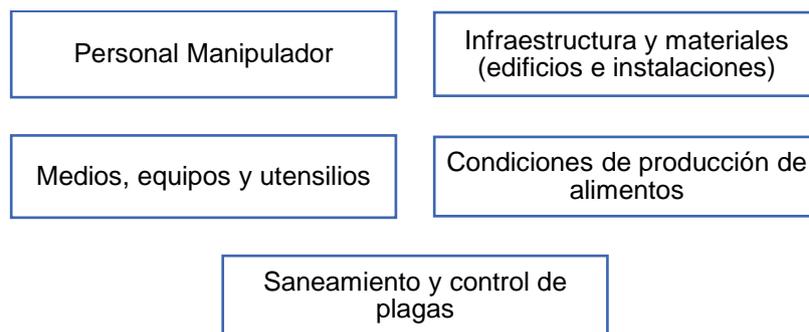


Figura 1. Áreas de aplicación de BPM.
Fuente: J. Castillo y J. Chávez, 2008

2.1.1 Personal manipulador

Los trabajadores encargados y responsables de la manipulación de los alimentos, constituyen una fuente de contaminación importante cuando presentan alguna forma de Enfermedad de Transmisión Alimentaria (ETA), esto tiene lugar cuando el personal presenta signos de enfermedad estomacal o lesiones infectadas, lo mismo sucede al momento en que se realizan acciones simples como tocarse la nariz o el cabello. (Oliva, 2011)

Dentro de las acciones de higiene más comunes que debe practicar el personal está lavarse las manos regularmente, sobre todo si se ha utilizado el baño; o se están manipulando productos alimenticios en su estado natural o crudo; o cuando se ha fumado, bebido o comido algún tipo de alimento; o estornudado.

El aseo personal es indispensable para las personas que manipulan alimentos, lo que implica que estos deben bañarse con regularidad, incluyendo el lavado del cabello, preferentemente antes y después de sus labores; además, deben conservar las uñas limpias y cortadas. Asimismo, el personal debe emplear prendas de vestir adecuadas, incluyendo aquellas que protegen el cabello y las manos (Ocampo & Reyes, 2004) .

2.1.2 Infraestructura y materiales (Edificios e instalaciones)

Con relación a la infraestructura y materiales, son varias las consideraciones a tener en cuenta, ya que de ello depende en gran medida la disposición no solo del área espacial funcional y los recursos necesarios para la manipulación de los alimentos, sino que, además, los materiales en los que estas han sido construidas repercuten significativamente en la facilidad de saneamiento y la conservación de la higiene. En este sentido, las principales características que debe presentar la infraestructura son:

- Sistema de servicio de agua potable suficiente en cantidad, calidad y presión, que permita un adecuado desenvolvimiento de las operaciones de limpieza y elaboración de los alimentos.
- Desagüe provisto con enrejados, trampas y respiraderos.

- Los baños deben estar provistos de medios y recursos necesarios de higiene personal como: jabón, papel sanitario, toallas o secadores y contenedor de desechos.
- Vestidores individuales.
- Suficiente iluminación, preferentemente natural, y en caso de iluminación artificial, estas deben estar correctamente protegidas.
- Suficiente ventilación, ya sea natural o artificial, pero que garantice una adecuada temperatura en las zonas de trabajo, y que permita fácilmente la difusión de gases y olores.
- Disposición de área para la acumulación de desechos.
- Los contenedores de desechos deben mantenerse limpios y equipados con tapas.
- Los depósitos o cilindros de gas deben ubicarse a no menos de un metro y media de las fuentes de calor.
- Debe disponerse de extinguidores en óptimo estado técnico, los cuales se deben ubicar en lugares accesibles y con la respectiva señalización (ARCSA, 2015).

Por otra parte, con relación a los materiales constructivos que forman parte de las instalaciones, es primordial que sean fáciles de limpiar y de mantener, lisos y resistentes al calor (ARCSA, 2015).

- En el caso específico de los pisos, es importante que estos sean lisos y compactos de manera que eviten la acumulación de humedad, lo ideal sería utilizar baldosas o fundidos, cuyo acabado no presente hendiduras donde podrían acumularse desechos y polvo, dispongan de rejillas para facilitar su limpieza.
- De igual manera, las paredes deben ser lisas e impermeable para facilitar su limpieza y evitar la proliferación de hongos dado por la humedad que estas puedan acumular, y además deben estar pintadas de colores claros para facilitar la refracción de la luz.
- Al igual que las paredes, los techos también deben cumplir con las mismas características en cuanto a ser lisos e impermeables para

evitar la acumulación de humedad por condensación, sin protuberancias y/o hendiduras, y pintado de colores claros.

- Por otra parte, es importante que las instalaciones cuenten con ventanas, las cuales deben estar en buen estado y no permitan la entrada de insectos o roedores.
- En cuanto a las puertas, igualmente estas deben ser de materiales lisos e impermeables para su fácil lavado, además, es preferible que no cuenten con manijas sino con un sistema mecánico de cerrado automático para evitar manipulaciones innecesarias.
- Es importante que en el área de elaboración se cuente con sistemas de extracción de vapores y olores en buen estado funcional, ya sea mediante campanas o respiraderos con ventiladores (ARCSA, 2015).

2.1.3 Medios, equipos y utensilios

Con respecto a los utensilios y medios, es recomendable utilizar aquellos que son inoxidable o de fácil lavado y desinfección, de preferencia aquellos materiales como son acero, vidrio o plástico compactado resistente, que resultan ser lisos y/o sin porosidades; además, porque con este tipo de materiales no se modifica ni el olor y ni el sabor de los alimentos. Tanto los medios como utensilios deberán ubicarse se forma tal que permitan el fácil acceso a los mismos, tanto para su uso como para su lavado y desinfectado. (Carpio, 2013)

La razón por la cual no son recomendable los materiales que, a corto, mediano o largo plazo se vuelven porosos como es el caso de la madera, es porque estos resultan en una fuente de acumulación de gérmenes que pueden contaminar los productos. (Carpio, 2013)

2.1.4 Saneamiento y control de plagas

El tema de las plagas resulta sumamente importante cuando se trata de manipulación de alimentos, ya que ello constituye un factor de riesgo esencial sobre la contaminación de los productos, propagando los gérmenes y bacterias que derivan en enfermedades. En muchas ocasiones las plagas suelen ser

resistentes y persistentes, lo que dificulta la eliminación de las mismas, por lo que es recomendable emplear un programa de control de plagas donde se establezcan tanto medidas preventivas como de atención constante

Por lo general las plagas proliferan en aquellos lugares donde existe acumulación de suciedades, está provistos de alimentos o desechos de los mismos, suelen ser desordenados y con poca luz. Dentro de las principales señales que denotan la presencia de plagas están los restos de heces fecales de roedores, insectos o pájaros, derrames de productos fuera de sus envases o la presencia de dichos animales vivos o muertos.

Por otra parte, el saneamiento refiere a los niveles de limpieza adecuada que se aplican a todo tipo de superficies en función de la eliminación de residuos o desechos alimenticios, así como de otras formas de suciedades. (Romo, 2014)

Para el saneamiento es indispensable contar con los recursos necesarios que facilitan y favorecen la limpieza como es el caso de los productos químicos dispuestos para ello, los cuales deben ubicarse alejados y separados de los alimentos, contar con la debida información referencial o de reconocimiento en sus respectivas etiquetas. (Aguirre, 2013)

Teniendo en cuenta los criterios anteriormente mencionados se entiende que el saneamiento no solo radica en la limpieza y desinfección de los utensilios, equipos y superficies, sino también es el hecho de mantenerlos en buen estado técnico y de forma organizada, lo cual es de vital importancia para evitar la proliferación de enfermedades, prevenir la contaminación de los alimentos y de esta forma se salvaguarda la salud de los consumidores.

2.1.5 Condiciones de manipulación de alimentos

La manipulación de los alimentos se da en varias etapas o procesos, en los cuales es importante aplicar buenas prácticas de manufactura, de manera que se garantice la inocuidad y seguridad suficiente de los mismos (Arrito, M; 2003). A continuación, se ilustran los principales procesos y operaciones:

Entre los principales aspectos que indican cuales son las condiciones idóneas de manipulación de alimentos se encuentran los siguientes (Fiallos, 2007):

- Manejo higiénico en todos los procesos en los que se tiene contacto con las materias primas o productos alimenticios.
- Debe manejarse todas las operaciones con las condiciones sanitarias adecuadas, para lo cual deben establecerse medidas de control que permitan evitar que los productos puedan contaminarse.
- Tanto la temperatura como los tiempos de espera, consumo y elaboración, son criterios esenciales que intervienen en la calidad del producto, por tanto, debe tenerse un control y seguimiento consecuente en este sentido.
- El orden y ubicación de los productos, medios y utensilio es importante para evitar la contaminación de los alimentos, por lo tanto, debe disponerse de espacios suficientes y adecuados para la ubicación de tanto producto, como equipos y utensilios.
- Es importante contar con un sistema de códigos, mediante el cual se aplican etiquetas a los productos con la información de reconocimiento básico, para facilitar la identificación de los mismos y las características esenciales de entrada, fabricación, cantidad, volumen, fecha de caducidad, etc.
- Utilizar los químicos de limpieza adecuados para cada caso, según sea el objeto a limpiar o desinfectar, teniendo en cuenta las precauciones necesarias y las indicaciones de uso que plantea el proveedor de los mismos.

2.2 Procesos sobre el manejo alimentos

2.2.1 Recepción de Materia Prima

En el proceso de recepción de la materia prima, una de las operaciones más importante es la verificación, lo cual implica la comprobación de ciertas características organolépticas del producto a recibir, dígame: el olor, color, textura, temperatura, fechas de elaboración y caducidad, estado del envase, etc. (Ledezma, 2003)

La operación de verificación de la materia prima, si bien debe ocupar el menor tiempo posible, esta debe hacerse sobre toda la mercancía sin obviar ningún producto, para lo cual es importante contar con el personal adecuado y hacerlo en los horarios de menor calor en el día para evitar el deterioro de los productos durante este proceso. (Romo, 2014)

En el proceso de recepción de materias primas es importante considerar algunas medidas básicas para el buen manejo de las mismas, entre estas medidas se debe mencionar que (Oliva, 2011):

- No colocar las materias primas directamente en el suelo, deben utilizarse contenedores adecuados y específicos para cada tipo de producto.
- Mantener los productos recibidos en almacenes seguros, nunca a la intemperie.
- No admitir productos con envases deteriorados, averiados, rotos, desgastados u oxidados.
- Al comprobar la fecha de caducidad, no recibir productos de pronto vencimiento a menos que sean de uso inmediato.
- En el caso de las mercancías que incluye embalaje como cajas de cartón, sacos, fundas, es importante eliminar estos de manera inmediata antes de pasar los productos al almacén, ya que constituyen el medio propicio para la proliferación de plagas.
- Tanto en la recepción como en el almacenamiento se deben eliminar todos aquellos productos alimentos envasados y no envasados que presentan golpes, picaduras de algún animal, olores indeseables e indicios de descomposición.
- Los productos cárnicos o que requieran refrigeración deben ser transportados en contenedores independientes, adecuadamente equipados para ello y cubiertos en su totalidad, donde se mantenga con una temperatura fresca, ya sea cubriéndoles de hielo o transportándolo en medios refrigerados como neveras u otros.

- Los productos congelados como mariscos, pulpas de frutas, helados, etc deben ser transportados en contenedores independientes adecuados y equipados para mantener la temperatura del producto.
- Debe existir un horario establecido de recepción de la materia prima, lo cual generalmente es en la mañana.

2.2.2 Almacenamiento

Debe existir una bodega apartada de la cocina donde se producen los alimentos, con el fin de almacenar los productos, es importante contar con órdenes de requisición para el despacho adecuado de los productos de esta manera se puede tener mayor control de los productos en stock.

Existen varios tipos de almacenamiento, lo cual está estrechamente vinculado a la naturaleza de los productos o materias primas a almacenar, su estado, envases y requerimientos de temperaturas para su conservación; entre los más comunes se encuentra (Carpio, 2013):

- Almacenamiento de productos secos:

La disposición de medios de dichos almacenes debe contar con estanterías, ya sean abiertas o cerradas, pero que cuenten con una separación mínima desde el piso, el techo y las paredes; donde se disponga de suficiente iluminación y ventilación y se maneje sobre un ambiente seco. (Espinosa, 2014)

Este tipo de almacén se utiliza específicamente para aquellos productos envasados que no requieren refrigeración para su conservación, sino que pueden mantenerse en buen estado de consumo a temperatura ambiente. La ubicación de los productos debe seguir las normas básicas de almacenamiento en las cuales el orden de los productos debe estar dado por la fecha de caducidad para tener mayor acceso a los mismos y evitar que estos se echen a perder antes de ser consumidos (Espinosa, 2014).

Los productos o materias primas en polvo o granos, deben almacenarse en contenedores, envases o recipientes seguros, tanto que eviten la contaminación de los mismos, y con las respectivas etiquetas para su fácil identificación.

- Almacenamiento de frutas, vegetales y hortalizas:

En este sentido es importante considerar algunas prácticas básicas para el almacenamiento de dichos productos, tales como (Ocampo & Reyes, 2004):

Lavar los productos antes del almacenamiento y eliminar todo tipo de envases de contención original.

Para frutas y verduras deben almacenarse a temperaturas entre 7-12°C. En el caso de verduras de hojas deben mantenerse en la parte media e inferior de la refrigeradora.

Algunas frutas y hortalizas que no necesitan ser conservados en frío pueden almacenarse ambientes frescos, secos y ventilados.

El tiempo máximo de refrigeración dependerá del estado de maduración de los productos, para lo cual es necesario aplicar la verificación de los mismos diariamente.

Al igual que en la forma de almacenamiento anteriormente explicada, en esta también se debe registrar y ordenar los productos según la fecha de recibidos, a fin de garantizar que estos productos roten de forma adecuada y así evitar que se deterioren por falta de consumo. (Ledezma, 2003)

- Almacenamiento de pescados y mariscos:

Estos productos son los más vulnerables a la descomposición por la cantidad de agua y proteínas que presentan, es por esta razón que deben conservarse a temperaturas entre 0°C y 5°C, para evitar la reproducción y formación de bacterias; así como retardar la descomposición. (Oliva, 2011)

Entre los aspectos más importantes a considerar en el almacenamiento de estos productos se tiene que (Carpio, 2013):

- Utilización de contenedores o recipientes cerrados para evitar la contaminación cruzada y olores ajenos al producto.
- Consumir estos productos en la mayor brevedad del tiempo posible, ya que estos pierden la frescura con mayor facilidad.
- En la operación de descongelación debe sacarse solamente el total del producto a consumir, nunca debe descongelarse un producto o una parte del producto que no se va a consumir.
- En caso de no contar con refrigeradora, los productos pueden mantenerse a temperaturas bajas utilizando hielo para ello, sin embargo, debe preverse que este estado de conservación solo aplica para 48 horas.
- Los medios de refrigeración, sin importar del tipo que sean, deben presentar controles y medidores de temperatura en buen estado funcional de manera que se pueda tener un control sobre la temperatura en los mismos.

2.2.3 Elaboración de platos calientes y fríos

En este sentido existen varias operaciones a seguir, a continuación, se describen los aspectos a considerar en cada una de ellas siguiendo el orden de las mismas (Oliva, 2011):

- Lavado:

Todos los productos naturales deben ser lavados individualmente y con mucho cuidado, para lo cual debe emplearse abundante agua potable.

- Desinfección:

Cuando se realizan elaboraciones donde no se le aplican procesos de cocción previa a los productos alimenticios como es el caso de los ceviches, sushi, encurtidos o escabeches, es preciso higienizar la materia prima para minimizar la carga de patógenos, y así evitar enfermedades gástricas.

- Pelado y cortado:

Deben eliminarse las pieles, y los desechos ubicarse en el respectivo contenedor de basura, luego lavarse los productos pelados con abundante agua antes de cortar.

Es importante que en esta operación se utilicen medios exclusivos para ello, limpiándolos entre un producto y otro para evitar la contaminación cruzada.

Los tubérculos y hortalizas generalmente presentar una carga de tierra sustancial, por lo tanto, no deben pelarse sobre las tablas de corte.

Es importante que los utensilios utilizados para manipular alimentos crudos no se utilicen simultáneamente en productos cocidos

- Descongelado:

El descongelado se debe realizar cambiando la ubicación de los productos del congelador (-18°C) a la refrigeradora (4°C a 7°C), en ningún caso debe hacerse utilizando agua tibia o caliente, o dejando el producto por largos periodos de tiempo a temperatura ambiente. Los productos descongelados no deben congelarse nuevamente por ningún motivo. Nunca deben cocinarse productos semi descongelados puesto que la cocción de los mismos no se realiza de forma pareja. (Ocampo & Reyes, 2004)

- Cocinado:

Debe respectarse las temperaturas y tiempos de cocción estipuladas para cada tipo de alimento, garantizando así la eliminación de microbios, aves 74°C, res y cordero 74°C, cerdo 65°C, pescado 65°C.

No debe reutilizarse el aceite con que se fríen ciertos alimentos, este no debe ser reciclado y es importante desecharles de manera segura, no utilizando el desagüe porque puede ocasionar tupiciones del mismo.

En las operaciones de elaboración o cocción, los recipientes utilizados deben mantenerse debidamente tapados para evitar que estos se contaminen con productos extraños.

Al momento de comprobar el sabor de los productos en cocción, deben emplearse utensilios que permitan tomar las muestras necesarias para dicha operación, los cuales no deben ser utilizados nuevamente a menos que hayan sido lavados con anterioridad.

Las salsas, aderezos y otros deben ser preparados diariamente, preferentemente a pocas horas de su servido. Estos productos, en caso de sobrantes, no deben reciclarse o reutilizarse.

- Conservación:

Para garantizar la conservación de los alimentos es necesario aplica enfriamiento rápido y mantener el producto de entre 4°C a 7°C. En este sentido es recomendable que los productos conservados mediante esta técnica sean consumidos en los próximos 3 días, de lo contrario, deben desecharse. En el caso de los productos que no son preservados de esta manera, no deben consumirse ni conservarse pasadas las 24 horas. (Oliva, 2011)

2.2.4 Plan de saneamiento

El plan de saneamiento no es más que un conjunto de programas diseñados para minimizar los riesgos que influyen en la contaminación de los productos alimenticios en cualquiera de sus procesos, fases de manipulación u operaciones.

Por lo general estos planes se manejan a través de objetivos claramente definidos, donde a su vez se exponen los procedimientos a seguir en cada operación, cuyo principal responsable sería el director o jefe de servicio (U.S. Food and Drug Administration, 1999).

El plan de saneamiento debe constar por escrito en un documento al cual tengan acceso tanto los trabajadores como las entidades reguladoras y de control

sanitarios, dentro del cual deben contemplarse al menos los programas que se describen a continuación (Oliva, 2011):

- **Programa de limpieza y desinfección:**

Este programa se basa en los procedimientos y recursos mediante los cuales se deben realizar procesos de limpieza y desinfección, ya sea directamente al producto como en las operaciones de manipulación de los mismos, donde se consideran no solo el método y agente de limpieza a emplear, sino también la frecuencia, el responsable de ejecución y responsable de monitoreo y control, así como las características de los productos químicos (nombre, activo, volumen de disolución, métodos de preparación) (Oliva, 2011).

- **Programa de manejo de desechos sólidos:**

En este programa se definen aspectos fundamentales relacionados con el manejo de desechos sólidos, que va desde las instalaciones, áreas, recursos y métodos que permitan la correcta recolección, clasificación, transportación y almacenamiento temporal o definitivo de dichos desechos, cumpliendo con las normas higiénico sanitarias generales en función de evitar la contaminación de los productos, medios e instalaciones, así como las normas de seguridad y salud en el trabajo, y las normas que refieren el cuidado del entorno (Oliva, 2011).

- **Programa de control de plagas:**

En este programa se definen las diferentes actividades a desarrollar en la organización con el propósito de eliminar de manera radical y efectiva las posibles plagas que se puedan presentar en la misma, además de las medidas preventivas a considerar para evitar la proliferación de artrópodos y roedores. Mediante el programa de control de plagas se exponen los recursos necesarios, se definen los procedimientos a seguir para manejar un control integral y se establecen las medidas a seguir para minimizar los peligros que ocasionan las plagas y evitar que éstas se dispersen (Mancera, 2000).

- **Programa de salud ocupacional:**

Dentro del programa de salud ocupacional se contemplan las acciones relacionadas a la promoción, divulgación, capacitación, prevención, control y seguimiento de los factores de riesgo que podrían afectar la salud de los trabajadores. En este sentido, respecto a este programa, se definen las actividades a realizar siguiendo los principios, normas y procedimientos de seguridad industrial en función de concientizar al personal en la forma en que debe hacer su trabajo con el fin de garantizar que este sea eficiente, eficaz y seguro, tanto para ellos mismos de forma individual, como quienes les rodean (Oliva, 2011).

- **Programa de capacitación:**

La principal necesidad e importancia de este programa radica en que mediante este se establecen los procedimientos operacionales relacionados con el manejo de alimentos, tales como: la transportación, almacenamiento, elaboración y distribución. Este es un programa que va dirigido hacia todo el personal que tiene contacto de una forma u otra con los alimentos, ya sea directa o indirectamente, por lo tanto, se enfoca fundamentalmente en disponer de las acciones que van dirigidas a formar y educar al personal en materia de prevención de riesgos de contaminación, tratamiento y manipulación adecuada de los alimentos, inocuidad de los mismos, medidas higiénico sanitarias e importancia de la aplicación de BPM (Oliva, 2011).

2.3 Definiciones

2.3.1 Guía

Las guías son documentos, los cuales ofrecen información que para las empresas y trabajadores pueden ser necesarias e indispensables, cabe recalcar que estas son más cortas y precisas en contenido, la función primordial de la guía es dirigir, explicar cómo se debe realizar algo.

Tener por escrito los procedimientos y registros de la elaboración de productos y de otras actividades de la empresa, tiene como finalidad cumplir con un requisito administrativo ante la autoridad, su aplicación tiene muchas ventajas para mejorar la eficiencia de la empresa (Gomez, 2015).

Según Romo (2014, pág. 4), las BPM se establecen a través de documentos como las guías que cuentan con procedimientos estándares, mediante el cual se establecen las medidas necesarias para reducir al máximo los errores humanos en los procesos y operaciones relacionadas con el manejo y transformación de alimentos, además constituyen un soporte para garantizar la calidad total de la organización.

Teniendo en cuenta los criterios anteriores, puede decirse que los principales propósitos que se persiguen a través de las BPM son (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015):

- Manipular y producir alimentos de forma segura e inocua.
- Garantizar la salud y satisfacción de los consumidores a través de la calidad de los productos.
- Mantener un control higiénico adecuado sobre las áreas y operaciones relacionadas con la manipulación de alimentos.
- Formar y capacitar al personal involucrado sobre las medidas y prácticas de higiene que deben aplicar.
- Garantizar que los medios, equipos, herramientas y utensilios de trabajo se encuentren en un estado higiénico óptimo para su respectivo uso.

- **Ventajas de una Guía:**

Normalizar los sistemas de trabajo. Esto es que las actividades se realicen siempre igual y bajo las mismas condiciones, independientemente de quien las lleve a cabo, lo que garantiza que aún con cambios de personal los procedimientos se ejecuten sin variaciones. Planificar, organizar y controlar la producción de la empresa. Cuando se tienen por escrito los procedimientos, es más fácil planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar las diferentes

actividades de la empresa, asignando tareas específicas al personal, para que éste las ejecute en tiempos definidos.

- **Optimizar los recursos.** Si se programan las actividades de la empresa es posible reducir pérdidas de tiempo al asignar tareas específicas a cada trabajador, sin que las labores que ejecutan unos interfieran con las que hacen otros, es decir, sin que se estorben o tengan que esperar. También se aprovechan mejor los espacios, equipos y utensilios que se tengan, al programar los tiempos en los que éstos serán utilizados, y por lo tanto se aprovechan mejor los insumos como el gas y otros combustibles, la electricidad y el agua, entre otros. Garantizar resultados consistentes. Si las actividades se realizan siempre igual y bajo las mismas condiciones, es posible obtener siempre los mismos resultados, por lo que los productos obtenidos mediante procedimientos controlados tendrán siempre la misma calidad.

- **Evaluar objetivamente las prácticas utilizadas y los resultados obtenidos.** Cuando se tiene por escrito un procedimiento, es más fácil revisar con imparcialidad si se está ejecutando bien y si los resultados son los que se esperan, sin que interfieran prejuicios o intereses personales en la evaluación.

- **Facilitar las actividades de aseguramiento de la calidad.** Al aplicar procedimientos escritos, revisar su ejecución y verificar los resultados que se obtienen, es posible garantizar que la calidad de los productos será siempre la misma, lo que dará a la empresa elementos suficientes para tener confianza en el cumplimiento de los requerimientos de calidad y transmitir esta confianza a sus clientes.

- **Garantizar la calidad sanitaria de los productos.** Como resultado de los aspectos anteriormente descritos, la empresa estará en condiciones de obtener productos seguros e inocuos de manera cotidiana. Todo lo anterior genera un beneficio económico para la empresa, primero porque se aprovechan mejor los recursos humanos, materiales y financieros; se evitan desperdicios, rechazos y deterioro de productos, adicionalmente se obtiene el prestigio de que la empresa cumple los compromisos que tiene con sus clientes y de que los productos tienen

siempre la misma calidad, lo que provocará que los consumidores prefieran comprar productos de la empresa.

2.3.2 Cocina

Es un espacio o lugar especialmente equipado para la preparación de alimento, cuando se habla de cocinas industriales son aquellas que nos permiten preparar en cantidades más grandes. A medida que las industrias van creciendo las obligaciones de higiene y seguridad de igual forma por lo que es necesario contar con documentación que facilite el trabajo en la empresa.

2.3.3 Hotelería

El origen de la hospitalidad surge mediante la necesidad del comercio y del transporte. Muchas personas de la antigüedad competían entre si ofreciendo hospedaje a los extranjeros. En Grecia, entre el año 1000 y 500 AC se hicieron acuerdos entre estados para realizar intercambios comerciales en los que se contempló la apertura de alojamiento libre para los comerciantes (UNID, 2011).

La hotelería en el Ecuador surge desde tiempos incaicos cuando los mensajeros conocidos como los Chasquis tenían que trasladarse hacia otras regiones caminando por senderos para elaborar la correspondiente entrega lo que les llevaba días, de esta manera surge la necesidad de construir alojamiento de descanso y alimentación para los mensajeros, a estos lugares se les llamo Tambos que significa posada o casa, de esta manera los sitios de hospedaje fueron creciendo a lo largo del país, tomando en cuenta el crecimiento de la población y así de los sitios turísticos dando cabida a una oportunidad de crecimiento económico (Valdez, 2012).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En este capítulo se realiza la descripción secuencial los métodos científicos de investigación y procesos empleados para el levantamiento de información en campo.

3.1 Tipo de investigación

Cualitativa - Descriptiva:

Cualitativa. - Es una técnica o método de investigación que menciona a las cualidades y se apoya en describir eventos y hechos los cuales se observan mediante un estudio la metodología descriptiva consiste en ubicar una o diversas variables a un grupo de persona, de modo que esta técnica capta cualidades distintivas mas no mide y así es usada para el cumplimiento de sus objetivos (Bernal, 2010).

Descriptiva: Según Bernal (2010, pág. 113), una de las funciones principales de la investigación descriptiva es “la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de objeto”. Teniendo en consideración la definición mencionada, puede decirse que este tipo de investigación se utiliza porque permite conocer los aspectos o características principales de la realidad que hoy se ocupa en materia de BPM, lo cual resulta esencial para la justificación de la investigación que se propone.

Tomando en cuenta lo antes mencionado puedo decir que el método cualitativo proporciona datos descriptivos, por ende, van de la mano; el método descriptivo tiene como objetivo diagnosticar la situación actual de la hostería “San Luis” para posteriormente desarrollar una guía de Buenas Prácticas de Manufactura.

3.2 Métodos de investigación

Adicionalmente, se tiene en cuenta la modalidad de investigación que se aplica en el estudio, en cuyo caso se describe como:

Bibliográfica-Documental:

Según el autor Fideas G. Arias (2012): "la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. (pág. 27). Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

En este sentido se emplea esta modalidad porque se acude a fuentes bibliográficas con información secundaria obtenida en libros, revistas especializadas, artículos científicos, publicaciones, módulos e internet, para poder construir el Marco Teórico acerca de las BPM, sus procesos, programas, consideraciones y requisitos.

De Campo:

Según el autor Fideas G. Arias (2012), la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. Claro está, en una investigación de campo se emplea fundamentalmente datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los cuales son esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

Para la investigación actual, "el investigador debe sensibilizarse con el entorno en el que se desarrolla el estudio de manera tal que reconozca y se familiarice con la situación que presenta el objeto de investigación, posibilitando la identificación de las fuentes de información que posteriormente serán analizadas" (Sampieri,

2010), es por ello que esta investigación, respecto a su modalidad, también es considerada de campo porque emplea técnicas de recolección de información directamente en el entorno objeto de estudio.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Bernal (2012) “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información”, para lo cual se usaron los siguientes instrumentos de recolección de datos.

- Observación (Fichas de observación, Check list)
- Entrevista
- Encuesta

3.3.1 Observación

La observación es la acción de observar o mirar detenidamente, y en el sentido del investigador representa la experiencia. (Pardinas, 2005, p. 89) En opinión de Sabino (1999) “la observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación” (pp. 111-113).

Con el objetivo de recopilar datos que contribuyan a la presente investigación y a lograr los objetivos planteados, la técnica de investigación a utilizar es la observación cuyos resultados serán documentados y formarán parte de la evidencia que aporte en el análisis. Dicha técnica se realiza en las instancias de la Hacienda “San Luis”, con el fin de conocer de mejor manera como se lleva a cabo en la actualidad las prácticas de manufactura, el proceso de recepción, almacenamiento, elaboración y distribución de los productos alimenticios, así como el estado y disposición de recursos para realizar cada proceso de manera segura y eficiente garantizando la calidad del producto y la salud de los consumidores.

Se diseñaron Fichas de Observación en base a los cuatro procesos fundamentales de transformación de los alimentos, dígame: recepción y

almacenamiento, producción o fabricación, distribución o servicio al cliente y limpieza y desinfección; en los que se tienen en cuenta aspectos tales como: criterios de seguridad e higiene asociados al personal; disposición, diseño y características constructivas de la edificación e instalaciones; las actividades de sanidad que se aplican; el estado físico operativo de los equipos y utensilios; así como, los tipos de controles que se aplican sobre los procesos cabe mencionar que las fichas de observación se diseñaron bajo los parámetros del ARCSA que es con lo que se valora. En este sentido, el diseño del instrumento que responde a la observación (ficha de observación), se muestra en el Anexo 2. Para reafirmar los resultados se utilizó un check list como otro instrumento de observación directa que fue solicitada en el ministerio de inclusión económica y social, (Anexo 3). (ARCSA, 2015).

3.3.2 Encuesta

La encuesta es la técnica mediante la cual el investigador obtiene información directa del medio o de los individuos, para lo cual se emplea un cuestionario como instrumento esencial, que forma parte del procedimiento de sistematización de la información haciendo que esta sea objetiva a través de las preguntas que realiza el investigador a sus investigados. (Grasso, 2006)

Como bien se ha mencionado, el instrumento que aplica bajo la técnica de la encuesta es el cuestionario, que según (Hernández 2010) “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

Teniendo en cuenta los conceptos anteriormente planteados, se aplicó la técnica de la encuesta dirigida específicamente al personal que labora en cocina con el propósito fundamental de obtener información desde la perspectiva de la opinión de los involucrados, lo cual resultó esencial para el desarrollo del diagnóstico planteado en los objetivos específicos. En este sentido, el diseño de la encuesta aplicada se muestra en el Anexo 3.

3.3.3 Entrevista

Es una técnica de investigación que permite la obtención de información medible mediante un dialogo del entrevistado y el entrevistador con el objetivo de recopilar información, sobre la investigación bajo una estructura particular de preguntas y respuestas (Sampieri, 2015).

Esta metodología (Anexo 4,5) se aplicó al Administrador de la hostería “San Luis”, específicamente a:

Asimismo, se consideró además entrevistar a un experto en el tema de BPMs a modo de tener información contrastante para con el resto de los datos obtenidos mediante los demás instrumentos utilizados. El experto en BPMs que se entrevistó fue: Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero, Especialista de Calidad del Destiny Hotel de la ciudad de Baños.

Por último, cabe señalar que el diseño del formato de las entrevistas estructuradas, tanto al personal de la hostería como al experto, se muestra en los Anexos 4 y 5 respectivamente.

CAPÍTULO IV

El propósito de este capítulo es describir los resultados relevantes obtenidos a partir de la ficha de observación, entrevista y encuestas como instrumento utilizado para la recolección de información proveniente del campo; objeto de estudio.

4.1 Análisis del entorno

4.1.1 Macroentorno

Proteger la salud humana, animal y vegetal en cada fase de producción o proceso productivo en la alimentación es una prioridad, la política de seguridad alimentaria de la Unión Europea (UE) tiene como objetivo garantizar a los ciudadanos una alimentación segura y nutritiva, por tanto, a continuación, se detallan los tres objetivos principales de la UE (Union Europea, 2014).

- Una alimentación humana segura y nutritiva.
- Un alto grado de sanidad y bienestar animal y de protección de los vegetales.
- Una información adecuada y transporte sobre el origen, el contenido y el uso de los alimentos a través del etiquetado.

Para mantener y garantizar el cumplimiento de alimentos seguros es necesario prevenir sobre la propagación de enfermedades animales y vegetales, impedir que las enfermedades de los animales se transmitan al hombre. Actualmente hay más de doscientas enfermedades de este tipo que pueden transmitirse a través de la cadena alimentaria por ejemplo la salmonelosis. Por esta razón la UE garantiza que se mantengan las normas establecidas para proteger al consumidor y prevenir la competencia desleal (Union Europea, 2014).

Principios básicos de la UE

La legislación alimentaria de la UE se basa en los siguientes principios comunes que todos los Estados miembros deben aplicar:

- Protección de la salud pública, la sanidad vegetal y animal (el bienestar de los animales).
- Análisis de riesgo y asesoramiento científico independiente.
- Precaución.
- Posibilidad de rastrear el origen de todos los productos.
- Transparencia e información clara e inequívoca en la producción de alimentos.
- Responsabilidades claramente definidas de todos los agentes de la cadena alimentaria. La responsabilidad principal de cada uno de ellos es sacar al mercado alimentos seguros.
- Controles estrictos y periódicos.
- Formación y educación.

A partir del año 1981, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) inició la publicación de una serie de normas recomendadas, también conocidas como Series CAC/RS1, que incluían los Principios Generales de Higiene de los Alimentos y que posteriormente se transformaron en el *Codex Alimentarius*, publicado en su versión completa en 1989 para ser distribuido a través de la FAO y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (Alta y Tualombo, 2016), y a su vez manifiesta que, las BPM son definidas como todas aquellas prácticas que se aplican durante las operaciones de producción, para reducir al mínimo la contaminación de los alimentos. (Herrera, 2015)

4.1.2 Micro entorno

El Reglamento BPM en Ecuador se lo expide mediante la Resolución ARCSA – DE – 042 – 2015 – GGG, la norma técnica sustitutiva de BMP para alimentos procesados (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria,

2015), con lo que todas las empresas e industrias de la rama alimenticia se ven obligadas a cumplir con la normativa vigente, en dónde se especifica lo siguiente:

Artículo 10. De las obligaciones del personal. - Durante la fabricación de alimentos, el personal manipulador que entra en contacto directo o indirecto con los alimentos debe.

- a) Mantener la higiene y el cuidado personal.
- b) Mantener el cabello cubierto totalmente mediante malla u otro medio efectivo para ello; debe tener uñas cortas y sin esmalte; no deberá portar joyas o bisutería; debe laborar sin maquillaje. En caso de llevar barba, bigote o patillas anchas, debe usar mascarilla o cualquier protector adecuado, estas disposiciones se deben enfatizar al personal que realizan tareas de manipulación y envase de alimentos.
- c) Estar capacitado para realizar la labor asignada, conociendo previamente los procedimientos, protocolos e instructivos relacionados con sus funciones (Ministerio de Salud Pública Ecuador, 2015).

Artículo 11. De la educación y capacitación del personal. - Toda planta procesadora de alimentos deben implementar un plan de capacitación continuo y permanente para todo el personal sobre la base de BPM, a fin de asignar su adaptación a las tareas designadas (Ministerio de Salud Pública Ecuador, 2015).

Con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos y evitar contaminaciones cruzadas, el personal que trabaja en una Planta Procesadora de Alimentos debe cumplir con normas de limpieza e higiene (Manzano, 2010).

- a) El personal de la planta debe contar con uniformes adecuados a las operaciones a realizar.
- b) Delantales o vestimentas, que permitan visualizar fácilmente su limpieza.
- c) El calzado debe ser cerrado y cuando se requiera, deberá ser antideslizante e impermeable.
- d) Todo el personal manipulador de alimentos debe lavarse las manos con agua y jabón antes de comenzar el trabajo, cada vez que salga y regrese

del área designada, cada vez que use los servicios sanitarios y después de manipular cualquier material u objeto que pudiese representar un riesgo de contaminación para el alimento. El uso de guantes no exime al personal de la obligación de lavarse las manos (Manzano, 2010).

Debe existir un mecanismo que evite al acceso de personas extrañas a las áreas de procesamiento, sin la debida protección y precaución, para lo cual, es necesario un sistema de señalización y normas de seguridad, ubicados en sitios visibles para el conocimiento del personal de la planta y personal ajeno a ella (Carpio, 2013)

La recepción de materia prima e insumos debe realizarse en condiciones de manera que eviten su contaminación, alteración de su composición y daños físicos. Las zonas de recepción y almacenamiento estarán separadas de las que se destinan a elaboración o envasado del producto final (Ministerio de Salud Pública Ecuador, 2015)

Artículo 29. Condiciones ambientales:

- a) La limpieza y el orden deben ser factores prioritarios en estas áreas.
- b) Las sustancias utilizadas para la limpieza y desinfección, deben ser aquellas aprobadas para su uso en áreas, equipos y utensilios donde se procesen alimentos destinados al consumo humano.
- c) Las cubiertas de las mesas de trabajo deben ser lisas, de material impermeable, que permitan su fácil limpieza y desinfección y que no genere ningún tipo de contaminación en el producto. (Ministerio de Salud Pública Ecuador, 2015).

4.2 Investigación

4.2.1 Encuesta

De acuerdo con la metodología planteada, se realizó una encuesta (Anexo 4) a 5 trabajadores de la Hostería San Luis, específicamente a: el Administrador, el Chef Principal y 3 Ayudantes de Cocina.

La encuesta se aplicó de manera simultánea en todos los trabajadores seleccionados el día 27 de abril de 2018; contando para ello con la debida autorización del Administrador y la plena disposición de los participantes.

A continuación, se muestran los resultados correspondientes

1. Transporte:

¿El transporte de los proveedores cumplen con las condiciones mínimas para mantener los productos de la pesca, carnes o lácteos proceden de proveedores que garantizan la calidad?

Tabla 1. Condiciones de transporte, Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Camión refrigerado.	0	0%
Camioneta sin ningún tipo de refrigeración.	3	60%
Camioneta sin protección del medio ambiente.	2	40%
Camión refrigerado y productos empacados en gavetas.	0	0%
TOTAL	5	100%

De acuerdo a la encuesta realizada el 60% considera que el transporte no tiene ningún tipo de refrigeración y el 40% restante menciona que el transporte no tiene protección del medio ambiente, según los resultados que se muestran, la mayoría de los trabajadores que laboran en el área de cocina ratifican que no cuentan con un transporte adecuado así que desde el inicio del proceso no se cumplen con los parámetros de recepción de la materia prima, así que se deberían tomar medidas correctivas con brevedad para poder corregir todas las falencias en materia de BPM.

2. Infraestructura:

¿Cuenta con las condiciones mínimas con relación a la infraestructura?

Tabla 2. Condiciones de infraestructura, Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Pisos y paredes antideslizantes y de fácil limpieza	0	0%
La distribución de las áreas está debidamente señalizada	0	0%
Las cámaras de refrigeración y congelación no son de fácil limpieza y drenaje	1	20%
Todas las anteriores	4	80%
TOTAL	5	100%

De acuerdo a la encuesta realizada el 20% considera que las cámaras de refrigeración y congelación no son de fácil limpieza y drenaje, según los resultados con relación a la infraestructura se puede confirmar en un 80% el nivel de incumplimiento tomando en cuenta las respuestas de los participantes se refleja que la infraestructura tampoco ayuda con la sanidad y desinfección del área de cocina lo cual puede ser un foco de contaminación con los alimentos a elaborar.

3.- Equipos:

¿Los equipos y superficies en contacto con los alimentos están fabricados con materiales antioxidantes de fácil limpieza y desinfección?

Tabla 3. Condiciones de los equipos, Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Los mesones son de acero inoxidable y fácil limpieza	5	100%
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico	0	0%
Los equipos de cocina cuentan con mantenimiento periódico	0	0%
TOTAL	5	100%

De acuerdo a la encuesta realizada el 100% considera que los mesones son de acero inoxidable y fácil limpieza.

En correspondencia a las respuestas en el lugar no existen estanterías de acero inoxidable o plástico, tampoco se realizan mantenimiento periódico a los equipos de cocina ratificando así una vez más la falta de limpieza y posible contaminación,

es necesario llevar hojas de control que permitan asegurar el mantenimiento de la cocina.

4.- Control de plagas:

¿Las áreas de A&B cuenta con un programa de control y prevención de plagas?

Tabla 4. Condiciones del control de plagas, Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
El control de plagas es realizado directamente por la empresa	0	0%
El control de plagas es realizado por empresas externas	0	0%
Ninguna de las anteriores	5	100%
TOTAL	5	100%

Respecto a la encuesta realizada el 100% considera que no existe ningún tipo de procedimiento con respecto al control de plagas; no se ha realizado un control ya sea por la misma empresa o personas externas de modo que es probable encontrarse con algunas plagas portadoras de enfermedades como los roedores, es importante tomar en cuenta que existen empresas que facilitan este servicio de manera que se puede disminuir la probabilidad de una intoxicación.

5.- Suministros de agua:

¿Cuenta con sistemas de agua que permita un adecuado desenvolvimiento de las operaciones de limpieza y elaboración de alimentos?

Tabla 5. Condiciones del suministro de agua, Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
El agua es potable	2	40%
Cuenta con suficiente cantidad claridad y presión	3	60%
Se realizan al menos una vez cada 12 meses análisis del agua	0	0%
TOTAL	5	100%

De acuerdo a la encuesta realizada el 60% considera que cuentan con suficiente cantidad, claridad y presión de agua y el 40% restante menciona que el agua es potable.

Según los resultados en cuanto a los suministros de agua existe un mayor porcentaje de cumplimiento sin embargo es importante recalcar que se deben realizar al menos una vez cada 12 meses el análisis del agua para descartar cualquier tipo de contaminación lo que no se ejecuta en esta empresa; así que éste será un punto crítico a tomar en cuenta para mejorar con respecto a este ítem.

6.- Gestión de residuos:

¿Cuenta con un sistema adecuado de recolección almacenamiento, protección y eliminación de basura?

Tabla 6. Condiciones de la gestión de residuos, Hostería "San Luis".

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Los contenedores de desechos se encuentran alejados del área de producción de alimentos	1	20%
Los contenedores se desechos cuentan con tapas y etiquetas	0	0%
Los basureros dentro de la cocina cuentan con tapas y etiquetado	0	0%
Ninguna de las anteriores	4	80%
TOTAL	5	100%

De acuerdo a la encuesta realizada el 80% considera que no se realiza ningún tipo de gestión con los residuos y el 20% restante menciona que los contenedores de desechos se encuentran alejados del área de producción de alimentos.

Según los resultados con respecto a la gestión de residuos no se ha llevado ningún tipo de tratamiento de residuos mucho menos el cumplimiento de los parámetros establecidos por los agentes reguladores así que con estas encuestas se corrobora el nivel defectuoso en el que se encuentra este establecimiento en cuanto al manejo de procesos de BPM, es importante contar con documentación para realizar el seguimiento de este ítem.

7.- Manipulador:

¿Con qué frecuencia lava sus manos?

Tabla 7. Condiciones del manipulador, Hostería "San Luis".

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De una tres veces al día	0	0%
De cuatro a ocho veces al día	1	20%
Cada vez que se cambia de actividad	3	60%
Cada vez que sea necesario	1	20%
TOTAL	5	100%

De acuerdo a la encuesta realizada el 60% considera que el lavado de manos debe ser cada vez que se cambia de actividad, el 20% cada vez que sea necesario, y el 20% restante de cuatro a ocho veces al día.

Las personas que manipula los alimentos deben lavar sus manos cuantas veces sea posible ya que es su herramienta de trabajo y es quien procesa los alimentos que serán ingeridos luego por el consumidor así que en este caso las personas encuestadas respondieron de manera acertada de todas maneras siempre es necesario la retroalimentación de estos temas.

8.- Materia Prima:

¿Cómo es el proceso de recepción de la materia prima o alimentos sin procesar?

Tabla 8. Condiciones de la materia prima, Hostería "San Luis".

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
La zona de recepción y almacenamiento están separadas del área de producción	1	20%
La materia prima es sometida a un periodo de rotación	0	0%
Recepción de materia prima en zonas limpias	3	60%
Las materias primas se almacenan en lugares limpios y organizados	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

De acuerdo a la encuesta realizada el 60% considera que la recepción de materia prima se lo realiza en zonas limpias, el 20% comenta que las zonas de recepción y almacenamiento están separadas del área de producción, y el 20% restante afirma que las materias primas se almacenan en lugares limpios y organizados.

En cuanto al tema de materia prima vemos que ninguno de los participantes de la encuesta respondió que hay un periodo de rotación de materia prima siendo lo más probable que existan productos caducados o dañados, de igual forma se evidencia que la materia prima no es almacenada en lugares limpios y organizados por lo que es importante el manejo de un registro donde se especifica cómo se debe guardar un alimento con el debido proceso de etiquetado y dependiendo del producto ya sea en congelación, refrigeración o al ambiente.

9.- Preparación de alimentos:

¿Al momento de elaborar un alimento se cumple con la normativa para el proceso de producción?

Tabla 9. Condiciones de la preparación de alimentos, Hostería "San Luis".

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Los aceites y grasas se utilizan solo para una fritura	0	0%
Los alimentos descongelados se mantienen en refrigeración hasta ser utilizados	1	20%
Usan distintas tablas con colores distintos para la producción de algún alimento	0	0%
Ninguna de las anteriores	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

De acuerdo a la encuesta realizada el 80% confirma que no se lleva ningún proceso en cuanto a materia prima se refiere y el 20% restante menciona que los alimentos descongelados se mantienen en refrigeración hasta ser refrigerados.

Según los resultados con relación a la preparación de los alimentos no existe el control y conocimiento al momento de realizar una preparación, dicha forma de trabajo con alimentos puede llevar a una intoxicación, entonces es necesario

capacitar al personal y contar con una persona capacitada que pueda enseñar al resto de manipuladores de una forma correcta la preparación de alimentos.

10.- Servicio

¿Al momento de preparar y servir un plato cumple con alguna de las siguientes opciones?

Tabla 10. Condiciones del Servicio, Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Zona de alimentos organizada y limpias	2	40%
Manipuladores tienen procedimientos que minimice el riesgo de contaminación durante el servicio	0	0%
Ausencia de adornos y plantas al momento del servicio	3	60%
Los utensilios son lavados, desinfectados, secados y guardados bajo protección	0	0%
TOTAL	5	100%

De acuerdo a la encuesta realizada el 60% confirma la ausencia de adornos y plantas en los platos y el 40% restante menciona que las zonas de preparación de alimentos son ordenadas y limpias.

Según los resultados sobre el servicio de los alimentos se puede notar que también es un punto vulnerable puesto que los manipuladores no tienen procedimientos que minimicen el riesgo de contaminación, de igual manera los utensilios en donde son preparados los alimentos no son desinfectados ni secados solo son lavados y acumulados en estanterías de madera, lo que no es permitido ya que pueden ser un agente de contaminación.

11.- Documentación y Registros

¿Maneja algún tipo de registro como los que se vas a mostrar a continuación?

Tabla 11. Condiciones de la documentación y registros, Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cuenta con fichas de recepción de la, materia prima	0	0%

Cuenta con fichas de enfriamiento de los alimentos que van a ser porcionados y congelados como salsas	0	0%
Cuenta con fichas de limpieza y desinfección de las áreas	0	0%
Ninguna de las anteriores	5	100%
TOTAL	5	100%

De acuerdo a la encuesta realizada el 100% comenta que no existe el manejo de documentos y registros

Según los resultados con relación a la documentación y registros no se maneja ningún tipo de documentos lo que es de vital importancia ya que la empresa es la encargada directa de la manera en la que se realiza un seguimiento de los procesos; esta es la forma de verificar el cumplimiento a través de registros u hojas de control.

- **Análisis general de la Encuesta**

De manera general con respecto a la encuesta realizada a las personas que trabajan en el área de alimentos y bebidas; se puede confirmar mediante este instrumento de investigación las falencias de la empresa respecto a las Buenas Prácticas de Manufactura, para lo cual es necesario contar con un documento para supervisar las condiciones de elaboración de los productos además, que como se ha mencionado anteriormente es de vital importancia llevar las hojas de control de los procesos ya que es la única manera de evidenciar ante una autoridad regulatoria.

4.2.2 Entrevistas

- **Entrevistas al Administrador de la Hostería San Luis**

Objetivo de la entrevista:

Conocer la opinión del personal clave de la Hostería San Luis acerca del conocimiento, importancia y necesidad de contar con una guía de BPM para el manejo de los alimentos en el área de cocina de dicha instalación.

Datos generales:

- **Entrevistado:** Ing. Marco Balarezo
- **Cargo:** Administrador de la Hostería San Luis
- **Fecha:** 24 de abril de 2018
- **Entrevistador:** Ibeth Carolina Zambrano Campaña

Preguntas de la entrevista:

1. ¿Cómo ve la situación actual de la cocina de la Hostería “San Luis”?

En sentido general puedo decir que, la cocina de la Hostería cumple de manera semiadecuada con la estructura, el equipamiento, material y de personal necesario; sin embargo, reconozco que se han presentado ciertas dificultades en cuanto a la organización y mantenimiento óptimo de esta área de trabajo.

2. ¿Cree que la cocina de la hostería “San Luis” tiene dificultades con respecto a BPM? Sí, no ¿Cuáles?

Si, sobre todo en lo que respecta a la organización del puesto de trabajo, la aplicación de las medidas de salubridad necesarias por parte de los empleados y ciertas deficiencias en cuanto a la infraestructura y utilización de los medios o utensilios de elaboración, lo que influye negativamente el mantenimiento de la higiene e inocuidad de los alimentos.

3. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de la higiene y buena manipulación de alimentos en la hostería “San Luis”?

Opino que, a pesar de que el servicio gastronómico de la hostería ha sido reconocido positivamente por los clientes, ciertamente existen falencias contundentes en el mantenimiento de la higiene y la correcta manipulación de los alimentos que se lleva a cabo tanto en el proceso de elaboración en cocina, como en el almacenamiento de los mismos.

4. ¿De qué manera cree que puede ayudar a mejorar la higiene y manipulación en la hostería “San Luis”

Considero que al mejorar tanto la higiene como la manipulación de alimentos, no solo se estaría contribuyendo directamente a la calidad del servicio gastronómico, sino que, además, garantiza la seguridad alimentaria de los clientes y con todo ello se eleva la imagen de la hostería.

5. ¿El personal se encuentra capacitado con aspectos que tengan que ver con BPM?

Creo que los trabajadores deben contar al menos con los conocimientos básicos; sin embargo, dado que en la hostería no existen actualmente disposiciones al respecto, estos han descuidado un poco el poner en práctica dichos conocimientos y/o no conocen todos los aspectos que deberían considerarse como parte de las BPM.

6. ¿Las autoridades regulatorias como el Ministerio de Salud Pública han inspeccionado a la hostería para ver el nivel de cumplimiento sobre BPM?

No, en cinco años que llevo trabajando para la hostería, las autoridades regulatorias del Ministerio de Salud Pública no han realizado inspecciones. Ciertamente es válido señalar que la hostería queda en un lugar apartado del centro de Tabacundo, puede ser esa una de las razones por la que no hemos sido visitados y ciertamente hay cosas en las que tenemos que mejorar.

Desarrollo y evaluación:

La entrevista se aplicó el martes 24 de abril del 2018 al Ing. Marco Balareso, Administrador de la hostería “San Luis” quien se encarga de dirigir, coordinar y supervisar todas las áreas del establecimiento, además mantiene buenas relaciones con los clientes, socios y proveedores.

Información recabada en la entrevista:

La hostería presenta ciertas deficiencias en cuanto al manejo de BPM, El Sr. Marco Balareso considera la necesidad de crear un guía de BPM que le permita

llevar un control en las operaciones de la empresa específicamente en el área de cocina.

Se puede mencionar que esta entrevista confirma la falta de cumplimiento que existe en la hostería, tomando en cuenta que previo a la entrevista se realizaron las fichas de observación, check list, y encuestas, a pesar de que el administrador ha sido muy profesional en esta entrevista se notan las falencias en cuanto a los manipuladores y la desorganización que existe en dicha empresa así que es necesario contar con un documento de BPM que ayude a mejorar a esta empresa tomando en cuenta que no ha sido inspeccionada por lo que han trabajado de forma empírica por mucho tiempo y es necesario contar con la documentación necesaria en caso de inspección.

- ***Entrevista al experto en Buenas Prácticas de Manufactura***

Objetivo de la entrevista:

Conocer los aspectos más significativos por los cuales los establecimientos de A&B deben contar con una guía de BPM, a partir del criterio de un experto en el tema.

Datos generales:

- **Entrevistado:** Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero
- **Nivel Educativo:** Máster en Sistemas de Gestión de Calidad
- **Aporte a las BPM:** Diseñó la propuesta de un sistema de inocuidad alimentaria basado en BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) para Destiny Hotel de la ciudad de Baños en el 2015.
- **Cargo:** Especialista de Calidad del Destiny Hotel
- **Fecha:** 25 de abril de 2018
- **Entrevistador:** Ibeth Carolina Zambrano Campaña

Preguntas de la entrevista:

1.- ¿Cuál es la importancia que tiene el uso de BPM en los establecimientos de A&B?

El uso de BPM en los establecimientos de A&B es indispensable puesto que de ello no solo depende la garantía de salud de los consumidores, sino también de los trabajadores a cargo de la manipulación de los alimentos. Por otra parte, la correcta utilización de BPM facilita la ejecución de procesos ya con ello se organiza la dinámica del manejo de los productos alimenticios, las instalaciones y el equipamiento asociado de una manera consecuente.

2.- ¿Cree usted que las entidades regulatorias de BPM tienen el suficiente control para el cumplimiento de estas normas?

No, depende mucho de la localización de las instalaciones puesto que las entidades regulatorias suelen ser más estrictas en las zonas que están más cerca de su alcance, dígame centros urbanos; mientras que, en las zonas rurales o alejadas de las oficinas principales, la frecuencia de inspecciones de control disminuye considerablemente. Por lo tanto, dicho lo anterior, se entiende que control de las entidades regulatorias depende en gran medida de la regularidad con que se le da seguimiento en materia de BPM a las instalaciones.

3.- ¿Qué incidencia tiene el manipulador de alimentos?

La principal y más importante que tiene la manipulación de alimentos está asociada con la Salud, tanto de los consumidores como de los manipuladores. En este sentido es válido mencionar que una inadecuada manipulación de los alimentos puede traer como consecuencia situaciones nefastas de enfermedades estomacales y cutáneas (intoxicación), que incluso podrían causar hasta la muerte del consumidor. Asimismo, sin una correcta manipulación de los alimentos puede darse el caso de contaminación, con lo cual los efectos negativos podrían repercutir no solo a nivel individual, sino también con carácter masivo.

4.- ¿Cuáles son los requisitos básicos y fundamentales que deben cumplir los establecimientos de A&B, para su correcto funcionamiento?

Entre los requisitos básicos se encuentran:

- Las instalaciones adecuadas.
- Proveedores eficientes.
- Materia prima de óptima calidad.
- Todo el equipamiento necesario (Equipos, herramientas y/o utensilios).
- Sistema de gestión de BPM.
- Personal capacitado.
- Permisos de operación.
- Certificados de las autoridades de Salud.

5.- ¿Cree usted que es un beneficio para la empresa contar con una guía de BPM y que se la aplique?

Por supuesto que sí, de ello depende en gran medida la organización eficiente de los procesos vinculados a la manipulación de alimentos de forma adecuada, garantizando la salubridad e inocuidad de lo elaborado, lo que a su vez repercute no solo en la calidad de estos últimos, sino también se revierte en la imagen que proporciona la empresa hacia su público objetivo.

6.- ¿Cuáles son los aspectos que usted considera que pueden causar un mal manejo de BPM en los establecimientos de A&B?

Generalmente las causas que provocan el mal manejo de las BPM en los establecimientos A&B están relacionadas con la falta de conocimientos, el escaso reconocimiento de la importancia de las BPM para las instalaciones, descuidos intencionados por parte de las administraciones y/o falta de control por parte de las entidades reguladoras.

Desarrollo y evaluación:

La entrevista se aplicó vía telefónica el día miércoles 25 de abril del 2018 a la Mgst. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero, Especialista principal de Gestión de la Calidad del Hotel Destiny, quien se encarga de dirigir, coordinar y supervisar todas las áreas operativas de la empresa en materia de calidad.

Información recabada en la entrevista:

Dados los criterios de la experta entrevistada, resulta relevante el hecho de que las BPM son muy importantes, ya que resultan indispensables para cualquier establecimiento de A&B, puesto que de ello depende en gran medida la organización y calidad de los procesos asociados a la manipulación de alimentos, así como la garantía de Salud de los consumidores y la imagen de los establecimientos.

De lo mencionado anteriormente la experta indica que los agentes reguladores en este caso del Ministerio de Salud Pública no acuden con frecuencia a los establecimientos alejados; de esta manera se confirma el hecho de que la hostería “San Luis” no ha sido regulada antes, causando un daño a la empresa ya que de la supervisión o control depende el mejoramiento de la empresa en materia de BPM.

- **Análisis general de las entrevistas**

4.2.3 Análisis FODA

Cuadro 1. Análisis FODA Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019

Análisis FODA	
Fortalezas	Oportunidades
Está ubicado en un sitio privilegiado ante otros establecimientos	Brindar un servicio de catering y eventos En el establecimiento
Instalaciones grandes	Trabajo en conjunto con agencias de viajes
Materia prima fresca	Preferencia del consumidor extranjero
Contratos generados por la comunidad judía del Ecuador	Contar con procesos de producción normados
Debilidades	Amenazas
Rotación del personal	Apartado de sitios comerciales
No se verifica los procedimientos de producción	Competencias en el mercado

Falta de sistemas de control interno	Innovación tecnológica
Falta de verificación de la materia prima	Falta de publicidad por parte del cantón

4.3 Propuesta Estratégica

4.3.1 Hostería “San Luis”

La Hostería San Luis surge a partir de una iniciativa de la familia Yerovi Cueva en el año 1993. Dicha familia contaba en ese entonces con pequeña hacienda con 4 hectáreas de terreno, donde tenían alrededor de tres decenas de ganado vacuno y se dedicaban exclusivamente a la producción y distribución de leche para el consumo. Dado que se trata de una familia numerosa (8 hermanos), en la hacienda se realizaban de manera regular actividades y reuniones familiares y con amigos, puesto que resultaba un lugar ideal para compartir y disfrutar de la naturaleza teniendo en cuenta que la hacienda se encuentra en una zona elevada de Tupigachi, desde donde se puede observar en el paisaje la Laguna y el majestuoso volcán Cayambe.

Partiendo de lo anteriormente mencionado, Marcelo Yerovi, padre de familia, motivado por sus amistades, considera la posibilidad de crear una hostería bajo el concepto de un espacio que permitiese el descanso, relajación y disfrute de estar en contacto directo con la naturaleza, tanto para el público nacional como extranjero. Fue así como, a mediados del año 1993, Marcelo, en conjunto con sus tres hijos mayores, deciden llevar a cabo este proyecto empresarial, nombrado “Hacienda Hostería San Luis”, cuyo objeto social estaba encaminado al servicio de alojamiento, gastronomía y actividades recreativas varias.

En la medida que la hostería San Luis fue mejorando sus instalaciones, se incrementó la afluencia de clientes nacionales y extranjeros; sobre todo estos últimos, los cuales, mediante las alianzas estratégicas realizadas con agencias internacionales de viajes, como Polimundo, IATA y Tripadvisor que envían regularmente grupos numerosos a dicha instalación, han posibilitado el crecimiento productivo de la misma, así como su rentabilidad.

4.3.2 Misión Hostería “San Luis”

Brindar alojamiento, gastronomía, recreación y esparcimiento en contacto directo con la naturaleza, tanto al público nacional como extranjero, priorizando la excelencia y calidad de los servicios, y caracterizados en el cumplimiento eficiente de los valores empresariales para la plena satisfacción de los clientes.

4.3.3 Visión Hostería “San Luis”

Liderar el sector comercial de servicios destinados al turismo en Ecuador, específicamente en el sector de Tabacundo, además de ser reconocidos internacionalmente como un destino atractivo por la belleza natural del espacio, la calidad de las instalaciones y la excelencia del servicio.

4.3.4 Ubicación

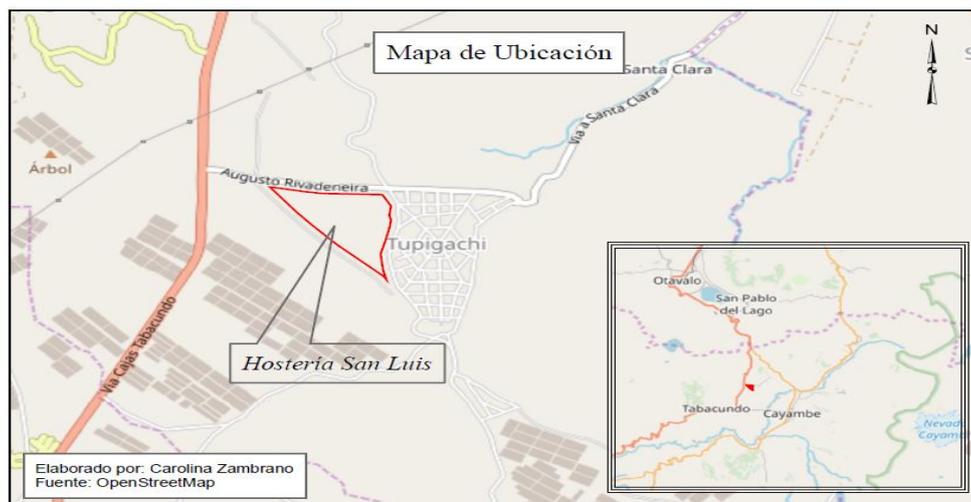


Figura 2. Ubicación de la Hostería “San Luis”.

Fuente: OpenStreetMap, 2018

Hacienda Hostería San Luis se encuentra ubicada en el Km 4 ½ de la Panamericana Norte No. 47, Vía Tabacundo – Cajas, en el Sector Tupigachi / Tabacundo – Ecuador, lo cual se encuentra a aproximadamente una hora de la ciudad de Quito.

4.4 Cadena de valor



Figura 3. Cadena de valor Hostería "San Luis".
Fuente: (Belloso Rafael , 2006)

4.4.1 Organigrama funcional de la empresa

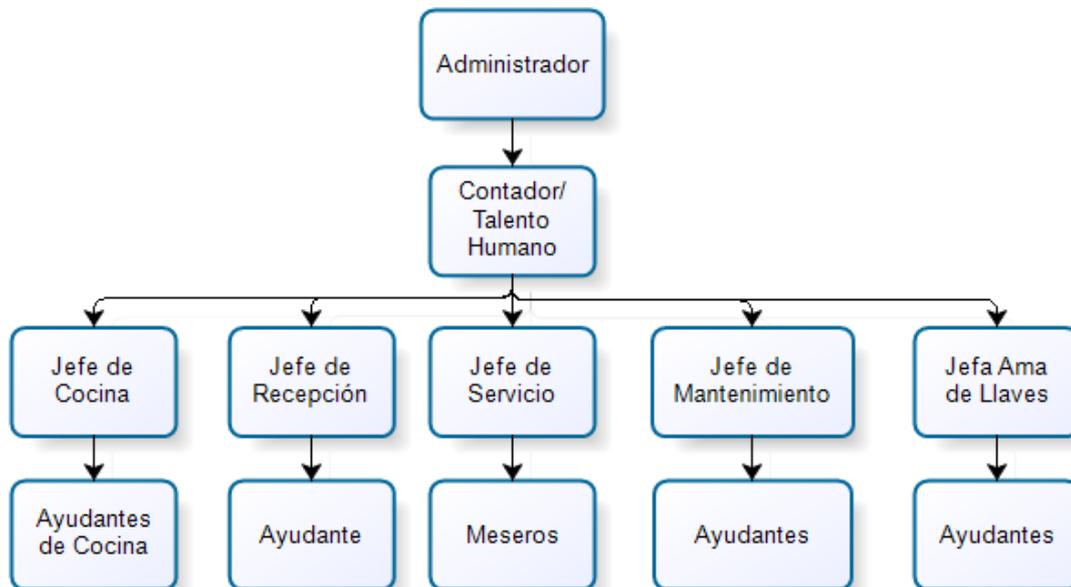


Figura 4. Organigrama funcional de la Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019

Funciones

Administrador de la Hostería “San Luis”

Tiene las funciones de:

- Asignar responsabilidades a todos y cada uno de los empleados.
- Dirigir todas las funciones relacionadas con el proceso de producción de alimentos y bebidas, tales como: compra o adquisición de productos en las cantidades necesarias y con estándares de calidad para el uso al que se le va a destinar.
- Seleccionar adecuadamente a los proveedores.
- Registrar y controlar las ventas.
- Seleccionar al personal. Chef de la Hostería “San Luis”

Es responsable de:

- Cumplir las funciones del administrador, cuando esté ausente.
- Controlar la higiene del establecimiento.
- Exigir la buena presentación de los empleados.
- Supervisar el buen uso de las instalaciones y los equipos de operación.
- Optimizar la materia prima para reducir costos.
- Controlar el cumplimiento de los estándares de Buenas Prácticas de Manufactura.
- Mantener un ambiente agradable entre colaboradores.
- Informar al Administrador las novedades producidas durante su ausencia.
- Dirigir, orientar y supervisar las tareas previas, durante y posteriores a la elaboración de alimentos.
- Comprobar el estado de los productos elaborados antes que pasen al *servicio*.

Contador y Talento Humano

Cumple con las funciones de:

- Registrar contablemente las operaciones comerciales que tiene la hostería
- Elaborar los estados financieros de la empresa
- Presentar mensualmente las obligaciones tributarias con el regulador del estado, Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Elección y formación de los contratos
- Gestión de nómina y seguros sociales
- Encargado de permisos, vacaciones, horas extraordinarias
- Control disciplinario

Jefe de Cocina

Cumple con las funciones de:

- Realizar horarios del personal
- Responsable directo del buen funcionamiento del área
- Elaboración de recetas estándar
- Inclusión de nuevos platos en la carta
- Realizar inventarios y propuestas de pedidos de materias primas
- Colaborar en la instrucción del personal a su cargo

Ayudante de cocina

Cumple las funciones de:

- Recibir la materia prima y revisar que los productos estén en óptimas condiciones, de acuerdo a lo solicitado y a la orden de compra.
- Cumplir todas las disposiciones emitidas por el chef.
- Elaborar el mise en place adecuadamente.
- Preparar con rapidez y eficiencia los platos detallados en la comandas.
- Cumplir con los estándares y reglamentos de la empresa.
- Mantener limpia su área, las instalaciones y el equipo de trabajo.

- Limpiar y desinfectar los utensilios de la cocina antes, durante y después de la producción.
- Ayudar a mantener la limpieza de las instalaciones de cocina.
- Colaborar en la producción de alimentos cuando sea necesario, cumpliendo las normas de BPM.

Jefe de recepción

Cumple con las funciones de:

- Organizar dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo
- Realizar horarios de trabajo
- Supervisar y planificar actividades del departamento
- Colaborar con la dirección del establecimiento

Recepcionista

Cumple con la función de:

- Dar la bienvenida a los huéspedes
- Responsable directo de las consultas del cliente ya sea este de modo personal o telefónico
- Reservar las salas de reuniones
- Preparar y cobrar las facturas
- Clasificar y enviar la correspondencia
- Informar de las reservas a las diferentes áreas

Jefe de servicio

Es responsable de:

- Recibir y acompañar a la mesa al comensal
- Realiza horarios
- Comenta con el cliente la calidad de los alimentos, servicio y bebidas; en caso de quejas las soluciona de inmediato y las reporta.

- Auxilia a los meseros cuando se requiere
- Maneja inventarios y pedidos de materia prima para su área

Mesero o ayúdate de servicio

Tiene las funciones de:

- Limpiar el área de servicio de mesas y del montaje de las mismas.
- Conocer los ingredientes y la preparación de los platos y bebidas a ofrecer.
- Tomar el pedido, llevar ágilmente para su preparación y mantenerse pendiente del mismo.
- Realizar los jugos y cualquier tipo de bebida
- Servir los platos y bebidas a la mesa y resolver las inquietudes y peticiones del comensal.

Jefa de Ama de llaves

- Realiza horarios de trabajo
- Encargada del buen funcionamiento del área
- Encargada de inventarios y pedidos de los diferentes productos
- Auxiliar a sus compañeras cuando lo requieran
- Responsable directa del manejo y organización de su área

. Ama de llaves

- Responsable de la limpieza y arreglo de las habitaciones
- Proveer a las habitaciones de los suministros necesarios
- Reportar sobre cualquier objeto o anomalía encontrado en la habitación
- Estar siempre presta para cualquier emergencia sobre limpieza que pueda ocurrir.

Jefe de mantenimiento

- Realizar horarios
- Encargado directo del funcionamiento y organización de su área
- Responsable de inventarios y pedido de productos

- Auxiliar cuando sea necesario al personal a su cargo

Mantenimiento

- Coordinar la operación técnica de la empresa
- Responsable directo del mantenimiento de los equipos
- Repara cualquier equipo que se encuentre deshabilitado
- Supervisión y seguimiento de cualquier equipo en reparación

4.5 Levantamiento de los procesos actuales de la empresa

4.5.1 Fichas de observación

Para conocer el estado actual de la hostería "San Luis", se han realizado fichas de observación con fotografías de la empresa, diagnosticando como se encuentra el manejo de BPM, para lo cual se basó en cuatro puntos importantes que son recepción, almacenamiento, producción, limpieza y desinfección.

Cuadro 2. Observación directa transporte, Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FICHA DE OBSERVACIÓN N°: 01	
TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cualitativa	
FECHA: 04/09/2017	MÉTODO: Observación Directa
LUGAR: Hostería "San Luis"	TÉCNICA: Análisis de datos obtenidos
<p>TEMA: Transporte</p> 	<p>ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Como se puede observar el transporte en este caso, no es el adecuado ya que no cuenta con estándares adecuados como ejemplo un camión refrigerante en donde se mantenga la cadena de frío sobre todo para los mariscos, carne y lácteos. Además, que los productos se encuentran en la misma gaveta mezclando género cárnico con vegetales.</p>

RESULTADOS:

El transporte no es el adecuado ya que no garantiza la cadena de frío de la materia prima además que se encuentran juntos los productos en este caso el pollo y vegetales de tal modo que se puede producir una contaminación cruzada.

Art. 129.- Medio de transporte

- a) Los alimentos y materias primas deben ser transportados manteniendo, las condiciones higiénico - sanitarias y de temperatura establecidas para garantizar la conservación de la calidad del producto.
- b) Los vehículos destinados al transporte de alimentos y materias primas serán adecuados a la naturaleza del alimento y construidos con materiales apropiados y de tal forma que protejan al alimento de contaminación y efecto del clima.
- c) Para los alimentos que por su naturaleza requieren conservarse en refrigeración o congelación, los medios de transporte deben poseer esta condición.
- d) El área del vehículo que almacena y transporta alimentos debe ser de material de fácil limpieza, y deberá evitar contaminaciones o alteraciones del alimento.
- e) No se permite transportar alimentos junto con sustancias consideradas tóxicas, peligrosas o que por sus características puedan significar un riesgo de contaminación físico, químico o biológico o de alteración de los alimentos.
- f) La empresa y distribuidor deben revisar los vehículos antes de cargar los alimentos con el fin de asegurar que se encuentren en buenas condiciones sanitarias.
- g) El propietario o el representante legal de la unidad de transporte, es el responsable del mantenimiento de las condiciones exigidas por el alimento durante su transporte (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Cuadro 3. Observación directa infraestructura, Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FICHA DE OBSERVACIÓN N°: 02	
TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cualitativa	
FECHA: 04/09/2017	MÉTODO: Observación Directa
LUGAR: Hostería "San Luis"	TÉCNICA: Análisis de datos obtenidos
<p style="text-align: center;">TEMA: Infraestructura</p> 	<p style="text-align: center;">ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>En este caso se puede observar que el piso es de cemento y las paredes porosas, existe desorden y falta de asepsia.</p>

RESULTADOS:

Este es un caso de mucho cuidado ya que al tener este tipo de limitación con respecto a la infraestructura se puede producir focos de contaminación a esto sumado a la falta de higiene en el área y sobre todo de control por no contar con un asesoramiento sobre BPM, y por ende con acciones correctivas la empresa tiene un incumplimiento del tema.

Art. 75.- Diseño y Construcción

La edificación debe diseñarse y construirse de manera que:

- a) Ofrezca protección contra polvo, materias extrañas, insectos, roedores, aves y otros elementos del ambiente exterior y que mantenga las condiciones sanitarias apropiadas según el proceso.
- b) Los pisos, paredes y techos tienen que estar contruidos de tal manera que puedan limpiarse adecuadamente, mantenerse limpios y en buenas condiciones. Los pisos deberán tener una pendiente suficiente para permitir el desalojo adecuado y completo de los efluentes cuando sea necesario de acuerdo al proceso; (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Cuadro 4. Observación directa Equipos, muebles y útiles. Hostería "San Luis".

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FICHA DE OBSERVACIÓN N°: 05	
TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cualitativa	
FECHA: 06/09/2017	MÉTODO: Observación Directa
LUGAR: Hostería "San Luis"	TÉCNICA: Análisis de datos obtenidos
TEMA: Equipos, muebles y útiles	ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN El tacho donde se recolectan los desperdicios orgánicos se encuentra sin tapa y cerca del mesón donde se coloca la vajilla para lavar. De igual manera se puede evidenciar que es un mesón de madera y no de acero inoxidable lo cual hace que se dificulte la limpieza del lugar
	
RESULTADOS: Se evidencia un incumplimiento de las normas de BPM, con respecto a la gestión de residuos es importante llevar un manejo seguro ya que de esta forma se evita posibles contaminaciones e invasiones de plagas como los roedores. En cuanto al mesón, no está permitido usar este tipo de	

material ya que es un agente contaminante y no es de fácil limpieza, es recomendable usar mesones de acero inoxidable.

Art. 78.- De los equipos. -

La selección, fabricación e instalación de los equipos deben ser acorde a las operaciones a realizar y al tipo de alimento a producir. El equipo comprende las máquinas utilizadas para la fabricación, llenado o envasado, acondicionamiento, almacenamiento, control, emisión y transporte de materias primas y alimentos terminados.

- a. Construidos con materiales tales que sus superficies de contacto no transmitan sustancias tóxicas, olores ni sabores, ni reaccionen con los ingredientes o materiales que intervengan en el proceso de fabricación;
- b. Debe evitarse el uso de madera y otros materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse adecuadamente, cuando no pueda ser eliminado el uso de la madera debe ser monitoreado para asegurarse que se encuentra en buenas condiciones, no será una fuente de contaminación indeseable y no representará un riesgo físico
- c. Todo el equipo y utensilios que puedan entrar en contacto con los alimentos deben estar en buen estado y resistir las repetidas operaciones de limpieza y desinfección. En cualquier caso, el estado de los equipos y utensilios no representará una fuente de contaminación del alimento (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015)

Cuadro. Observación directa Control integrado de plagas. Hostería "San Luis".

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FICHA DE OBSERVACIÓN N°: 04	
TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cualitativa	
FECHA: 05/09/2017	MÉTODO: Observación Directa
LUGAR: Hostería "San Luis"	TÉCNICA: Análisis de datos obtenidos
<p style="text-align: center;">TEMA: Control integrado de plagas</p> 	<p style="text-align: center;">ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Como se puede observar los gatos se encuentran sobre el techo de la cocina y con frecuencia logran introducirse en la cocina</p>
<p>RESULTADOS:</p> <p>Los gatos son causantes de algunas enfermedades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La giardiasis que es un parasito que tienen estos animales, puede destruir la flora intestinal • Enfermedad de Lyme; es la enfermedad que transmiten las garrapatas así también nos pueden contagiar a nosotros, los síntomas son fiebre alta, dolores de cabeza, 	

musculares, articulares y vomito.

- Toxoplasmosis; una de las enfermedades transmitidas con mayor frecuencia, generalmente afectan a las personas con defensas bajas o que por ciertas circunstancias son más débiles a nivel inmunológico como niños ancianos y mujeres embarazadas.

Art. 137.- Control de Plagas. –

Los planes de saneamiento deben incluir un sistema de control de plagas, entendidas como insectos, roedores, aves, fauna silvestre y otras que deberán ser objeto de un programa de control específico, para lo cual se debe observar como mínimo lo siguiente:

- a) El control puede ser realizado directamente por la empresa o mediante un servicio externo de una empresa especializada en esta actividad. Se debe evidenciar la capacidad técnica del personal operativo, de sus procesos y de sus productos.
- b) Independientemente de quién haga el control, la empresa es la responsable por las medidas preventivas para que, durante este proceso, no se ponga en riesgo la inocuidad de los alimentos
- c) Por principio, no se deben realizar actividades de control de roedores con agentes químicos dentro de las instalaciones de producción, envase, transporte y distribución de alimentos; sólo se usarán métodos físicos dentro de estas áreas. Fuera de ellas, se podrán usar métodos químicos, tomando todas las medidas de seguridad para que eviten la pérdida de control sobre los agentes usados. (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Cuadro 5. Observación directa Gestión de residuos. Hostería "San Luis".

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FICHA DE OBSERVACIÓN N°: 03	
TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cualitativa	
FECHA: 06/09/2017	MÉTODO: Observación Directa
LUGAR: Hostería "San Luis"	TÉCNICA: Análisis de datos obtenidos
TEMA: Gestión de residuos	ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN
	<p>Como se puede observar el pozo es amplio, pero no cuenta con una trampa de grasa, este es un punto crítico ya que es obligatorio cumplir con este ítem.</p>
RESULTADOS:	
<p>Es importante cumplir con los parámetros de infraestructura adecuada, en este caso, se debería tener implementada la trampa de grasa ya que son indispensables para ayudar a mantener los</p>	

sistemas de desagüe por esta razón son requeridas por autoridades del medio ambiente, de modo que es obligatorio cumplir con este parámetro.

Art. 76.- Condiciones específicas de las áreas, estructuras internas y accesorios. –

b. Pisos, Paredes, Techos y Drenajes.

3. Los drenajes del piso deben tener la protección adecuada y estar diseñados de forma tal que se permita su limpieza. Donde sea requerido, deben tener instalados el sello hidráulico, trampas de grasa y sólidos, con fácil acceso para la limpieza (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Cuadro 6. Observación directa Manipuladores. Hostería "San Luis".

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FICHA DE OBSERVACIÓN N°: 06	
TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cualitativa	
FECHA: 04/09/2017	MÉTODO: Observación Directa
LUGAR: Hostería "San Luis"	TÉCNICA: Análisis de datos obtenidos
TEMA: Manipuladores	ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN
	<p>Como se puede observar la persona manipuladora se encuentra laborando con una gorra roja, zapatos deportivos y un calentador blanco el cual está cubierto con un delantal negro largo, sumado a la parte de uniforme se puede observar también el basurero que se encuentra sin tapa y cerca de la zona de producción de alimentos.</p>
RESULTADOS:	
<p>Existe un incumpliendo con relación a como se debe llevar el uniforme ya que dentro de la normativa del ARCSA se especifica claramente que el uniforme debe estar compuesto por zapatos antideslizantes que cubran totalmente el pie sin orificios, pantalón de cocina, chaqueta, delantal, y</p>	

toca o champiñón, malla, es importante mencionar que el uso correcto del uniforme es una manera de salvaguardar la higiene y evitar accidentes laborales.

Hay que tomar en cuenta que el orden es importante dentro de una cocina, el basurero no debe estar tan cerca del lugar donde se producen alimentos, es importante mantener el tacho de basura tapado.

Art. 83.- Higiene y medidas de protección

A fin de garantizar la inocuidad de los alimentos y evitar contaminaciones cruzadas, el personal que trabaja en una planta procesadora o establecimiento procesador de alimentos debe cumplir con normas escritas de limpieza e higiene.

- a. El personal de la planta debe contar con uniformes adecuados a las operaciones a realizar:
 - 1.- Delantales o vestimentas que permitan visualizar fácilmente su limpieza.
 - 2.- Cuando sea necesario, otros accesorios como guantes, botas, gorros, mascarillas, limpios y en buen estado.
 - 3.- El calzado debe ser cerrado y cuando se requiera, deberá ser antideslizante e impermeable (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Cuadro 7. Observación directa Materias prima. Hostería "San Luis".

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FICHA DE OBSERVACIÓN N°: 07	
TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cualitativa	
FECHA: 04/09/2017	MÉTODO: Observación Directa
LUGAR: Hostería "San Luis"	TÉCNICA: Análisis de datos obtenidos
TEMA: Materia prima	<p style="text-align: center;">ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Como se puede observar la materia prima se encuentra almacenada sin orden en las mismas fundas del supermercado, la carne se encuentra almacenada en una bandeja sobre otros productos de tipo lácteos. De igual forma los productos se encuentran sin etiquetas.</p>
	
<p>RESULTADOS:</p> <p>Tomando de referencia la fotografía se puede evidenciar que existe un incumplimiento de normas BPM, en cuanto al almacenamiento de la materia prima sin ningún proceso de recepción, dicha materia prima fue recibida y almacenada sin etiquetados y sin clasificación de producto a tal punto que están mezclados las carnes, lácteos y verduras en un mismo sitio, esta situación puede</p>	

causar contaminación cruzada.

Art. 91.- Almacenamiento. - Las materias primas e insumos deberán almacenarse en condiciones que impidan el deterioro, eviten la contaminación y reduzcan al mínimo su daño o alteración; además deben someterse, si es necesario, a un proceso adecuado de rotación periódica.

Art. 102.- Métodos de Identificación. - En todo momento de la fabricación el nombre del alimento, número de lote y la fecha de elaboración, deben ser identificadas por medio de etiquetas o cualquier otro medio de identificación

Art. 113.- Seguridad y calidad. - El diseño y los materiales de envasado deben ofrecer una protección adecuada de los alimentos para prevenir la contaminación, evitar daños y permitir un etiquetado de conformidad con las normas técnicas respectivas (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Cuadro 8. Observación directa Preparación de alimentos. Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FICHA DE OBSERVACIÓN N°: 08	
TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cualitativa	
FECHA: 04/09/2017	MÉTODO: Observación Directa
LUGAR: Hostería "San Luis"	TÉCNICA: Análisis de datos obtenidos
<p>TEMA: Preparación de alimentos</p> 	<p style="text-align: center;">ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Como se puede observar la materia prima en este caso la trucha se encuentra en el pozo sucio y sin ningún tipo de protección</p>
<p>RESULTADOS:</p> <p>Art. 97.- Técnicas y Procedimientos. - La organización de la producción debe ser concebida de tal manera que el alimento fabricado cumpla con las normas nacionales, o normas internacionales oficiales, y cuando no existan, cumplan las especificaciones establecidas y validadas por el fabricante; que el conjunto de técnicas y procedimientos previstos, se apliquen correctamente y que se evite toda omisión, contaminación, error o confusión en el transcurso de las diversas operaciones.</p>	

Art. 98.- Operaciones de Control.- La elaboración de un alimento debe efectuarse según procedimientos validados, en locales apropiados de acuerdo a la naturaleza del proceso, con áreas y equipos limpios y adecuados, con personal competente, con materias primas y materiales conforme a las especificaciones según criterios definidos, registrando todas las operaciones de control definidas, incluidas la identificación de los puntos críticos de control, así como su monitoreo y las acciones correctivas cuando hayan sido necesarias.

Art. 100.- Verificación de condiciones. - Antes de emprender la fabricación de un lote debe verificarse que: a. Se haya realizado convenientemente la limpieza del área según procedimientos establecidos y que la operación haya sido confirmada y mantener el registro de las inspecciones; b. Todos los protocolos y documentos relacionados con la fabricación estén disponibles; c. Se cumplan las condiciones ambientales tales como temperatura, humedad, ventilación; y, d. Que los aparatos de control estén en buen estado de funcionamiento; se registrarán estos controles, así como la calibración de los equipos de control.

Art. 118.- Condiciones Mínimas. - Antes de comenzar las operaciones de envasado y empaçado deben verificarse y registrarse: 43 a. La limpieza e higiene del área donde se manipularán los alimentos; b. Que los alimentos a empaçado, correspondan con los materiales de envasado y acondicionamiento, conforme a las instrucciones escritas al respecto; c. Que los recipientes para envasado estén correctamente limpios y desinfectados, si es el caso. (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Cuadro 9. Observación directa Servicio. Hostería "San Luis".
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FICHA DE OBSERVACIÓN N°: 09	
TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cualitativa	
FECHA: 04/09/2017	MÉTODO: Observación Directa
LUGAR: Hostería "San Luis"	TÉCNICA: Análisis de datos obtenidos
TEMA: Servicio	ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN
	<p>La persona manipuladora se encuentra con los dedos dentro del plato que está listo para servir al cliente</p>
RESULTADOS:	
<p>Es necesario salvaguardar de inicio a fin el producto que se va a servir al cliente ya que es responsabilidad de la empresa garantizar un producto seguro para el consumidor.</p>	
Art. 131.- Aseguramiento de Calidad. - Todas las operaciones de fabricación, procesamiento,	

envasado, almacenamiento y distribución de los alimentos deben estar sujetas a un sistema de aseguramiento de calidad apropiado. Los procedimientos de control deben prevenir los defectos evitables y reducir los defectos naturales o inevitables a niveles tales que no represente riesgo para la salud. Estos controles variarán dependiendo de la naturaleza del alimento y deberán rechazar todo alimento que no sea apto para el consumo humano (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

4.5.2 Análisis general de las fichas de observación

Se aplicaron las fichas de observación en la Hostería “San Luis”, para conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa en el área de cocina específicamente, las fichas están basadas en los cuatro parámetros más importantes de BPM, que son recepción, almacenamiento, producción y limpieza, se evidenció un incumplimiento considerable en el área desde los uniformes de los trabajadores hasta la infraestructura en general de la empresa como el piso y paredes que no cumplen con las normas.

Como se puede evidenciar todas las fichas de observación están sustentadas con los artículos del ARCSA, en donde se especifica la manera adecuada de trabajar en un área de producción de alimentos, el cumplimiento de estas normas es importante para la elaboración de productos inocuos y para el desarrollo mismo de la empresa en materia de calidad ya que se debe tomar en cuenta que las Buenas Prácticas de Manufactura son el primer paso para una mejora continua en calidad.

4.5.3 Check list de buenas prácticas de manufactura

El siguiente check list que se realizó en la hostería “San Luis”, tuvo la finalidad de diagnosticar la situación actual según el nivel de cumplimiento de las normas de buenas prácticas de manufactura, se obtuvo la información a través del ministerio de inclusión económica y social, véase en: **ANEXO 3**.

- **Interpretación y análisis del Check list**

Cuadro 10. Check List Transporte.
Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017.

1.- TRANSPORTE					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.1	El vehículo donde se transportan los alimentos está cubierto, protegido y en buenas condiciones higiénicas para evitar la contaminación cruzada		X		
1.2	Los alimentos preparados se mantienen en almacenamiento en los recipientes adecuados en espera de ser transportados		X		Se mantienen en calentadores
1.3	Recipientes utilizados para el transporte de alimentos están fabricados para garantizar que los alimentos excedan el rango de temperatura de riesgo <65°C.		X		No miden las temperaturas
1.4	Los alimentos se mantienen por sobre los 65°C desde el lugar de preparación de alimentos hasta llegar a la unidad de atención		X		No miden las temperaturas

Respecto a la cuenta los resultados anteriores, se realiza el análisis de frecuencias absolutas y relativas como se muestra a continuación:

Tabla 12. Análisis de resultados. Check List Transporte.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	4	100%
N/A	0	0%
TOTAL	4	100%

Como se puede constatar el tema del transporte y recepción de la materia prima es improductivo teniendo un 100% de falla lo cual sugiere un cambio; ya que se podría recibir y mantener los alimentos en mejor estado llevando un proceso de

recepción que va desde el vehículo en los que se transportan hasta la forma en la que estos son almacenados.

Cuadro 11. Check List Infraestructura.
Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017.

2.- INFRAESTRUCTURA					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
2.1	Diseño que haga posible el flujo ordenado del proceso de preparación de alimentos	X			
2.2	Acceso directo y exclusivo		X		
2.3	Tamaño adecuado de las instalaciones (2m de área de tráfico/manipulador)	X			
2.4	Separación física entre áreas para prevenir la contaminación cruzada, (bodegas área de recepción de alimentos, área de preparación de alimentos)	X			
2.5	Piso fácil de higienizar (liso, impermeable y lavable)		X		Solo en la mitad de la cocina
2.6	Paredes fáciles de higienizar (lisas, impermeables y lavables), color claro en condiciones adecuadas.		X		Solo en la mitad de la cocina
2.7	Techo liso, fácil de lavar sin orificios.		X		Es muy alto para lavarlo
2.8	Puertas equipadas con barrederas (mallas anti plagas)		X		
2.9	Ventanas de superficie lisa y fácil de limpiar. (si se encuentra abierta debe tener malla anti plagas)		X		Mallas en malas condiciones
2.10	Instalaciones equipadas con agua potable o agua segura	X			
2.11	Trampa de grasa, obligatoria		X		
2.12	Drenaje con seguridad (atornillado al piso)		X		
2.13	Área interna libre de animales y objetos en desuso.	X			
2.14	Zona exterior libre de animales y objetos en desuso		X		Acumulación de plásticos y cartones
2.15	Iluminación apropiada	X			
2.16	Iluminación artificial protegida de explosiones (pantallas para focos)	X			
2.17	Instalaciones eléctricas internas o protegidas con tuberías	X			
2.18	Ventilación capaz de asegurar ambientes saludables	X			
2.19	Campana interior con sistema de filtración	X			
2.20	Baños sin comunicación directa con el área de preparación	X			
2.21	Baños con lavabo y vestidores exclusivos para el personal	X			
2.22	Baño equipado con lavabo y suministros de papel higiénico, jabón líquido y toallas desechables	X			
2.23	Recolectores de basura en los baños equipados con basureros de tapa sin contacto manual	X			
2.24	En el área de preparación de alimentos, con fregadero y equipado para el lavado de manos (Cartel de lavado de manos, jabón líquido, toalla de uso exclusivo desinfectada diariamente)		X		No cuentan con el cartel de lavado de manos

2.25	Equipamiento, mobiliario y utensilios en contacto con alimentos, con diseños que permiten la limpieza		X		Mobiliario de madera
2.26	Superficies (mesones) de material liso y fácil de limpiar.	X			
2.27	Existencia de instrumentos críticos de medición, (reloj, termómetro y balanza)		X		No cuentan con termómetro

Considerando los resultados anteriores, se realiza el análisis de frecuencias absolutas y relativas como se muestra a continuación:

Tabla 13. Análisis de resultados. Check list, Infraestructura.

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	15	55,6%
NO	12	44,4%
N/A	0	0%
TOTAL	27	100%

Con respecto a la Infraestructura de la hostería “San Luis” en cuanto a la cocina se muestra un margen del 44,4% de no cumplimiento y el 55,6% de cumplimiento lo que nos permite saber en qué aspectos hay que mejorar y de esta manera tener un nivel de cumplimiento mayor al que se muestra.

Cuadro 12. Check List Equipo, muebles y útiles.

Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017.

3.- EQUIPO, MUEBLES Y UTILES					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
3.1	Operaciones de limpieza de los equipos se realizan con frecuencia para asegurar el mantenimiento de las condiciones sanitarias		X		No existe ficha de verificación
3.2	Área de preparación de alimentos higienizada frecuentemente		X		No existe ficha de verificación
3.3	Uso de productos de limpieza con registro sanitario	X			
3.4	Dilución, tiempo de contacto y método de uso de acuerdo a las instrucciones de los fabricantes.		X		No usan químicos para limpieza solo lava y deja
3.5	Productos desinfectantes identificados y almacenados en un lugar reservado y exclusivo para el efecto		X		Todo está en desorden
3.6	Paños de limpieza desechables para superficies en contacto con alimentos	X			
3.7	Manteles desinfectados con agua hirviendo o solución de cloro por 15 minutos		X		

3.8	Personal responsable de la limpieza de los baños y del comedor, uniforme diferenciado para el efecto y sus respectivos materiales de aseo		X		No existe ficha de verificación
3.9	Las esponjas de limpieza son desinfectadas diariamente por ebullición en agua por al menos 5 minutos		X		

Respecto a los resultados anteriores, se realiza el análisis de frecuencias absolutas y relativas como se muestra a continuación:

Tabla 14. Análisis de resultados. Check List, Equipo, muebles y útiles.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	22,2%
NO	7	77,8%
N/A	0	0%
TOTAL	9	100%

Con relación a los equipos muebles y útiles se puede constatar que el 22,2% cumple y un 77,8% la hostería “San Luis” no cumple, estos datos son importantes para tomar medidas correctivas inmediatas ya que algunos de estos aspectos tratan de la limpieza y desinfección que es un punto muy importante dentro de las BPM, siendo un factor clave para el mejoramiento de dicha empresa.

Cuadro 13. Check List Control de plagas.
Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017.

4.- CONTROL INTEGRADO DE PLAGAS					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
4.1	Construcción, instalaciones, equipo, mobiliario y utensilios libres de insectos y roedores	X			
4.2	Realiza acciones efectivas previas y posteriores de realizada la fumigación en el servicio de alimentación externalizada		X		
4.3	El control de plagas es realizado por una empresa especializada. (Mínimo dos controles semestrales)		X		No tienen control de plagas
4.4	Uso de productos de control de plagas con registro sanitario		X		

De acuerdo a la encuesta los resultados anteriores, se realiza el análisis de frecuencias absolutas y relativas como se muestra a continuación:

Tabla 15. Análisis de resultados. Check List, Control integrado de plagas.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	1	25%
NO	3	75%
N/A	0	0%
TOTAL	4	100%

En correspondencia al control integrado de plagas observamos que el nivel de cumplimiento es del 25% y de incumplimiento es alto ya que se observa un 75%, siendo este uno de los puntos vulnerables de la empresa pues no se han tomado medidas de mejorar en dicho tema.

Cuadro 14. Check List Suministro de agua.
Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017

5.- SUMINISTRO DE AGUA					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
5.1	El servicio externalizado de alimentación dispone de agua	X			No realizan servicio externalizado
5.2	Depósito de agua construido y recubierto con un material que no comprometa la calidad del agua	X			

Analizando los resultados anteriores, se realiza el análisis de frecuencias absolutas y relativas como se muestra a continuación:

Tabla 16. Análisis de resultados. Check List. Suministro de agua.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	100%
NO	0	0%
N/A	0	0%
TOTAL	2	100%

En cuanto a los suministros de agua la hostería “San Luis” cumple en un 100% con los requerimientos por tanto es un punto en el que no se deben tomar medidas.

Cuadro 15. Check List Gestión de residuos.
Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017

6.- GESTIÓN DE RESIDUOS					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
6.1	Recolectores de desechos permiten una fácil limpieza y transporte, debidamente identificados		X		Cerca de la zona de producción
6.2	Recolectores de las zonas de preparación y almacenamiento equipados con tapas accionadas sin contacto manual, identificados, equipados con bolsas plásticas y en número		X		No tienen tapas
6.3	Residuos recogidos en el área de preparación, son retirados con frecuencia diaria y almacenados en el lugar adecuado con su debida identificación		X		No tienen etiquetado

Examinando los resultados anteriores, se realiza el análisis de frecuencias absolutas y relativas como se muestra a continuación

Tabla 17. Análisis de resultados. Check List, Gestión de residuos.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	3	100%
N/A	0	0%
TOTAL	3	100%

Acerca de la gestión de residuos se puede constatar que el nivel de incumplimiento es del 100% así que es uno de los puntos prioritarios ya que el tema de manejos de desechos es fundamental dentro de las BPM, siendo que este puede ser un foco de contaminación.

Cuadro 16. Check List Manipuladores.
Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017

7.- MANIPULADORES					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
7.1	Controles de salud de los manipuladores de conformidad a la normativa (2 veces al año)		X		No existe documentación
7.2	Los manipuladores se realizan pruebas periódicas y exámenes de salud conforme con la legislación (2 veces al año)		X		No existe documentación

7.3	Presentación supervisada diariamente (cabello, uñas, uniforme sin accesorios como anillos, cadenas etc.)		X		Sin uniforme completo
7.4	Se aíslan los manipuladores que presentan enfermedades	X			
7.5	El uniforme es de color claro, limpio en buen estado y completo (uniforme, cofia, mascarilla)		X		Sin uniforme completo
7.6	Calzado adecuado, cerrado, adecuado y antideslizante		X		No son apropiados para trabajar en cocina
7.7	Carteles de orientación sobre lavado de manos y otros hábitos (no fumar, estornudar, toser, hablar por celular, etc.)		X		
7.8	Ropa y artículos personales guardados fuera del lugar de preparación	X			
7.9	Se solicita a los visitantes que guarden las medidas de protección y se les brinda las facilidades para el efecto (cofia, mascarilla)		X		

Con respecto a los resultados anteriores, se realiza el análisis de frecuencias absolutas y relativas como se muestra a continuación:

Tabla 18. Análisis de resultados. Check List, Manipuladores.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	22,2%
NO	7	77,8%
N/A	0	0%
TOTAL	9	100%

Como se puede constatar sobre los manipuladores se obtiene como resultado un 22,2% de cumplimiento y el nivel de incumplimiento del 77% siendo esta una cifra alarmante ya que es uno de los puntos en los que debería haber mayor cumplimiento puesto que son las personas encargadas directamente de la elaboración o producción de los alimentos

Cuadro 17. Análisis de resultados. Check List Materias primas.
Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017

8.- MATERIAS PRIMAS					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
8.1	Recepción de materias primas en áreas limpias	X			

8.2	Inspección previa al almacenamiento	X			
8.3	Alimentos congelados y refrigerados almacenados y etiquetados con fecha		X		Almacenados sin etiquetas
8.4	Refrigeradores y congeladores en número suficiente	X			
8.5	Almacenamiento adecuado en el refrigerador		X		Desorden y sin limpieza
8.6	Las materias primas se almacenan en lugares limpios y organizados		X		Desorden y sin limpieza
8.7	El almacenamiento de materias primas se realiza al menos a 30 centímetros del suelo y 10 cm de la pared para facilitar la circulación de aire y conservación de alimentos		X		Se encontró productos almacenados en el piso

Considerando los resultados anteriores, se realiza el análisis de frecuencias absolutas y relativas como se muestra a continuación:

Tabla 19. Análisis de resultados, Check List, Materias primas.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	3	42,9%
NO	4	57,1%
N/A	0	0%
TOTAL	7	100%

Con respecto al ítem de la materia prima se puede observar que el nivel de cumplimiento es del 42,2% y el de incumplimiento es de un 57,1% tomando en cuenta que este punto es una prioridad y debería ser un punto con el 100% de cumplimiento ya que se trata de la recepción y almacenamiento que es uno de los factores claves de la BPM, sin duda es uno de los primeros puntos en las que hay que aplicar mejoras inmediatas.

Cuadro 18. Check List Preparación de alimentos.
Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017

9.- PREPARACIÓN DE ALIMENTOS					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
9.1	Las materias primas, ingredientes (alimentos y/o productos) y envases usados son los adecuados que se encuentran en normativa de externalización		X		Se encontró productos almacenados en platos de porcelana sin etiqueta ni tapa
9.2	Existen tablas de colores, exclusivas para los distintos tipos de alimentos y los manipuladores conocen su uso		X		No se usan correctamente
9.3	El tratamiento térmico garantiza la cocción completa de los alimentos cárnicos			X	No se usa este método de cocción
9.4	Los aceites y grasas se utilizan solo para una fritura		X		

9.5	Los alimentos descongelados se mantienen en refrigeración hasta ser utilizados		X	Se evidencio productos a la intemperie
9.6	Se mantienen los alimentos en refrigeración o congelación por tiempos adecuados (5 días para refrigeración y 15 para congelación)		X	Productos con más tiempo de almacenamiento
9.7	Se empaqueta y se etiqueta los alimentos preparados que se guardan en refrigeración o congelación		X	
9.8	Se utilizan químicos adecuados para la desinfección de alimentos hortícolas		X	No usan ningún tipo de químicos

De acuerdo a los resultados anteriores, se realiza el análisis de frecuencias absolutas y relativas como se muestra a continuación:

Tabla 20. Análisis de resultados. Check List. Preparación de alimentos.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	33,3%
NO	3	50%
N/A	1	16,7%
TOTAL	6	100%

En correspondencia a la preparación de alimentos los datos muestran un incumpliendo del 87,5% tomando en cuenta que el 12,55 restante es de un dato el cual no aplica a la empresa siendo este un punto primordial y el cual no necesita mayor inversión porque son procedimientos que los empleados deben seguir para su mejora y control, no aplican ninguna medida para la conservación y preparación de los alimentos en dicha empresa.

Cuadro 19. Check List Servicio.
Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017

10.- SERVICIO					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
10.1	Zona de recepción de alimentos organizada y limpia		X		No es organizada
10.2	Entrega de servicios de alimentos en los 4 tiempos de comida y plato por plato de acuerdo a la norma técnica de servicio externalizada de alimentación.	X			
10.3	Manipuladores adoptan procedimientos que minimicen el riesgo de contaminación durante el servicio		X		
10.4	Los utensilios son lavados, desinfectados, secados y guardados bajo protección		X		No son secados ni desinfectados
10.5	Ausencia de adornos y plantas en el área de recepción de alimentos	X			

10.6	El proveedor de alimentación externalizada realiza completa y adecuadamente la limpieza y desinfección del comedor			X	
------	--	--	--	---	--

En cuanto a los resultados anteriores, se realiza el análisis de frecuencias absolutas y relativas como se muestra a continuación:

Tabla 21. Análisis de resultados. Check List, Servicio.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

El servicio de los alimentos existe un nivel de cumplimiento del 33,3%; incumplimiento del 50%, tomando en cuenta que el 16,7% no aplica a la empresa esto debido a la desorganizar, falta de asepsia y conocimiento de los manipuladores con respecto al tratamiento de la materia prima como ya quedo comprobado en los ítems anteriores, cabe recalcar que es un punto en el que hay que tomar medidas para el mejoramiento del servicio en dicha empresa.

Cuadro 20. Check List Gestión documental.
Fuente: Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017

11.- GESTIÓN DOCUMENTAL					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
11.1	El servicio de alimentación externalizada cuanta con la normativa para la externalización del servicio de alimentación			X	
11.2	Cuenta con la planificación de ciclos de menús revisados y aprobados (5 semanas)		X		No tienen ningún tipo de registro
11.3	Capacitaciones documentadas por documentos		X		No tienen ningún tipo de registro
11.4	Registro del mantenimiento programado y periódico de los equipos y utensilios		X		No tienen ningún tipo de registro
11.5	Registro de calibración de instrumentos de medición		X		No tienen ningún tipo de registro
11.6	Registro de limpieza y desinfección de las instalaciones y equipos con fecha y firma de responsabilidad		X		No tienen ningún tipo de registro
11.7	Registro que prueba el control de vectores y plagas		X		No tienen ningún tipo de registro
11.8	Registro de limpieza y desinfección de la reserva higienizado en intervalos de 1 mes				No tienen ningún tipo de registro
11.9	Registro de desinfección de manos		X		No tienen ningún tipo de registro
RESPUESAS					
	SI	0	0%		No tienen ningún tipo de registro
	NO	7	87,5%		
	N/A	1	12,5%		
	TOTAL	8	100%		

Analizando los resultados anteriores, se realiza el análisis de frecuencias absolutas y relativas como se muestra a continuación:

Tabla 22. Análisis de resultados. Check List, Gestión documental.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	8	88,9%
N/A	1	11,1%
TOTAL	9	100%

Con respecto a este ítem no existe ningún proceso documental así que el nivel de incumplimiento es de un 88,9% tomando en cuenta que el 11,1% no aplica de esta manera puedo decir que es necesario el manejo de una guía de BPM ya que los niveles de incumplimiento han sido altos en su mayoría por falta de conocimiento por ende no se lleva una gestión documental.

En esta parte de observación directa fue aplicada dos instrumentos de investigación que son las fichas de observación y el check list instrumentos que fueron considerados de vital importancia debido a que son las leyes que rigen actualmente según los agentes reguladores en tema de BPM, las cuales se basan en los cuatro procesos fundamentales que son recepción y almacenamiento, producción o fabricación, distribución y limpieza y desinfección; con los que pudimos constatar el estado inicial de la empresa y la falta de cumplimiento de los procesos ya mencionados debido al desconocimiento del personal y al descuido de las personas administrativas que laboran en dicho establecimiento, así que es importante mencionar el manejo de una guía de BPM para contar con un mayor conocimiento por parte de los operarios .

4.5.4 Plano actual de la hostería "San Luis"

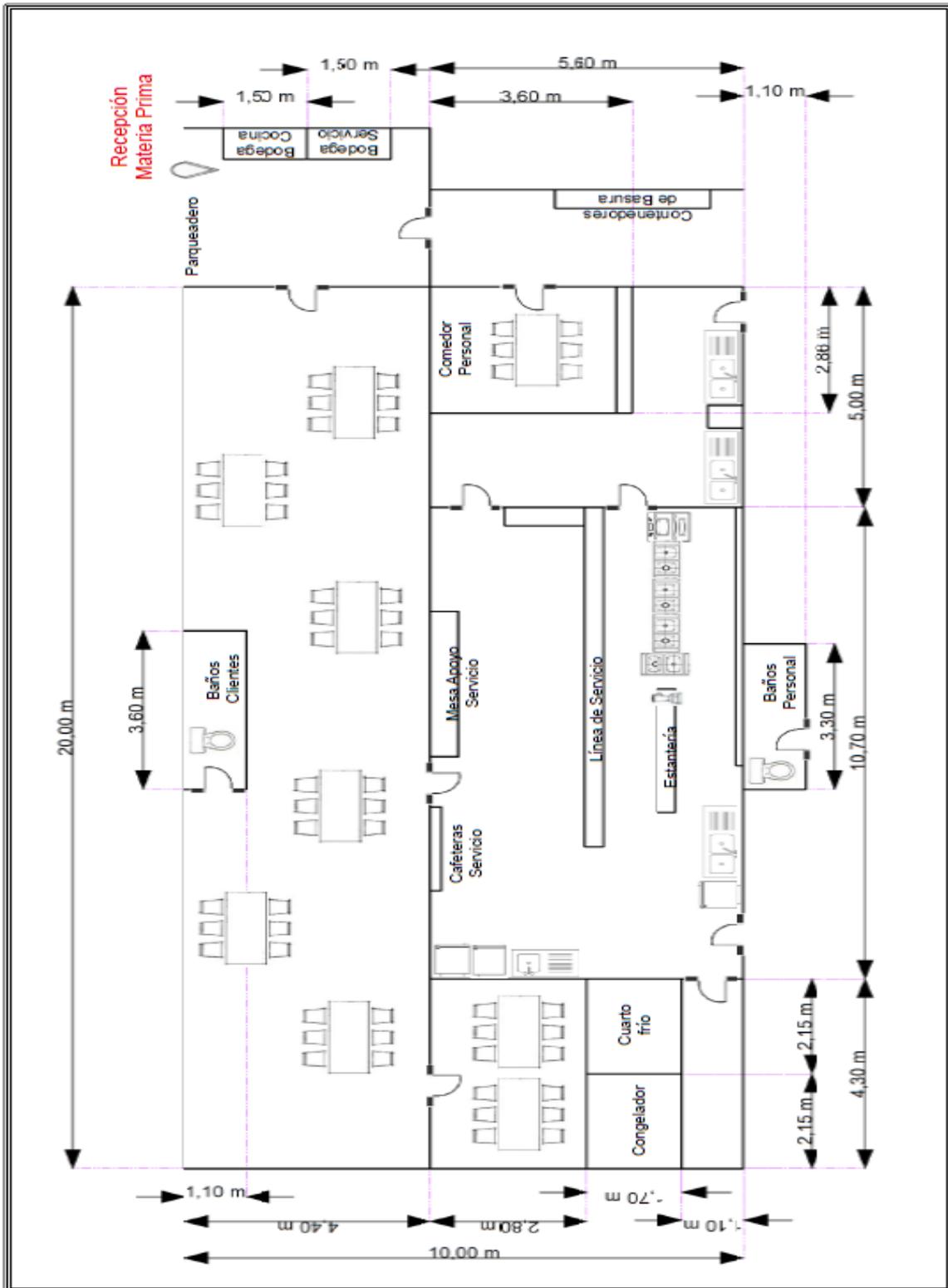


Figura 5. Plano actual de la Hostería "San Luis"
Fuente: Carolina Zambrano, 2019

4.5.5 Matriz de procesos

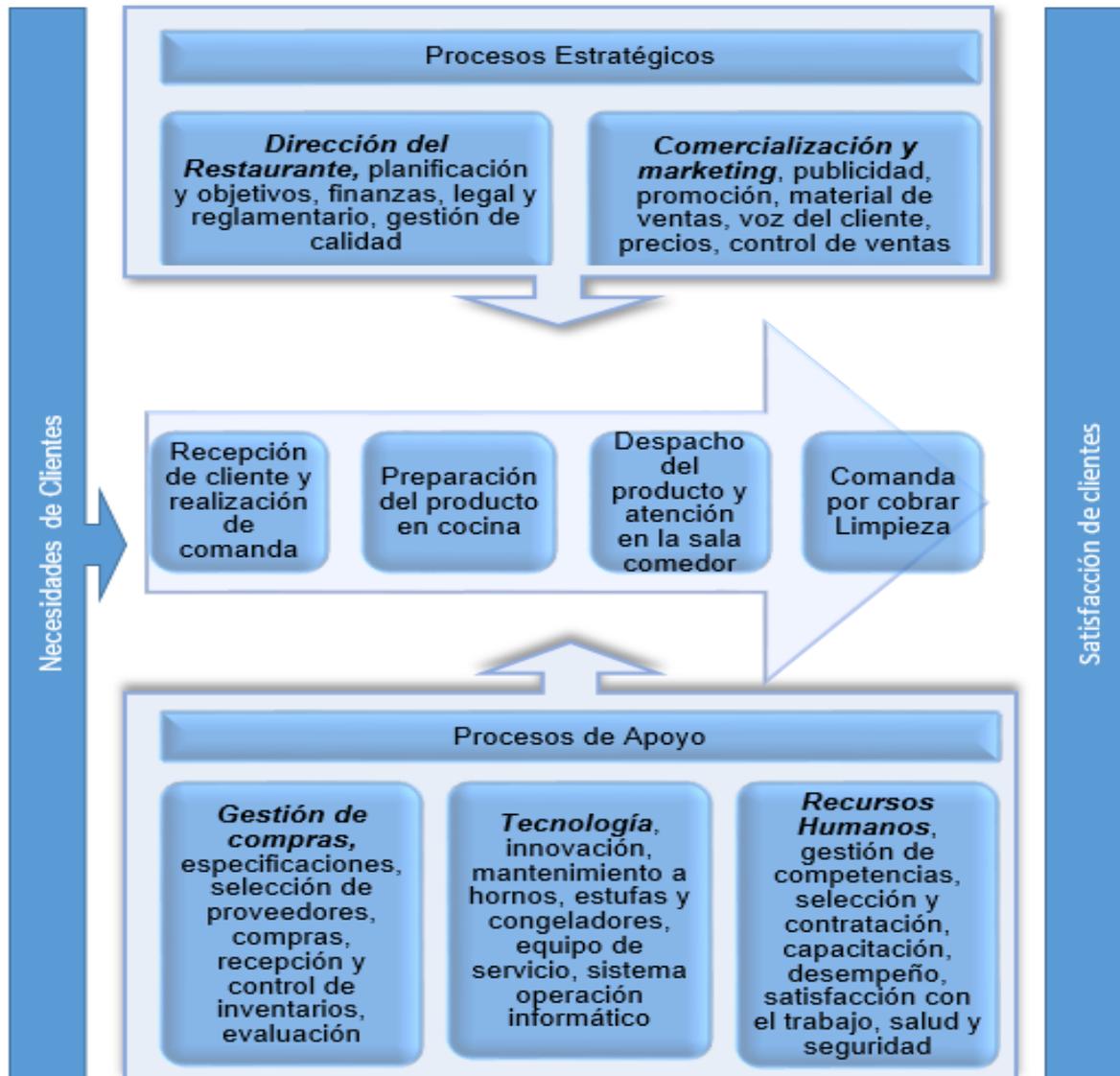


Figura 6. Matriz de procesos Hostería "San Luis".

Fuente: (Ministerio de Fomento, 2005)

4.6 Levantamiento de procesos mejorados

4.6.1 Plano mejorado de la hostería "San Luis"

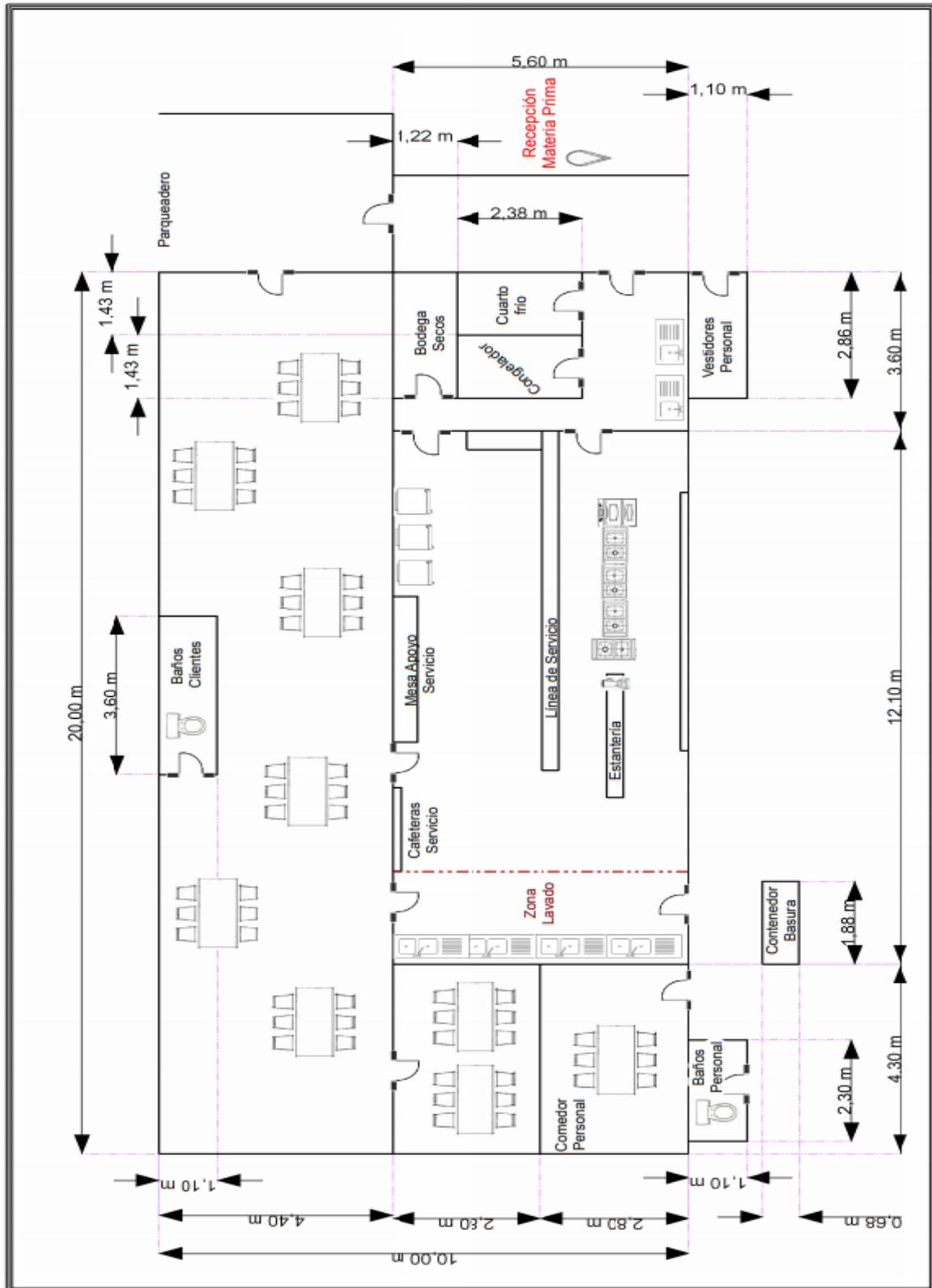


Figura 7. Plano mejorado de la Hostería "San Luis"
Fuente: Carolina Zambrano, 2019

4.6.2 Organigrama estructural mejorado de la hostería "San Luis"

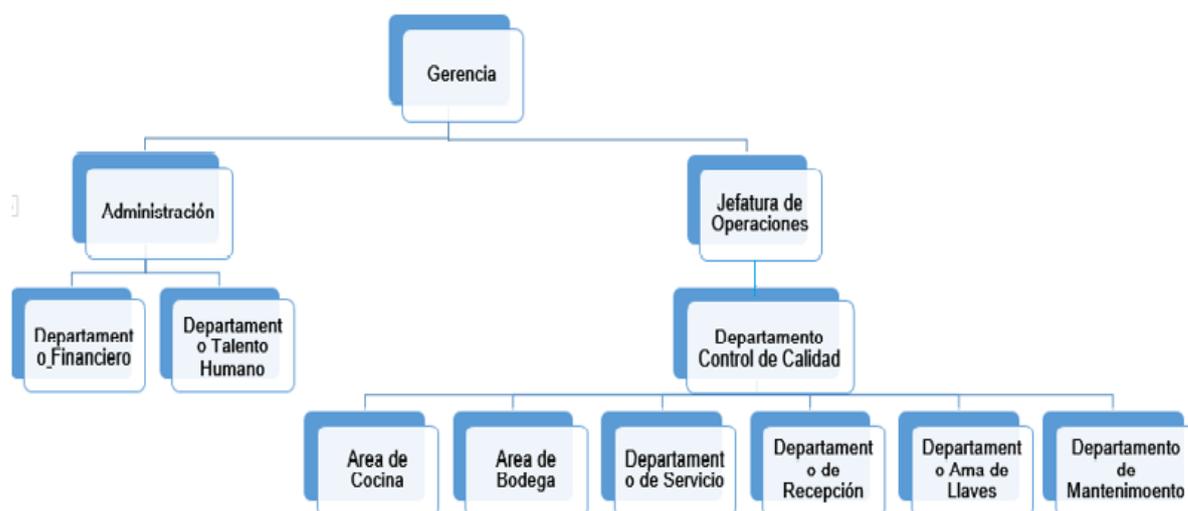


Figura 8. Organigrama estructural mejorado de la Hostería "San Luis".

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

Se sugiere una nueva estructura organizacional creando nuevos departamentos que son:

Gerente general. – El cual fija los objetivos, políticas, programa y presupuestos de la empresa en general, y de cada departamento en particular. Es importante contar con esta persona que además mantiene vínculos con los organismos gubernamentales, representantes hoteleros, realizar análisis y estudios de la competencia para mejorar continuamente y de esta forma la empresa se desarrolle de mejor manera.

Departamento de Finanzas. - Considerando que la hostería cuenta solo con una persona que se encarga que se encarga del ámbito contable y de talento humano, es importante considerar que un departamento de finanzas mejor estructurado brinda mejor eficiencia en dicho trabajo además de esta área se encarga de buscar fuentes de financiamiento y seleccionar la más conveniente para el emprendimiento.

Jefe de operaciones. - Es importante contar con una persona encargada de la operación de la empresa ya que así se puede organizar de mejor manera los

eventos y la operación en sí de la empresa, tomando acciones correctivas cuando estas ameriten, teniendo una mayor coordinación con el equipo de trabajo.

Supervisor control de calidad. - Es importante contar con la persona encargada del control y supervisión ya que de esto depende el buen funcionamiento de la empresa; es la persona encargada de inspeccionar que todos los procesos se estén llevando a cabo de la forma correcta, si no es así debe informar a su superior para tomar medidas correctivas del caso.

4.6.3 Organigrama funcional mejorado del área de cocina

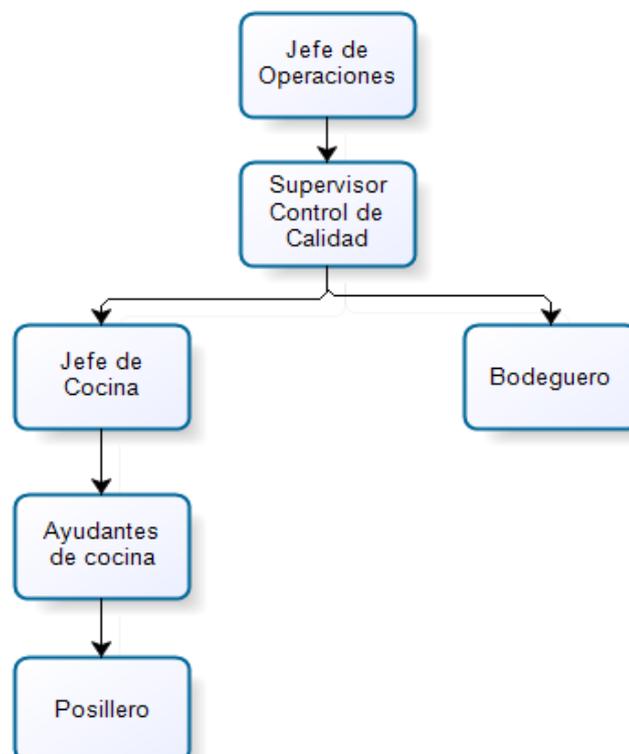


Figura 9. Organigrama funcional del área de cocina de la Hostería "San Luis".

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

Funciones del personal de la hostería "San Luis"

- **Jefe de operaciones.** - Organizar de mejor manera los eventos y la operación en sí de la empresa, tomando acciones correctivas cuando estas ameriten, teniendo una mayor coordinación con el equipo de trabajo.

- **Supervisor control de calidad.** – Es la persona encargada de inspeccionar que todos los procesos se estén llevando a cabo de la forma correcta, si no es así debe informar a su superior para tomar medidas correctivas del caso.
- **Jefe de cocina.** – Persona encargada de liderar y dirigir el grupo de trabajo en su área, realizar horarios de ingreso y salida del personal a su cargo encargado de recetas estándar y creaciones de nuevos platos o productos.
- **Bodeguero.** – Encargado de la recepción y almacenamiento correcto de los productos, control del stock, etiquetado y fechado de los productos, responsable de la rotación del producto sin permitir que las fechas de caducidad sean vencidas.
- **Ayudante de cocina.** – Persona que apoya al jefe de cocina, elabora y termina los platos, es responsable del correcto almacenamiento de la materia prima una vez retirada de la bodega, mantener el orden y limpieza en su lugar de trabajo.
- **Posillero.** – Encargado de la limpieza de los utensilios y equipos de cocina, mantener el orden y asepsia de la cocina.

4.6.4.- Flujo de procesos

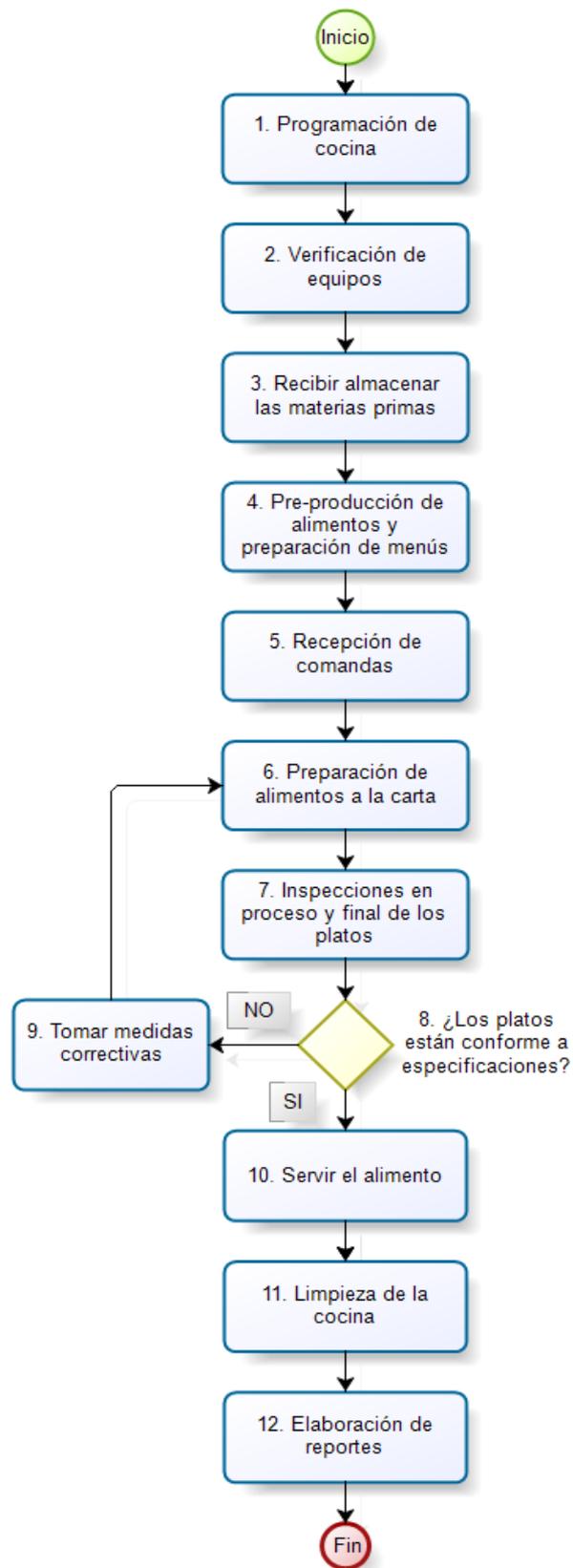


Figura 10. Flujo de procesos de Hostería "San Luis". **Fuente:** Carolina Zambrano, 2019.

4.7 Plan de Acción

4.7.1 Planificación estratégica de la propuesta (antecedentes, misión, visión)

- ***Antecedentes históricos de la Hostería***

La Hostería San Luis surge a partir de una iniciativa de la familia Yerovi Cueva en el año 1993. Dicha familia contaba en ese entonces con pequeña hacienda con 4 hectáreas de terreno, donde tenían alrededor de tres decenas de ganado vacuno y se dedicaban exclusivamente a la producción y distribución de leche para el consumo. Dado que se trata de una familia numerosa (8 hermanos), en la hacienda se realizaban de manera regular actividades y reuniones familiares y con amigos, puesto que resultaba un lugar ideal para compartir y disfrutar de la naturaleza teniendo en cuenta que la hacienda se encuentra en una zona elevada de Tupigachi, desde donde se puede observar en el paisaje la Laguna y el majestuoso volcán Cayambe.

La hostería San Luis fue mejorando sus instalaciones, se incrementó la afluencia de clientes nacionales y extranjeros; sobre todo estos últimos, los cuales, mediante las alianzas estratégicas realizadas con agencias internacionales de viajes, como Polimundo, IATA y Tripadvisor que envían regularmente grupos numerosos a dicha instalación, han posibilitado el crecimiento productivo de la misma, así como su rentabilidad.

- ***Misión***

Brindar alojamiento, gastronomía, recreación y esparcimiento en contacto directo con la naturaleza, tanto al público nacional como extranjero, priorizando la excelencia y calidad de los servicios, y caracterizados en el cumplimiento eficiente de los valores empresariales para la plena satisfacción de los clientes.

- ***Visión***

Liderar el sector comercial de servicios destinados al turismo en Ecuador, específicamente en la región norte-oriental del país, además de ser reconocidos internacionalmente como un destino atractivo por la belleza natural del espacio, la calidad de las instalaciones y la excelencia del servicio.

4.7.2 Plan de acción del restaurante

- ***Propuesta estratégica***

La propuesta estratégica se realiza a partir de la matriz EFI y EFE

EFI. - Permite realizar una especie de auditoria empresarial interna, ya que esta herramienta nos brinda la posibilidad de identificar las debilidades y fortalezas que presenta la empresa lo que permite la orientación de la posición interna en la que se encuentra la institución.

EFE. – Determina la posición estratégica externa de una organización identificando oportunidades y amenazas de esta forma se puede realizar una propuesta estratégica.

- ***Matriz EFI***

La matriz de evaluación de factores internos Matriz EFI es una herramienta para formular estrategias, resume y evalúa las fortalezas y debilidades, en el siguiente cuadro se realiza el análisis de las fortalezas frente a las oportunidades y amenazas.

Cuadro 21. Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva (Fortalezas - Oportunidades). **Fuente:** Carolina Zambrano, 2019.

Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva

	OPORTUNIDADES				TOTAL
	Servicio de catering y eventos en el establecimiento	Trabajo en conjunto con agencias de viaje	Preferencia del consumidor extranjero	Contar con procesos de producción normados	
FORTALEZAS					
Ubicación privilegiada ante otros establecimientos	5	4	4	0	13
Instalaciones grandes	5	4	4	0	13
Materia prima fresca	3	4	4	0	11
Contratos generados por la comunidad Judía del Ecuador	5	5	5	0	15
TOTAL	18	17	17	0	

Cuadro 22. Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva (Fortalezas - Amenazas). **Fuente:** Carolina Zambrano, 2019.

Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva

	AMENAZAS				TOTAL
	Apartado de sitios comerciales	Competencias en el mercado	Innovación tecnológica	Falta de publicidad por parte del cantón	
FORTALEZAS					
Ubicación privilegiada ante otros establecimientos	4	3	3	2	12
Instalaciones grandes	4	4	3	2	13
Materia prima fresca	4	4	3	2	13
Contratos generados por la comunidad Judía del Ecuador	5	5	3	2	15
TOTAL	17	16	12	8	

En estos cuadros de análisis se toma como máxima calificación al número 5 y como mínima al 0, sumando las calificaciones se puede obtener los datos en los que hay que mejorar o mantener.

Cuadro 23. Factores Internos.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FACTORES INTERNOS			
	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN PONDERADA
FORTALEZAS		(SOBRE 3 O 4)	(PONDERACIÓN X CALIFICACIÓN)
Ubicación privilegiada ante otros establecimientos	0,15	4	0,60
Instalaciones grandes	0,12	4	0,48
Materia prima fresca	0,10	3	0,30
Contratos generados por la comunidad Judía del Ecuador	0,10	4	0,40
DEBILIDADES		(SOBRE 1 O 2)	
Rotación del personal	0,20	2	0,40
No se verifican los procesos de producción	0,13	1	0,13
Falta de sistemas de control interno	0,10	1	0,10
Falta de verificación de la materia prima	0,10	1	0,10
	1,00		2,51

Las calificaciones indican el grado de eficiencia con que las estrategias de la empresa responden a cada factor, donde 4= la respuesta es superior, 3= la respuesta está por encima de la media, 2= la respuesta es la media y 1= la respuesta es mala; el total ponderado de 2.51 está por encima de la media.

- **Matriz EFE**

La matriz de evaluación de los factores externos EFE permite resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, tecnológica y política; en el siguiente cuadro se realiza el análisis de las debilidades frente a las amenazas y oportunidades.

Cuadro 24. Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva (Amenazas - Debilidades).
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva

	DEBILIDADES					TOTAL
		Rotación del personal	No se verifica los procesos de producción	Falta de sistemas de control interno	Falta de verificación materia prima	
AMENAZAS						
Apartado de sitios comerciales		2	1	0	0	3
Competencia en el mercado		3	1	0	0	4
Innovación tecnológica		1	0	0	0	1
Falta de publicidad por parte del cantón		1	0	0	0	1
TOTAL		7	2	0	0	

Cuadro 25. Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva (Oportunidades - Debilidades).

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva

	DEBILIDADES					TOTAL
		Rotación del personal	No se verifica los procesos de producción	Falta de sistemas de control interno	Falta de verificación materia prima	
OPORTUNIDADES						
Servicio de catering y eventos en el establecimiento		4	3	4	3	14
Trabajar en conjunto con agencias de viaje		4	4	4	5	17
Preferencia del consumidor extranjero		4	4	3	3	14
Contar con procesos de producción normados		4	4	0	3	11
TOTAL		16	15	11	14	

Cuadro 26. Factores Externos.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FACTORES EXTERNOS

	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN PONDERADA
OPORTUNIDADES		(SOBRE 3 O 4)	(PONDERACIÓN X CALIFICACIÓN)
Servicio de catering y eventos en el establecimiento	0,20	4	0,8
Trabajar en conjunto con agencias de viaje	0,10	4	0,4
Preferencia del consumidor extranjero	0,10	4	0,4
Contar con procesos de producción normados	0,08	3	0,24
AMENAZAS		(SOBRE 1 O 2)	
Apartado de sitios comerciales	0,20	1	0,2
Competencia en el mercado	0,12	2	0,24
Innovación tecnológica	0,10	1	0,1
Falta de publicidad por parte del cantón	0,10	1	0,1
	1,00		2,48

Las calificaciones indican el grado de eficiencia con que las estrategias de la empresa responden a cada factor, donde 4= la respuesta es superior, 3= la respuesta está por encima de la media, 2= la respuesta es la media y 1= la respuesta es mala; el total ponderado de 2.48 está por debajo de la media.

Se toma en cuenta la siguiente tabla para realizar las estrategias

Cuadro 27. Ponderaciones EFE.
Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

	TOTALES PONDERADOS EFE			
		FUERTE (4-3)	MEDIO (3-2)	BAJO (2-1)
TOTALES PONDERADOS EFI	ALTO (3-4)	1. Desarrollar y crecer	2. Desarrollar y crecer	3. Retener y mantener
	MEDIO (2-3)	4. Desarrollar y crecer	5. Retener y mantener	6. Cambiar estrategia
	BAJO (1-2)	7. Retener y mantener	8. Cambiar estrategia	9. Cambiar estrategia

Para las siguientes tablas de calificación se tomarán en cuenta los siguientes ítems:

- 3 = Ideal - Mejor Imposible - Excelente impresión- Excede las expectativas- Genial
- 2 = Por encima de la media – Mejor que la mayoría – No es habitual

- 1 = Expectativa mejorable
- 0 = Se puede mejorar – Cambiar estrategia

Cuadro 28. Ponderaciones Debilidades.

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

DEBILIDADES		Peso (suma 100)	Valoración (Nosotros) [de 0 a 3]	P x V (Nosotros)
1	Rotación del personal	0,20	2	0,40
2	No se verifican los procesos de producción	0,30	0	0,00
3	Falta de sistemas de control interno	0,20	0	0,00
4	Falta de verificación de la materia prima	0,30	0	0,00
Suma		1,00		0,40

Cuadro 29. Ponderaciones Amenazas.

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

AMENAZAS		Peso (suma 100)	Valoración (Nosotros) [de 0 a 3]	P x V (Nosotros)
1	Apartado de sitios comerciales	0,30	1	0,30
2	Competencia en el mercado	0,20	1	0,20
3	Innovación tecnología	0,20	0	0,00
4	Falta de publicidad por parte del cantón	0,30	1	0,30
Suma		1,00		0,80

Cuadro 30. Ponderaciones Fortalezas.

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

FORTALEZAS		Peso (suma 100)	Valoración (Nosotros) [de 0 a 3]	P x V (Nosotros)
1	Ubicación privilegiada ante otros establecimientos	0,30	3	0,90
2	Instalaciones grandes	0,30	3	0,90
3	Materia prima fresca	0,20	2	0,40
4	Contratos generados por la comunidad Judía del Ecuador	0,20	3	0,60
Suma		1,00		2,80

Cuadro 31. Ponderaciones Oportunidades.

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

OPORTUNIDADES		Peso (suma 100)	Valoración (Nosotros) [de 0 a 3]	P x V (Nosotros)
1	Servicio de catering y eventos en el establecimiento	0,30	3	0,90
2	Trabajar en conjunto con agencias de viaje	0,20	3	0,60
3	Preferencia del consumidor extranjero	0,30	3	0,90
4	Contar con procesos de producción normados	0,20	0	0,00
Suma		1,00		2,40

4.7.3 Plan estratégico

- **Misión**

Brindar alojamiento, gastronomía, recreación y esparcimiento en contacto directo con la naturaleza, tanto al público nacional como extranjero, priorizando la excelencia y calidad de los servicios, y caracterizados en el cumplimiento eficiente de los valores empresariales para la plena satisfacción de los clientes.

- **Visión**

Liderar el sector comercial de servicios destinados al turismo en Ecuador, específicamente en la región norte-oriental del país, además de ser reconocidos internacionalmente como un destino atractivo por la belleza natural del espacio, la calidad de las instalaciones y la excelencia del servicio.

- **Estrategias**

Estrategia 1 Rotación de personal

Estrategia 2 Falta de verificación de materia prima

Estrategia 3 No se verifica los procesos de producción

Estrategia 4 Falta de sistemas de control

Cuadro 32. Estrategias.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	COMO HACERLO	RESULTADOS ESPERADOS
Rotación del personal	Contratación del 90% del personal de la zona	Publicaciones a través del municipio de la zona de los puestos de trabajo y capacitaciones al personal	Población de la zona, capacitada para un buen desempeño laboral
Falta de verificación de la materia prima	Supervisar el registro de materias primas	Verificar los registros y hacer de este documento normalizado	Materia prima con las condiciones para la producción
No se verifican los procesos de producción	Supervisión y revisión de los procesos antes y después de su elaboración	Verificar a través de los registros	Todo proceso de producción cumpla al 100% con las normas estipuladas
Falta de sistemas de control	Verificación de los registros	Revisión de registros según los parámetros de la norma	El producto final tenga las condiciones adecuadas

Fuente: Carolina Zambrano, 2019.

- **Objetivo General**

Mejorar a través de documentos de BPM, en donde se especifique los procesos de producción, recepción de la materia prima.

- **Objetivos Especifico**

- 1.- Objetivos de corto plazo. – Elaborar una guía de BPM
- 2.- Objetivos de mediano plazo. – Dar uso y supervisión de la guía de BPM
- 3.- Objetivo de largo plazo. – Implementar nuevos procesos de calidad

- **Metas**

1.- Objetivo de Corto plazo

- Meta 1: Satisfaces al consumidor
- Meta 2: Mejorar los procesos internos de la empresa

2.- Objetivo de mediano plazo

- Meta 1: Supervisar el cumplimiento de la documentación
- Meta 2: Realizar un proceso de mejora continua

- **Público Objetivo**

3.- Objetivos de largo plazo

- Meta 1: Contar con una persona de calidad en la empresa
- Meta 2: Implementar más sistemas de calidad

Externo: Clientes de un target medio alto, donde el consumidor se sienta seguro y satisfecho

- **Plan General**

Impacto social del proyecto

Mejorando la calidad y los procesos internos de la empresa lo que se espera es un crecimiento empresarial de modo que así la empresa necesitara más

empleados los cuales pueden ser personas de la comunidad, además que puede generar mayor crecimiento de turistas para el sector.

- **Importancia estratégica de la implementación del proyecto**

Contar con procesos internos de calidad, dar inicio a una mejora continua para el crecimiento de la empresa.

- **Resultados del análisis FODA**

Fortalezas: Contratos generados por la comunidad Judía del Ecuador

Oportunidades: Preferencias del consumidor extranjero

Debilidades: Falta de sistemas de control

Amenazas: Innovación tecnológica

Como consecuencia de los ítems analizados anteriormente se observa que es importante contar con procesos documentados y normalizados dentro de la empresa, en este caso la Guía de Buenas Prácticas de manufactura, es de vital importancia para iniciar un proceso de calidad en la institución.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se incluye la descripción y evaluación del cumplimiento total o parcial de los objetivos de investigación planteados; así como las recomendaciones dirigidas a la entidad objeto de estudio.

5.1 Conclusiones

- De acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado en la hostería “San Luis”, se evidencia que existen varias dificultades en cuanto a la manipulación de alimentos, lo que repercute en la calidad del servicio que presta la entidad y afecta la imagen del establecimiento, limitando su nivel de competitividad en el mercado.

- Dentro de los procesos analizados, dígame: recepción y almacenamiento, producción, servicio y limpieza; los principales problemas hallados están relacionados con la falta de control sobre las operaciones, carencias de programas y metodologías, inadecuados recursos y manejo sobre las plagas y los desechos.
- Dados los resultados de la observación directa se pudo verificar que los principales problemas radican en la carencia de una guía que contengan los procedimientos y metodologías adecuados para orientar todas las operaciones que intervienen en la manipulación de alimentos, por lo que se considera necesario el diseño de una Guía de Buenas Prácticas de Manufactura, a modo de solución práctica y efectiva de los problemas detectados en el diagnóstico.

5.2 Recomendaciones

- Dar uso de la guía elaborada para esta empresa porque se han encontrado los puntos en los que se debe mejorar y es importante que los manipuladores aprendan de una mejor forma la manipulación de alimentos debido a que el beneficio es para todos los miembros de la empresa, cabe recalcar que una guía de BPM bien llevada normaliza los sistemas de trabajo es decir que las actividades se realicen siempre de la misma manera; optimiza recursos ya que al asignar tareas específicas a cada trabajador se reduce pérdidas de tiempo también se aprovecha de mejor manera los espacios, equipos y utensilios.
- Supervisar el manejo de la Guía de Buenas Prácticas de Manufactura de la hostería “San Luis” a fin de mejorar la calidad del servicio y garantizar la correcta manipulación de los alimentos en dicha entidad Los procedimientos escritos ayuda a que la empresa corrobore si lo que se planeó se está llevando a cabo tal como se espera, al tenerlo por escrito, no se escapan detalles importantes.
- Mejorar e implementar otros estándares de calidad porque esto permitirá el crecimiento de la empresa, contar con el personal capacitado y los equipos necesarios no es un gasto es una inversión.

- Actuar a tiempo con los procesos de mejora de la empresa ya que al dejar pasar mucho tiempo probablemente la empresa se encuentre en crisis sin poder sustentarse ya que probablemente han perdido a la mayoría de sus clientes potenciales y esto puede conllevar a una quiebra.
- Es importante la supervisión de los procesos de BPM, por parte de la empresa y de las instituciones o agentes reguladores ya que con las sugerencias que se mencionen al momento de la inspección estas serán tomadas en cuenta para seguir mejorando y así poder obstar por otras medidas superiores de calidad.

GLOSARIO

Área crítica: Son las áreas donde se realizan operaciones de producción, envasado o empaque en las que el alimento está expuesto o susceptible de contaminación a niveles inaceptables (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Ambiente del establecimiento gastronómico: Cualquier área interna o externa delimitada físicamente que forma parte del establecimiento destinado a la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento y expendio de alimentos (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Buenas prácticas de manufactura: Conjunto de medidas preventivas y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para el consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y

se disminuyan así los riesgos potenciales o peligros para su inocuidad (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Calidad: Proceso de mejora continua, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de los productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad (Fiallos, 2007).

Contaminación cruzada: Introducción involuntaria de un agente físico, biológico, químico por corrientes de aire, traslado de materiales, alimentos, circulación de personal, que pueda comprometer la higiene o inocuidad del alimento (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Contaminante: Cualquier agente químico o biológico, materia extraña u otras sustancias agregadas intencionalmente o no al alimento, las cuales pueden comprometer la seguridad e inocuidad del alimento (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Diseño sanitario: Es el conjunto de características que debe reunir las edificaciones, equipos, utensilios e instalaciones de los establecimientos dedicados a la fabricación de alimentos (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

ETA's: Enfermedades transmitidas por alimentos, se refiere a cualquier enfermedad causada por la ingestión de un alimento contaminado que provoca efectos nocivos a la salud del consumidor (Pascual, 2005).

Higiene de los alimentos: De acuerdo con la reglamentación sobre la higiene de los productos alimenticios, tanto de los locales como las instalaciones, así como, los materiales utilizado en la manipulación de alimentos, deben seguir unas normas de estricto cumplimiento (José, 2012).

Hostería "San Luis": Inicia como hacienda en la sierra norte de Ecuador, hace 20 años transformada en una hostería de agradable y buen gusto en la

decoración, diseño e incomparable servicio. Está ubicada en la Panamericana Norte Km 4 ½ vía Tabacundo – Cajas (Hoteles.com, 2013).

Inocuidad: Es la garantía de que los alimentos no causarán daños al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso al que se destinarán (Segura & Varó , 2010).

Infestación: Es la presencia y multiplicación de plagas que pueden contaminar o deteriorar las materias primas, insumos y los alimentos (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Manipulación de los alimentos: Cualquier actividad en la que las personas intervienen en aspectos como la preparación, fabricación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manejo, venta de suministros o servicios de productos alimenticios destinados al consumidor. Estas personas tienen una serie de obligaciones (de higiene) junto con los empresarios que los contratan (Organización Panamericana de Salud, 2013).

Punto crítico de control (PCC): Fase en la que debe aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015).

Tabacundo: Entre majestuosas lagunas, fascinantes rosas y un centenar de tradiciones se levanta la parroquia de Tabacundo, cabecera cantonal de Pedro Moncayo, ubicada al nororiente de Quito (Ministerio de Turismo, 2014).

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2015). *Resolución ARCSA-DE-042-2015-GGG Expídese la Normativa Técnica Sustitutiva de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados*. Recuperado el 7 de junio de 2016, de <http://www.oficial.ec/resolucion-arcsa-042-2015-ggg-expidese-norma-tecnica-sustitutiva-buenas-practicas-manufactura>.
- Aguirre, A. (2013). En *Manual de buenas prácticas de manipulación* (pág. 88). Peru.
- Aldaz, E. (2016). *Comentario Personal*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- ARCSA. (2015). *Normativa Técnica Sanitaria Para Alimentos Procesados, Plantas Procesadoras De Alimentos, Establecimientos De Distribución, Comercialización, Transporte Y Establecimientos De Alimentación Colectiva*. Obtenido de Control Sanitario: http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación: Guía para su elaboración*. Caracas: Espíteme.
- ASOLENGIN. (19 de Octubre de 2014, p. 1). *Histograma. Qué es y para qué sirve*. Obtenido de ASOLENGIN, Consultoría y Formación: <https://asolengin.wordpress.com/2014/10/19/histograma-que-es-y-para-que-sirve/>
- Berlan, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.

- Blasco, J., & Pérez, J. (2007, p. 25). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. España: Editorial Club Universo.
- Caracuel, A. (2003). *Sistemas de gestión de calidad en alimentación hospitalaria*. Recuperado el 10 de junio de 2016, de http://sancyd.es/backoffice_web/archivos/seguridad_alimentaria/sistemas_de_gestion_de_calidad.pdf 2014-05-11
- Carpio, S. (2013). *Modelo de un manual de buenas prácticas, higiene y seguridad alimentaria para los bares comedores de las parroquias del cantón cuenca aplicables a la parroquia Fátima*. Recuperado el junio de 2016, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3300/1/TESIS.pdf>
- Chang, R., & Niedzwiecki, M. (1999, pp. 10-105). *Las herramientas para la mejora continua de la calidad: Guía práctica para lograr resultados positivos*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Espinosa, C. (2014). *Análisis del impacto de la implementación de certificados BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) en empresas exportadoras de alimentos Ecuador*. Recuperado el 10 de junio de 2016, de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/30/1/T-UIDE-0003.pdf>.
- Fiallos, J. (2007). *Propuesta de un modelo para el mejoramiento de calidad de la empresa de servicios de catering "Caterexpress"*. Recuperado el 11 de junio de 2016, de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/1794>
- Fidias, G. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. Caracas: Episteme.
- Florencio, M. (21 de Noviembre de 2011, p. 1). *Toma de decisiones y solución de problemas en administración*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/toma-decisiones-solucion-problemas-administracion/>

- Gomez, M. A. (Mayo de 2015). http://www.seguridadalimentaria.posadas.gov.ar/images/stories/guias/guia_diseno_manuales_bpm_poes.pdf. Recuperado el Miercoles de Mayo de 2018, de Guiara la elaboracion de Procedimientos y Registros en Establecimientos que Procesan Alimentos.
- Google maps. (2016). *imagen hacienda "San Luis"*. Recuperado el 11 de junio de 2016, de <https://www.google.com.ec/maps/place/Hacienda+Hosteria+San+Luis/@0.0822283,-78.2009038,1992m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x0000000000000000:0xefe71ad4b1a2f82a!8m2!3d0.0814426!4d-78.1906521>
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Córdoba: Encuentro Grupo Editor.
- Hernández, R., & Coello, S. (2011, p. 58). *Metodología de la Investigación Científica*. La Habana: Editorial Universitaria del Ministerio de Educación Superior.
- Hernández, R., & Coello, S. (2011, p. 59). *El proceso de la investigación científica*. La Habana: Editorial Universitaria del Ministerio de Educación Superior.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010, p. 4). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hoteles.com. (2013). *Hacienda Hostería San Luis*. Recuperado el 07 de 06 de 2016, de <http://www.sanluisecuador.com/index.php/es/quienes-somos>
- INEN. (2015). *NTE 3039*. Obtenido de INEN: http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/nte_inen_3039.pdf

- José, A. (2012). En *Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos* (pág. 12). Madrid: Paraninfo.
- Juran, J. (1990, pp. 217-240). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de santos, S.A.
- Ledezma, J. (2003). *Bases para la implementación del sistema de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la planta de lácteos de Zamorano*. Tesis Lic. Ing. Agri. Honduras, Zamorano. 58pp.
- López, M. (2016). *Comentario Personal*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Malhotra, N. (1997). *Investigación de Mercados*. México: Prentice Hall.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2013). *Normas del sistema integrado de vigilancia*. Recuperado el 7 de 06 de 2016, de https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/norma_sive.pdf
- Ministerio de Salud Pública Ecuador. (2015). En *Registro oficial, Organo del gobierno del Ecuador*. Quito-Ecuador: Editora Nacional.
- Ministerio de Turismo. (2014). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 07 de 06 de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/tabacundo-una-fusion-de-tradiciones-magicas-lagunas-y-bellas-rosas/>
- Namakforoosh, M. (2005, p. 32). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- Noboa, G. (2002). *Decreto Ejecutivo 3253. Reglamento de Buenas Prácticas para Alimentos Procesados*. Obtenido de AENOR: http://www.aenor.es/DescargasWeb/inspeccion/14_buenas_practicas_manufactura_DE_3253.pdf
- Ocampo, L., & Reyes, G. (2004). *Puesta en marcha y seguimiento de algunos de los programas de Buenas prácticas de manufactura diseñados para las cafeterías y algunos expendios de alimentos de la Universidad de Caldas*.

- Universidad de Caldas. Facultad de Ingeniería, Programa de Ingeniería de Alimentos. Tercer Nivel. Módulo no publicado. 69pp.
- Oliva, M. (2011). *Elaboración de una Guía de Buenas Prácticas de Manufactura para el restaurante central del Istra Petapa*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. Cuarto Nivel. Módulo no publicado. 69pp.
- OMS. (2003). *Garantía de la Inocuidad y Calidad de los Alimentos: Directrices para el Fortalecimiento de los Sistemas Nacionales de Control de los Alimentos*. Recuperado el 10 de junio de 2016, de <http://www.fao.org/docrep/006/Y8705S/Y8705S00.HTM>.
- Organización Panamericana de Salud. (2013). *Manual de capacitación para Manipulación de alimentos*. Recuperado el 11 de junio de 2016, de http://www.montevideo.gub.uy/sites/default/files/manualmanipuladoresdealimentosops-oms_0.pdf
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México: Siglo XXI editores.
- Pascual, A. (2005). *Enfermedades de origen alimentario*. Recuperado el 7 de junio de 2016, de <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/pr34/es/>
- Romo, N. (2014). *Propuesta de un Manual de BPM en el restaurante Chuquitos, de la ciudad del tena, provincia del Napo*. Universidad Tecnológica Equinoccial. Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Carrera de Gastronomía. Tercer Nivel. Módulo no publicado. 175pp.
- Saballo, E. d. (Febrero de 2013). <http://repositorio.unan.edu.ni/5683/1/45071.pdf>. Obtenido de Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura basado en la norma RTCA 67.01.33.06 que asegure la inocuidad alimentaria en los productos para la empresa Burkeagro S.A.
- Sabino, C. (1999). *El proceso de la investigación*. Caracas: Editorial Panapo.

- Salas, M. (18 de Mayo de 2011, p. 5). *Fundamentos del Diagrama de Pareto*. Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/misalas/diagrama-de-pareto-8019712>
- Salgado, M., & Castro, K. (2007). Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes. (*Versión electrónica*), 2, 33-40.
- Sampieri, H. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Segura , M., & Varó , P. (2010). *Manipulador de comidas preparadas*. Mexico.
- U.S. Food and Drug Administration. (1999). *Current good manufacturing practice in manufacturing, packing, or holding human food. Code of Federal Regulations. Title 21. Part 110*. Washington, D.C.: U.S. Government Printing Office.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de la encuesta aplicada al personal de cocina de la Hostería San Luis.

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR
FACULTAD DE GASTRONOMÍA
ENCUESTA AL PERSONAL DE COCINA DE LA HOSTERÍA SAN LUIS**

Objetivo de la encuesta:

Conocer los aspectos más significativos por los cuales los establecimientos de A&B deben contar con una guía de BPM, a partir del criterio de un experto en el tema.

Instrucciones:

Marque con una X la respuesta que usted considere más acertado acorde con cada una de las preguntas.

Preguntas de la encuesta:

1. Transporte:

¿El transporte de los proveedores cumplen con las condiciones mínimas para mantener los productos de la pesca, carnes o lácteos proceden de proveedores que garantizan la calidad?

Camión refrigerado.	
Camioneta sin ningún tipo de refrigeración.	
Camioneta sin protección del medio ambiente.	
Camión refrigerado y productos empacados en gavetas.	

2. Infraestructura:

¿Cuenta con las condiciones mínimas con relación a la infraestructura?

Pisos y paredes antideslizantes y de fácil limpieza	
---	--

La distribución de las áreas está debidamente señalizada	
Las cámaras de refrigeración y congelación son de fácil limpieza y drenaje	
Todas las anteriores	

3.- Equipos:

¿Los equipos y superficies en contacto con los alimentos están fabricados con materiales antioxidantes de fácil limpieza y desinfección?

Los mesones son de acero inoxidable y fácil limpieza	
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico	
Los equipos de cocina cuentan con mantenimiento periódico	
Las estanterías de bodega son de madera	

4.- Control de plagas:

¿Las áreas de A&B cuenta con un programa de control y prevención de plagas?

El control de plagas es realizado directamente por la empresa	
El control de plagas es realizado por empresas externas	
Ninguna de las anteriores	

5.- Suministros de agua:

¿Cuenta con sistemas de agua que permita un adecuado desenvolvimiento de las operaciones de limpieza y elaboración de alimentos?

El agua es potable	
Cuenta con suficiente cantidad claridad y presión	
Se realizan al menos una vez cada 12 meses análisis del agua	

6.- Gestión de residuos:

¿Cuenta con un sistema adecuado de recolección almacenamiento, protección y eliminación de basura?

Los contenedores de desechos se encuentran alejados del área de producción de alimentos	
Los contenedores de desechos cuentan con tapas y etiquetas	
Los basureros dentro de la cocina cuentan con tapas y etiquetado	
Ninguna de las anteriores	

7.- Manipulador:

¿Con qué frecuencia lava sus manos?

De una tres veces al día	
De cuatro a ocho veces	
Cada vez que se cambia de actividad	
Cada vez que sea necesario	

8.- Materia Prima:

¿Cómo es el proceso de recepción de la materia prima o alimentos sin procesar?

La zona de recepción y almacenamiento están separadas del área de producción	
La materia prima es sometida a un periodo de rotación	
Recepción de materia prima en zonas limpias	
Las materias primas se almacenan en lugares limpios y organizados	

9.- Preparación de alimentos:

¿Al momento de elaborar un alimento se cumple con algunas de las siguientes opciones?

Los aceites y grasas se utilizan solo para una fritura	
Los alimentos descongelados se mantienen en refrigeración hasta ser utilizados	
Usan distintas tablas con colores distintos	

para la producción de algún alimento	
Ninguna de las anteriores	

10.- Servicio

¿Al momento de preparar y servir un plato cumple con alguna de las siguientes opciones?

Zona de alimentos organizada y limpias	
Manipuladores tienen procedimientos que minimice el riesgo de contaminación durante el servicio	
Ausencia de adornos y plantas al momento del servicio	
Los utensilios son lavados, desinfectados, secados y guardados bajo protección	

11.- Documentación y Registros

¿Maneja algún tipo de registro como los que se vas a mostrar a continuación?

Cuenta con fichas de recepción de la, materia prima	
Cuenta con fichas de enfriamiento de los alimentos que van a ser porcionados y congelados como salsas	
Cuenta con fichas de limpieza y desinfección de las áreas	
Ninguna de las anteriores	

Anexo 2. Formato de ficha de observación aplicada en la Hostería San Luis.

FICHA DE OBSERVACIÓN N°: 04	
TIPO DE INVESTIGACIÓN:	
FECHA:	MÉTODO:
LUGAR:	TÉCNICA:
TEMA:	ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN
RESULTADOS:	

Anexo 3. Ccheck list aplicada en la Hostería San Luis.

1.- TRANSPORTE					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.1	El vehículo donde se transportan los alimentos está cubierto, protegido y en buenas condiciones higiénicas para evitar la contaminación cruzada				
1.2	Los alimentos preparados se mantienen en almacenamiento en los recipientes adecuados en espera de ser transportados				Se mantienen en calentadores
1.3	Recipientes utilizados para el transporte de alimentos están fabricados para garantizar que los alimentos excedan el rango de temperatura de riesgo <65°C.				No miden las temperaturas
1.4	Los alimentos se mantienen por sobre los 65°C desde el lugar de preparación de alimentos hasta llegar a la unidad de atención				No miden las temperaturas
2.- INFRAESTRUCTURA					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
2.1	Diseño que haga posible el flujo ordenado del proceso de preparación de alimentos				
2.2	Acceso directo y exclusivo				
2.3	Tamaño adecuado de las instalaciones (2m de área de tráfico/manipulador)				
2.4	Separación física entre áreas para prevenir la contaminación cruzada, (bodegas área de recepción de alimentos, área de preparación de alimentos)				
2.5	Piso fácil de higienizar (liso, impermeable y lavable)				
2.6	Paredes fáciles de higienizar (lisas, impermeables y lavables), color claro en condiciones adecuadas.				
2.7	Techo liso, fácil de lavar sin orificios.				
2.8	Puertas equipadas con barrederas (mallas anti plagas)				
2.9	Ventanas de superficie lisa y fácil de limpiar. (si se encuentra abierta debe tener malla anti plagas)				
2.10	Instalaciones equipadas con agua potable o agua segura				
2.11	Trampa de grasa, obligatoria				
2.12	Drenaje con seguridad (atornillado al piso)				
2.13	Área interna libre de animales y objetos en desuso.				
2.14	Zona exterior libre de animales y objetos en desuso				
2.15	Iluminación apropiada				
2.16	Iluminación artificial protegida de explosiones (pantallas para focos)				
2.17	Instalaciones eléctricas internas o protegidas con tuberías				
2.18	Ventilación capaz de asegurar ambientes saludables				
2.19	Campana interior con sistema de filtración				
2.20	Baños sin comunicación directa con el área de preparación				

2.21	Baños con lavabo y vestidores exclusivos para el personal				
2.22	Baño equipado con lavabo y suministros de papel higiénico, jabón líquido y toallas desechables				
2.23	Recolectores de basura en los baños equipados con basureros de tapa sin contacto manual				
2.24	En el área de preparación de alimentos, con fregadero y equipado para el lavado de manos (Cartel de lavado de manos, jabón líquido, toalla de uso exclusivo desinfectada diariamente)				
2.25	Equipamiento, mobiliario y utensilios en contacto con alimentos, con diseños que permiten la limpieza				
2.26	Superficies (mesones) de material liso y fácil de limpiar.				
2.27	Existencia de instrumentos críticos de medición, (reloj, termómetro y balanza)				

3.- EQUIPO, MUEBLES Y UTILES

N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
3.1	Operaciones de limpieza de los equipos se realizan con frecuencia para asegurar el mantenimiento de las condiciones sanitarias				
3.2	Área de preparación de alimentos higienizada frecuentemente				
3.3	Uso de productos de limpieza con registro sanitario				
3.4	Dilución, tiempo de contacto y método de uso de acuerdo a las instrucciones de los fabricantes.				
3.5	Productos desinfectantes identificados y almacenados en un lugar reservado y exclusivo para el efecto				
3.6	Paños de limpieza desechables para superficies en contacto con alimentos				
3.7	Manteles desinfectados con agua hirviendo o solución de cloro por 15 minutos				
3.8	Personal responsable de la limpieza de los baños y del comedor, uniforme diferenciado para el efecto y sus respectivos materiales de aseo				
3.9	Las esponjas de limpieza son desinfectadas diariamente por ebullición en agua por al menos 5 minutos				

4.- CONTROL INTEGRADO DE PLAGAS

N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
4.1	Construcción, instalaciones, equipo, mobiliario y utensilios libres de insectos y roedores				
4.2	Realiza acciones efectivas previas y posteriores de realizada la fumigación en el servicio de alimentación externalizada				
4.3	El control de plagas es realizado por una empresa especializada. (Mínimo dos controles semestrales)				
4.4	Uso de productos de control de plagas con registro sanitario				

5.- SUMINISTRO DE AGUA					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
5.1	El servicio esternalizado de alimentación dispone de agua				
5.2	Depósito de agua construido y recubierto con un material que no comprometa la calidad del agua				
6.- GESTIÓN DE RESIDUOS					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
6.1	Recolectores de desechos permiten una fácil limpieza y transporte, debidamente identificados				
6.2	Recolectores de las zonas de preparación y almacenamiento equipados con tapas accionadas sin contacto manual, identificados, equipados con bolsas plásticas y en número				
6.3	Residuos recogidos en el área de preparación, son retirados con frecuencia diaria y almacenados en el lugar adecuado con su debida identificación				
7.- MANIPULADORES					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
7.1	Controles de salud de los manipuladores de conformidad a la normativa (2 veces al año)				
7.2	Los manipuladores se realizan pruebas periódicas y exámenes de salud conforme con la legislación (2 veces al año)				
7.3	Presentación supervisada diariamente (cabello, uñas, uniforme sin accesorios como anillos, cadenas etc.)				
7.4	Se aíslan los manipuladores que presentan enfermedades				
7.5	El uniforme es de color claro, limpio en buen estado y completo (uniforme, cofia, mascarilla)				
7.6	Calzado adecuado, cerrado, adecuado y antideslizante				
7.7	Carteles de orientación sobre lavado de manos y otros hábitos (no fumar, estornudar, toser, hablar por celular, etc.)				
7.8	Ropa y artículos personales guardados fuera del lugar de preparación				
7.9	Se solicita a los visitantes que guarden las medidas de protección y se les brinda las facilidades para el efecto (cofia, mascarilla)				

8.- MATERIAS PRIMAS					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
8.1	Recepción de materias primas en áreas limpias				
8.2	Inspección previa al almacenamiento				
8.3	Alimentos congelados y refrigerados almacenados y etiquetados con fecha				
8.4	Refrigeradores y congeladores en número suficiente				
8.5	Almacenamiento adecuado en el refrigerador				
8.6	Las materias primas se almacenan en lugares limpios y organizados				
8.7	El almacenamiento de materias primas se realiza al menos a 30 centímetros del suelo y 10 cm de la pared para facilitar la circulación de aire y conservación de alimentos				
9.- PREPARACION DE ALIMENTOS					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
9.1	Las materias primas, ingredientes (alimentos y/o productos) y envases usados son los adecuados que se encuentran en normativa de externalización				
9.2	Existen tablas de colores, exclusivas para los distintos tipos de alimentos y los manipuladores conocen su uso				
9.3	El tratamiento térmico garantiza la cocción completa de los alimentos cárnicos				
9.4	Los aceites y grasas se utilizan solo para una fritura				
9.5	Los alimentos descongelados se mantienen en refrigeración hasta ser utilizados				
9.6	Se mantienen los alimentos en refrigeración o congelación por tiempos adecuados (5 días para refrigeración y 15 para congelación)				
9.7	Se empaqueta y se etiqueta los alimentos preparados que se guardan en refrigeración o congelación				
9.8	Se utilizan químicos adecuados para la desinfección de alimentos hortícolas				
10.- SERVICIO					
N°	ITEM	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
10.1	Zona de recepción de alimentos organizada y limpia				
10.2	Entrega de servicios de alimentos en los 4 tiempos de comida y plato por plato de acuerdo a la norma técnica de servicio externalizada de alimentación.				
10.3	Manipuladores adoptan procedimientos que minimicen el riesgo de contaminación durante el servicio				
10.4	Los utensilios son lavados, desinfectados, secados y guardados bajo protección				
10.5	Ausencia de adornos y plantas en el área de recepción de alimentos				
10.6	El proveedor de alimentación externalizada realiza completa y adecuadamente la limpieza y desinfección del comedor				

Anexo 4. Formato de la entrevista estructurada aplicada al Administrador de la Hostería San Luis.

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR
FACULTAD DE GASTRONOMÍA
ENTREVISTA AL PERSONAL CLAVE DE LA HOSTERÍA SAN LUIS**

Objetivo de la entrevista:

Conocer la opinión del personal clave de la Hostería San Luis acerca del conocimiento, importancia y necesidad de contar con una guía de BPM para el manejo de los alimentos en el área de cocina de dicha instalación.

Entrevistado:

Cargo:

Fecha:

Entrevistador:

Preguntas de la entrevista:

1. ¿Cómo ve la situación actual de la cocina de la Hostería “San Luis”?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Cree que la cocina de la hostería tiene dificultades con respecto a BPM? Sí, no ¿Cuáles?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de la higiene y buena manipulación de alimentos en la hostería?

.....
.....

.....
.....

4. ¿De qué manera cree que puede ayudar a mejorar la higiene y manipulación en la hostería “San Luis”

.....
.....
.....
.....

5. ¿El personal se encuentra capacitado con aspectos que tengan que ver con BPM?

.....
.....
.....
.....

6. ¿Las autoridades regulatorias como el ministerio de salud pública han inspeccionado a la hostería para ver el nivel de cumplimiento?

.....
.....
.....
.....

Anexo 5. Formato de la entrevista estructurada aplicada al experto en tema de BPM.

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR
FACULTAD DE GASTRONOMÍA
ENTREVISTA AL EXPERTO EN BPM**

Objetivo de la entrevista:

Conocer los aspectos más significativos por los cuales los establecimientos de A&B deben contar con una guía de BPM, a partir del criterio de un experto en el tema.

Entrevistado:

Nivel Educativo:

Aporte a las BPM:

Cargo:

Entrevistador:

Preguntas de la entrevista:

1.- ¿Cuál es la importancia que tiene el uso de BPM en los establecimientos de A&B?

.....
.....
.....
.....

2.- ¿Cree usted que las entidades regulatorias de BPM tienen el suficiente control para el cumplimiento de estas normas?

.....
.....
.....
.....

3.- ¿Qué incidencia tiene el manipulador de alimentos?

.....
.....
.....
.....

4.- ¿Cuáles son los requisitos básicos y fundamentales que deben cumplir los establecimientos de A&B, para su correcto funcionamiento?

.....
.....
.....
.....

5.- ¿Cree usted que es un beneficio para la empresa contar con una guía de BPM y que se la aplique?

.....
.....
.....
.....

6.- ¿Cuáles son los aspectos que usted considera que pueden causar un mal manejo de BPM en los establecimientos de BPM?

.....
.....
.....
.....