

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE GASTRONOMÍA

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Ingeniero en
Administración de empresas gastronómicas.

Título del Trabajo de Titulación

**Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura
(BPM) en la cafetería “Piedad López” en el Centro Histórico de Quito**

Autor: Andrea Elizabeth Oñate Bonilla

Director: Mgst. Carlos Urquizo

Quito, Ecuador.

Marzo 2022

Carta del director del Trabajo de Titulación

Carta del director del Trabajo de Titulación

Magister

Juan Francisco Romero.

Director de la Escuela de Gastronomía

Presente.

Yo, Carlos Danilo Urquizo Chango, Director del Trabajo de Titulación realizado por Andrea Elizabeth Oñate Bonilla, estudiante de la carrera de Gastronomía, informo haber revisado el presente documento titulado **“Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la cafetería “Piedad López” en el Centro Histórico de Quito”**, el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

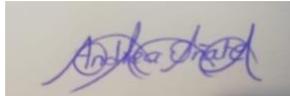


Carlos D. Urquizo Ch., Magister.
Director del Trabajo de Titulación

Carta de Autoría del Trabajo

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación “Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la cafetería Piedad López en el Centro Histórico de Quito”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta(s) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor(a) del presente documento.

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

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature appears to read "Andrea Oñate".

Andrea Oñate
1721863841

Quito, 2022

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de titulación, si bien ha requerido de dedicación y de mucho esfuerzo, no hubiese sido posible la finalización del mismo sin el apoyo de personas que me acompañaron durante el recorrido de esta etapa, agradezco infinitamente principalmente a mis padres Elsa Bonilla y Héctor Oñate quienes, con su esfuerzo, consejos, paciencia y dedicación han estado junto a mí en todo momento, a mi hermano Daniel Oñate por ser mi apoyo incondicional, y brindarme su ayuda siempre, quiero extender mi enorme agradecimiento a mi esposo Santiago Murillo quien ha sido un pilar fundamental en mi vida quien ha sido el apoyo en cada momento. Por ellos y para ellos.

Agradezco a los todos docentes de la carrera de gastronomía ya que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Iberoamericana del Ecuador.

Y, por supuesto quiero brindar mi agradecimiento a mi director de tesis Magister Carlos Urquiza quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación.

DEDICATORIA

En memoria de mi madre, fuiste una mujer que me hace llenar de orgullo en todo momento, a ti mí confidente, maestra, mejor amiga mi guerrera invencible te amo, nunca habrá manera de devolverte tanto que hiciste por mí, tu bondad, solidaridad desinteresada con todos, tu valentía para enfrentar todas las adversidades hizo de ti una mujer, una madre única e incomparable, por eso y mucho más te dedico todas mis victorias ya que sin ti no sería la persona que soy. Mi amor eterno, mi respeto y admiración siempre para ti **MADRE.**

ÍNDICE

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	II
CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO	III
REPORTE DE ANTIPLAGIO.....	IV
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	V
AGRADECIMIENTOS.....	IV
DEDICATORIA.....	V
ÍNDICE.....	VI
ÍNDICE DE IMAGENES.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
ÍNDICE ANEXOS	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
CAPITULO I	15
EL PROBLEMA	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO.....	19
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
BASES TEÓRICAS	21
CLASIFICACIÓN DE LAS CAFERÍAS	22
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	23
HIGIENE ALIMENTARIA.....	24
PERSONAL MANIPULADOR	24

HIGIENE DEL PERSONAL	25
LAVADO ADECUADO DE MANOS.....	26
TIPOS DE CONTAMINACIÓN DE ALIMENTOS	27
CONTAMINACIÓN BIOLÓGICA.....	28
CONTAMINACIÓN QUÍMICA	28
CONTAMINACIÓN FÍSICA	29
CONTAMINACIÓN CRUZADA	29
ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS	30
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	31
ILUMINACIÓN	32
VENTILACIÓN.....	32
SANITARIOS	32
VESTIDORES	33
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE UTENSILIOS	33
PLAGAS	34
ESTRATEGIAS.....	35
CAPITULO III	38
NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
<i>Operacionalización de la variable.....</i>	<i>40</i>
<i>Validez.....</i>	<i>41</i>
CAPITULO IV	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	43
DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS DE LA CAFETERÍA PIEDAD LÓPEZ EN EL CENTRO	
HISTÓRICO DE QUITO	43
<i>Reseña histórica de la cafetería.....</i>	<i>43</i>
<i>Descripción de la cafetería</i>	<i>44</i>
<i>Diagnóstico de procesos.....</i>	<i>45</i>
DETERMINACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS POR DIMENSIÓN.	57
DIAGRAMA CUSA Y EFECTO DE INCUMPLIMIENTOS EN LA CAFETERÍA.....	58
DISEÑO DEL PLAN DE MEJORA EN BASE A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	
EN LA CAFETERÍA PIEDAD LÓPEZ EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO	49
<i>Matriz de estrategias.....</i>	<i>49</i>

<i>Costo de la implementación del Plan de Mejora.....</i>	<i>51</i>
CAPITULO V.....	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	57
GLOSARIO.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	63
ANEXO 1: FORMATO DE LA LISTA DE CHEQUEO.....	63
ANEXO 2: SOLICITUD DE JUICIOS DE EXPERTOS.....	64
ANEXO 3: PLANO CAFETERÍA PIEDAD LÓPEZ.....	77

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1: Tipos de contaminación.Fuente. Oñate, 2020.

Imagen 2: Ubicación. Fuente: Google Maps

Imagen 3: Estructura organizacional .Fuente. Oñate, 2020.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de causa efecto de incumplimiento en la cafetería Piedad López. Fuente. Oñate, 2020.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Personal manipulador.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 2: Aseo personal.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 3: Lavado de manos.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 4: Hábitos incorrectos.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 5: Plagas.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 6: Variable de estudio.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 7: Expertos.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 8: Análisis de resultados. Lista de chequeo. Higiénico sanitarias.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 9: Frecuencia absoluta y relativa. Higiénico sanitarias.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 10: Análisis de resultados. Lista de chequeo Baterías sanitarias. Fuente. Oñate, 2020

Tabla 11: Frecuencia absoluta y relativa. Baterías sanitarias.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 12: Análisis de resultados. Lista de chequeo Condiciones del personal.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 13: frecuencia absoluta y relativa. Condiciones del personal.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 14: Análisis de resultados. Lista de chequeo plagas.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 15: Frecuencia absoluta y relativa. plagas.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 16: Análisis de resultados. Lista de chequeo materiales equipos.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 17: Frecuencia absoluta y relativa. materiales equipos.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 18: Análisis de resultados. Lista de chequeo control de productos.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 19: Frecuencia absoluta y relativa. control de productos.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 20: Análisis de resultados. Lista de chequeo productos consumo inmediato.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 21: Frecuencia absoluta y relativa. productos consumo inmediato.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 22: Incumplimientos detectados por dimensión.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 23: Estrategias dimensión Higiénico sanitarias.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 24: Estrategias dimensión Baterías sanitarias.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 25: Estrategias dimensión Condiciones del personal.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 26: Estrategias dimensión plagas.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 27: Estrategias dimensión materiales equipos.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 28: Estrategias dimensión control de productos.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 29: Estrategias dimensión productos consumo inmediato.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 30: Matriz de estrategias.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 31: Estrategias dimensión higienico sanitarias.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 32: Estrategias dimensión baterias sanitarias.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 33: Estrategias dimensión condiciones del personal.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 34: Estrategias dimensión plagas.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 35: Estrategias dimensión materiales y equipos.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 36: Estrategias dimensión contro de productos.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 37: Estrategias dimensión productos de consumo inmediato.Fuente. Oñate, 2020.

Tabla 38: Total costos de implementación en la cafetería. Fuente. Oñate, 2020.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Análisis de resultados. Lista de chequeo. Higienico sanitarias. Fuente. Oñate, 2020.

Gráfico 2: Análisis de resultados. Lista de chequeo. baterias sanitarias. Fuente. Oñate, 2020.

Gráfico 3: Análisis de resultados. Lista de chequeo. Condiciones del personal. Fuente. Oñate, 2020.

Gráfico 4: Análisis de resultados. Lista de chequeo. plagas. Fuente. Oñate, 2020.

Gráfico 5: Análisis de resultados. Lista de chequeo. Materiales y equipos. Fuente. Oñate, 2020.

Gráfico 6: Análisis de resultados. Lista de chequeo. control. Fuente. Oñate, 2020.

Gráfico 7: Análisis de resultados. Lista de chequeo. productos de consumo inmediato. Fuente. Oñate, 2020.

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1: Formato de la lista de chequeo aplicada en la cafetería Piedad López en el Centro histórico de Quito.

Anexo 2: Solicitud de juicios de expertos

Anexo 3: Plano cafetería

Andrea Oñate. “Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la cafetería “Piedad López” en el Centro Histórico de Quito. Administración de empresas Gastronómicas. Universidad Iberoamericana del Ecuador. 2022. (74)pp.

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito proponer estrategias de buenas prácticas de manufactura en la cafetería Piedad López ubicada en el Centro Histórico de Quito en la provincia de Pichincha. Se empleó una metodología tipo descriptiva con enfoque cuantitativo tomando como referencia a la cafetería en la cual se diagnosticaron los procesos internos, la población estuvo conformada por 15 personas, para la obtención de la información se empleó como técnica la observación directa con su referente instrumento la lista de chequeo diseñada a base a la normativa (ARCSA) la cual fue validada por dos expertos en el área. Después de diagnosticar los procesos se evaluaron posterior a esto se propone estrategias de mejora, en cuanto a los resultados se evidencio el no cumplimiento con respecto a las dimensiones condiciones higiénicas, baterías sanitarias, condiciones del personal, plagas, materiales y equipos, control de productos y productos de consumo inmediato un nivel de incumplimiento del 53,28% con respecto a los indicadores anteriormente mencionados, finalmente se concluye el proponer un conjunto de estrategias para cada dimensión para mitigar las debilidades encontradas dentro de la cafetería, el costo total para el plan de acción que la cafetería debe costear es de \$6821.

Palabras claves: Arcsa, Bpm, estrategias, cafetería, procesos,

Andrea Onate. “Strategies for the implementation of Good Manufacturing Practices (GMP) in the “Piedad López” cafeteria in the Historic Center of Quito. Gastronomic business administration. Iberoamerican University of Ecuador. 2022. (74)pp.

Abstract

The purpose of this research is to demonstrate strategies for good manufacturing practices in the Piedad López cafeteria located in the Historic Center of Quito in the province of Pichincha. A descriptive methodology with a quantitative approach was used, taking as reference the cafeteria in which the internal processes were diagnosed, the population consisted of 15 people, to obtain the information, direct observation was used as a technique with its reference instrument the checklist designed based on the regulations (ARCSA) which was validated by two experts in the area. Regarding the results, non-compliance was evidenced with respect to the dimensions hygienic conditions, sanitary batteries, personnel conditions, pests, materials and equipment, control of products and immediate consumption products, a level of non-compliance of 53.28% with respect to the aforementioned indicators, finally it is concluded to propose a set of strategies for each dimension to mitigate the weaknesses found within the cafeteria, the total cost for the action plan that the cafeteria must pay is \$6821

Keywords: Arcsa, Bpm, strategies, cafeteria

INTRODUCCIÓN

Las buenas prácticas de manufactura (BPM) son herramientas indispensables para todo tipo de establecimiento, son condiciones necesarias y obligatorias que aseguran la higiene en la cadena alimentaria, las BPM permiten garantizar la obtención de productos de calidad desde su producción hasta su comercialización.

En este orden de ideas, las buenas prácticas de manufactura dentro de las industrias son un conjunto de normas favorables las cuales se aplican durante todo el proceso de un producto ya sea fármaco, cosmético o un alimento, con el afán de garantizar su calidad, pero sobretodo la inocuidad del mismo con el objetivo de entregar al consumidor un producto íntegro y seguro para ser consumido.

En el caso de la cafetería Piedad López ubicada en el Centro Histórico de la Ciudad de Quito es un establecimiento con más de 30 años de trayectoria, la cual no está cumpliendo con todos los estándares de calidad en el proceso de sus productos, por tal razón es importante la mejora en cada uno de sus procesos para lo cual se proponen estrategias que impulsarán a la mejora continua con el principal afán de garantizar la lealtad de sus comensales, enfocándose principalmente en brindar las condiciones apropiadas en cuanto a la seguridad alimentaria, satisfaciendo en todo momento las necesidades del cliente además de cumplir con la reglamentación del ministerio de salud.

La presente investigación se enmarca principalmente en la propuesta de lineamientos de buenas prácticas de manufactura en las diferentes dimensiones propuestas por las normativas de BMP.

La presente investigación se estructuró en cinco capítulos, en el primer capítulo se da a conocer la presentación del problema, la justificación y los objetivos, seguido a esto en el capítulo dos el marco teórico, en donde se presenta los antecedentes y bases que fundamentan el trabajo, en el capítulo tres se da a conocer la metodología que se siguió para el desarrollo de la investigación, consecutivamente en el capítulo cuatro se da a conocer el análisis e interpretación al igual que la planificación estratégica de la empresa, finalmente se da a conocer las conclusiones y recomendaciones que se obtuvo de la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Las buenas prácticas de manufactura permiten establecer lineamientos para asegurar la inocuidad alimentaria, partiendo desde su elaboración, almacenamiento, transporte y distribución, como resultado se obtendrá productos de calidad, básicamente se centran en la forma en como son tratados y manipulados todos los géneros alimenticios.

Los cambios que se presentan últimamente a nivel mundial tanto en la industria de transformación de alimentos, como en su intercambio y comercialización, están cada vez orientados a garantizar la oferta de alimentos seguros, la aplicación de buenas prácticas de manufactura reduce significativamente el riesgo de presentación de infecciones alimentarias, la falta de conocimiento sobre todo la no capacitación de propietarios y colaboradores hacen que no exista una buena calidad y seguridad durante las etapas de un alimento lo que contribuye al problema en la pérdida de productos.

Como menciona Díaz y Uría (2009) "Las Buenas Prácticas de Manufactura son un conjunto de principios y recomendaciones técnicas que se aplican en el procesamiento de alimentos para garantizar su inocuidad y su aptitud, y para evitar su adulteración. (p,10).

Las Buenas prácticas de manufactura comprenden aspectos de higiene y saneamiento mucho más en restaurantes y cafeterías, las cafeterías no son ajenas a cumplir con todos los lineamientos de calidad e inocuidad, dada la variedad de productos y clientes., reportes aseguran que ha existido la problemática en el aumento de enfermedades transmitidas por alimentos a causa de una manipulación.

Las Buenas Prácticas de Manufactura permitirán el aseguramiento de productos de calidad desde su producción hasta el momento de la comercialización, las BPM se concentran en la higiene y en la forma en cómo se manipula los alimentos por tal razón es importante poner énfasis en este tema para así evitar cualquier tipo de enfermedad transmitida por la materia prima. "Todas las

empresas que se dedican a la producción de alimentos deben tomar en cuenta las condiciones en que se produce la materia prima". (Díaz y Uría.2009, p,13).

Los encargados de la manipulación de alimentos son parte crucial dentro de la organización, ya que son directamente los responsables de la higiene de los mismos, "Se entiende por manipuladores de alimentos todas aquellas personas que por su actividad laboral tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio." (Atienza, 2009, p.11). Por tal razón es indispensable brindar a los responsables un buen direccionamiento de las BPM con el afán de evitar cualquier tipo de enfermedad alimentaria, generando en la empresa más rentabilidad y así mismo la lealtad de los consumidores.

Por lo anteriormente mencionado surge la siguiente interrogante a la actual investigación.

¿Cuáles estrategias de buenas prácticas de manufactura requiere la cafetería Piedad López para mejorar su servicio?

Ante la interrogante en conversaciones obtenidas con el gerente del establecimiento se evidenciaron fallas, en cuanto a la infraestructura, equipos y maquinaria la cual no permite que se realice un buen procedimiento en los productos, la falta de capacitación con relación a medidas de sanidad y manipulación hace que exista un total desconocimiento por parte de todos los colaboradores, otro incumplimiento presentado es que no se lleva un control a la conservación de los alimentos lo que genera pérdida, los no cumplimientos pueden generar directamente pérdidas económicas y el desempleo para esto es importante la aplicación de estrategias que ayuden a erradicar los errores dando paso a una nueva visión con el propósito que la cafetería se desarrolle cada vez más.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer estrategias de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la cafetería "Piedad López" en el Centro Histórico de Quito.

Objetivos específicos

- Diagnosticar los procesos mediante la lista de chequeo en la cafetería “Piedad López” en el Centro Histórico de Quito.
- Determinar los incumplimientos encontrados en la cafetería “Piedad López”.
- Definir las estrategias de mejoras para la cafetería “Piedad López” en base a las Buenas Prácticas de Manufactura.

Justificación e impacto de la investigación

El éxito de una empresa se basa estrictamente en la mejora continua en cada uno de sus procesos con el objetivo principal que es el mejoramiento de su rendimiento diario. Es esencial para toda compañía donde se despache alimentos para el consumo humano tener en claro lo importante que es la sanidad de los mismos, y lo fundamental que es la aplicación de las buenas prácticas de manufactura. Según la Organización de la Naciones Unidas “existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tiene en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades” (Armendáris, 2012, p.2).

En el presente estudio desde la relevancia social, la implementación de estrategias en relación a las buenas prácticas de manufactura en la cafetería beneficiará directamente al propietario ya que impactará positivamente en la productividad del establecimiento y a su vez a todo el equipo de trabajo ya que tendrán conocimiento en cuanto a manipulación y sanidad en los alimentos, brindando en todo momento productos seguros y confiables para el consumo, por otra parte desde el punto de vista metodológico se aplicaron técnicas y herramientas, las cuales permitieron plantear y definir estrategias para la mejora del establecimiento, para lo cual se realizó una observación directa a la cafetería a su vez una lista de chequeo que permitió poner en consideración los incumplimientos con los que presenta la empresa, lo que genera el planteamiento de estrategias con la intención de mitigar los no cumplimiento. Por otro lado, desde el punto de vista académico el trabajo de investigación sirve como aporte a las futuras investigaciones ya que contiene bases informativas de buenas prácticas de manufactura.

Alcance de la investigación

La presente investigación se realizó en la cafetería Piedad López ubicada en el centro histórico de la ciudad de Quito comprendió el diagnóstico de los procesos a partir de la lista de chequeo con referencia a las buenas prácticas de manufactura, a partir del cual se propone estrategias; el trabajo se realizó en periodo de 6 meses.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se pone en consideración los aspectos relacionados con los antecedentes, bases teóricas y legales que sustentan la investigación.

Antecedentes de la investigación

La elaboración de estrategias para la cafetería Piedad López se basa estrechamente a las buenas prácticas de manufactura, con el propósito del buen aprovechamiento y mejoramiento a la manipulación e higiene, con el afán de brindar calidad y mejora constantemente. En la presente de investigación se consideraron las siguientes investigaciones:

En primer lugar el estudio de Freire (2018) denominado: Estudio comparativo y análisis de la situación actual de los requisitos sanitarios de las BPM en la ciudad de Ambato, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de la resolución 067-2015-GGG de la agencia de regulación y control sanitario (ARCSA) en restaurantes de segunda, tercera y cuarta categoría de la ciudad de Ambato, empleo métodos como el analítico sintético, deductivo inductivo e histórico lógico y a su vez técnicas de encuesta y observación, Freire encuestó a los propietarios de los establecimientos de alimentación colectiva para identificar si existe el conocimiento adecuado y garantizar inocuidad en los alimentos que se elaboran, la observación de información la realizó en el cantón Ambato provincia de Tungurahua. Este trabajo se relaciona directamente con la propuesta actual ya que servirá como base teórica para el desarrollo de la misma., tomando en cuenta que su propuesta sirvió como orientación en la lista de chequeo, el autor pretendió garantizar la inocuidad y calidad en los procesos gastronómicos, ya que mencionó que es importante brindar un producto sano libre de microorganismos. Los resultados que se obtuvieron fueron que no existe o se carece de vigilancia y control por los organismos competentes para que se exija el cumplimiento de la normativa en Buenas Prácticas de Manufactura para todos los restaurantes a nivel nacional ya que simplemente para su funcionamiento se necesita la categorización del Ministerio de Turismo. El presente estudio oriento en la elaboración y aplicación de la lista de chequeo.

En segundo lugar , Villacís (2015) realizó el “Diseño y propuesta de un sistema de inocuidad alimentaria basado en BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) para Destiny hotel de la ciudad de baños”, con el objetivo de desarrollar una pirámide documental basada en los requerimientos del decreto ejecutivo 3253 Buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados, para sentar las bases del sistema de inocuidad alimentaria en Destiny Hotel, cuenta con una metodología cuali-cuantitativa, aplico investigación de campo al personal de la organización verificando la forma de trabajo de los empleados, con esto levanto la información para desarrollar el trabajo de titulación, y la investigación bibliográfica porque profundizo en diferentes conceptualizaciones basándose en documentos como revistas, libros para contextualizar el problema y así fundamentar científicamente el arco teórico y la propuesta de investigación. Villacis después de desarrollar su trabajo finiquitó que una vez elaborada y revisada la propuesta obtuvo resultados positivos por parte del gerente de Destiny Hotel para la implementación de dicha propuesta, contó con recursos técnicos, económicos y administrativos para desarrollar el proyecto.

El trabajo antes mencionado aporta con información puntual y válida en cuanto a sanidad, requisitos y procesos a seguir en cuanto a inocuidad en los alimentos, aporta con directrices que ayudan al desarrollo del actual trabajo de titulación.

Finalmente, fue revisada fue autoría de Valarezo (2017) realizo el “Plan de mejoras técnicas para la manipulación y conservación de alimentos en el Mercado Municipal San Jacinto (Cooperativa Juan Montalvo)” con el objetivo principal de desarrollar un estudio con una perspectiva que nos ayude a evaluar los problemas existentes en el mercado, encontrar la solución necesaria para desarrollar un sistema de prevención de contaminación que ayude al desenvolvimiento normal de las actividades, donde intervienen temas relacionados con enfermedades de transmisión alimentaria, los manipuladores, instalaciones, contaminación. El autor antes mencionado aplico el método exploratorio y descriptivo, donde Mediante este método se pudo observar la forma en que el vendedor manipula, guarda y expende los diferentes productos. El trabajo tiene como resultados en cuanto a los comerciantes los cuales tienen perdidas frecuentes, perdidas esporádicas de sus productos por mala

manipulación y conservación de alimentos y falta de conocimiento sobre las buenas prácticas de manufactura. Directamente se relaciona con la actual tesis ya que aporta con información en cuanto a la manipulación de alimentos, aporta como directriz para la observación dentro de la cafetería, servirá de base para el desarrollo de la misma, abarca temas de gran ayuda, que fundamentará la teoría actual.

Bases Teóricas

Las bases teóricas que se desarrollarán a continuación, permitirán apreciar los referentes más importantes para el entendimiento de la presente investigación, entre ellos temas relacionados estrictamente con el tema de servicios de cafeterías, estrategias y mejora continua.

Cafetería

La cafetería es un espacio donde están mesas destinadas para que los comensales se sienten y una persona encargada del lugar tome su pedido, para posteriormente realizar el servicio a los comensales. Es un lugar de despacho de café, infusiones y de otras bebidas, a más de comida y aperitivos; el café tradicional no es solo un local para consumir, sino mucho más, es lugar de reunión, para discutir y debatir sobre cuestiones más o menos banales, participar en una tertulia o simplemente pasar el tiempo (Mecho, 2013).

Una cafetería está considerada como un lugar que la gente habitualmente visita para ingerir algún tipo de aperitivo por lo general están aledañas a una escuela, aeropuertos, estaciones de tren o simplemente en algún lugar de alto tránsito de personas, “las cafeterías continúan representando una clara oportunidad dentro del mercado de la hotelería”. (Buenaño, 2012).

Café libro

El café libro es una de las cafeterías/ restaurantes más antigua de la capital, es un espacio donde los consumidores asisten y degustan del arte, tienen exhibiciones de pintura, música en vivo, es un lugar al cual pueden asistir todos los usuarios entre niños, jóvenes y adultos.

El Metro Café

El Metro Café es un lugar donde muchos de los quiteños asisten, la edad comprendida esta entre los 18 a 40 años, en este lugar ofrecen diferentes tipos de café entre fríos y calientes, este es un espacio donde también se ofrecen una variedad de comida ya sea nacional o internacional.

La cafetería Train Stop

La cafetería Train Stop se caracteriza por brindar a sus consumidores cafés granulados que en especial lo prefieren las personas extranjeras, a más de esto, es un lugar donde ofrecen algunos tipos de café, té, batidos y bocadillos de sal o dulce.

Clasificación de las caferías

Las cafeterías son uno de los lugares más visitados por las personas no importa la edad, ya que son frecuentadas por niños, jóvenes y adultos para pasar un momento agradable, las cafeterías se perfilan como uno de los negocios más rentables ya que están evolucionado significativamente, “las cafeterías son aquellos establecimientos que presten servicios de platos combinados a cualquier hora”.(Guía de trámites y requisitos para la puesta en marcha de cafeterías 2008), dentro de su clasificación se encuentran las siguientes categorías cada cual con sus requisitos:

Cafetería 3 tazas

- Servicios sanitarios independientes de los del personal.
- Agua caliente, seca manos y jabón.
- Servicio de guardarropa.
- Comedor independiente con calefacción y refrigeración.
- Uniforme totalmente adecuado,
- El personal deberá tener conocimiento de dos idiomas,

Cafetería de 2 tazas

- Servicio higiénicos independientes damas y caballeros.
- Teléfono para disposición de los clientes.
- Comedores independientes.
- La mercadería no podrá ser recibida por la puerta principal mientras haya servicio.
- El personal debe estar impecable totalmente bien presentado.
- El local deberá contar con el mobiliario adecuado.

Cafetería de 1 taza

- Servicios independientes damas y caballeros.
- La mercadería no podrá ser recibida por la puerta principal mientras haya servicio.
- Mobiliario, lencería (de tela o papel) y menaje acorde con la categoría del local.
- El personal de servicio vestirá adecuadamente

Buenas Prácticas de Manufactura

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son una pieza indispensable en todos los establecimientos, para llevar un buen control y a su vez tener un producto de buena calidad por tal motivo es un tema de interés.

Benavente y Benavente (2013) menciona “la falta de prevención no solo va a tener como consecuencia pérdidas económicas, a veces considerables, sino que puede causar enfermedades en los consumidores y en ocasiones la muerte” (p.53).

Todos los productos que van a ser elaborados para el consumo deben ser tratados y manipulados cuidadosamente desde el proceso de entrada hasta el punto de salida con el objetivo de evitar cualquier tipo de infección, la materia prima es un punto clave para una buena alimentación por lo mismo debe estar en excelentes condiciones, si se les dio un buen tratamiento a todos los insumos se podrá asegurar y tener un producto confiable.

Por otro lado, los autores aluden “la base de la inocuidad de los alimentos, que ha de ser el objetivo prioritario de los responsables y empleados de las empresas de hostelería” (p.41). Para que un establecimiento funcione adecuadamente debe ir de la mano tanto personal administrativo con el personal operativo para tener un resultado óptimo de los alimentos, los manipuladores son los responsables de qué condiciones sin dejar de lado el aseo personal, todos estos son factores importantes para brindar productos de calidad, en muchas ocasiones la falta de higiene es la principal causa de alguna enfermedad, esto se podría evitar si se ejecuta la implementación de normativas que ayuden a erradicar todo este tipo de errores, que ya es común en la mayoría de establecimientos, incidan en esto.

Higiene alimentaria

La higiene alimentaria son todas las acciones direccionadas a tener un producto libre de riesgos, libre de bacterias que interfieran en la salud de quien consume el producto, son un conjunto de medidas que ayuden a garantizar seguridad y salubridad de los alimentos.

Según Mechó (2013) la higiene alimentaria supone:

- La destrucción de todas las bacterias perjudiciales del alimento mediante el cocinado u otras prácticas de procesado.
- La protección del alimento frente a la contaminación externa.
- La prevención de la reproducción de las bacterias perjudiciales por debajo del umbral en el que se producen enfermedades en el consumidor.

Personal manipulador

Se entiende como personal manipulador a aquellas personas que tienen contacto directo con los alimentos, los cuales deben ser manejados correctamente para evitar cualquier tipo de enfermedad alimentaria. Como menciona Díaz y Uría (2009) “Las personas encargadas de manipular alimentos deben mantener un alto grado de aseo personal, llevar ropa protectora, cubre cabello y calzado adecuados para las operaciones que se realizan” (p,49). Es importante recalcar este ítem ya que es fundamental la higiene personal dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas para asegurar la calidad del

producto y no impactar en la inocuidad del mismo, a continuación, se mencionará algunas cosas de las que no se deben cometer dentro del lugar de trabajo como se presenta en la tabla 1.

Tabla 1: *Personal manipulador.*

Personal manipulador
(Evitar)
Fumar
Escupir
Mascar chicle
Estornudar, toser sobre los alimentos
Agarrarse el cabello o el rostro
Limpiarse el sudor con las manos
Salir con el uniforme de trabajo a zonas expuestas a contaminación
Usar joyas

A través de la tabla se puede mencionar que el personal manipulador es indispensable para obtener productos de calidad, por tal motivo es importante evitar realizar acciones básicas para tratar de contrarrestar problemas.

Higiene del personal

El aseo personal es indispensable en todo momento, con mucha más razón en el área de alimentos donde se está en contacto con productos que son destinados para el consumo humano.

“La falta de higiene personal es la causante de contaminación de los alimentos, la higiene constante en el personal permite reducir los microorganismos que se producen en el cuerpo”. (Atienza, 2009. p. 20).

Para mantener la higiene se debe acatar normas que ayudaran a evitar cualquier tipo de contaminación, como se presenta en la tabla 2.

Tabla 2: Aseo personal.

Antes de salir de casa	Al llegar al área de trabajo
Ducharse diariamente	Utilizar el uniforme de trabajo limpio y desinfectado
Lavarse adecuadamente los dientes	Retirarse toda clase de joyas
Utilizar ropa limpia diariamente	Utilizar el calzado adecuado
Tener las uñas cortas y limpias	Utilizar mallas en el cabello
	Lavarse correctamente las manos.

Por medio de la tabla se puede observar los hábitos correctos antes de salir del hogar y cuando se llega al área del trabajo con la finalidad de evitar cualquier tipo de contaminación que altere la calidad del producto que se va a brindar.

Lavado adecuado de manos

El lavado de manos es fundamental en todo momento cuando se está en contacto directo con alimentos, de esta manera se podrá frenar la proliferación de bacterias causantes de enfermedades, intoxicaciones por parte de quien consume estos.

Como menciona el Manual de Requisitos y Buenas Prácticas de Manufacturas de Alimentos. "Cualquier persona que trabaje en un establecimiento donde se elaboren, almacenen, distribuyan o expendan alimentos, deberá mantener un estado de salud que garantice que no representa riesgo de contaminación de los alimentos que manipule". (p,15). Es imprescindible que las manos y uñas de los manipuladores se encuentren en todo momento limpias en especial cuando se empiece la jornada de trabajo y cuando esta es interrumpida por cualquier motivo de lo contrario pueden transportar microorganismos a los alimentos y ocasionar la contaminación de los mismos, el paso para un adecuado lavado de manos se menciona a continuación en la tabla 3.

Tabla 3: *Lavado de manos.*

Lavado de manos (Pasos)
Usar agua caliente y fría
Enjabonárselas, usar cepillos para uñas
Frotarse las manos durante 20 segundos
Enjuagarse las manos
Secarse con toallas desechables
Aplicar gel desinfectante

Se puede observar que el lavado de manos es importante en cada proceso que se realiza, por tanto, seguir los pasos para un adecuado aseo es vital.

Tipos de contaminación de alimentos

La contaminación de alimentos depende de cómo son tratados durante todo su proceso, es decir de la forma en como son manipulados, un alimento puede transferir enfermedades a quién lo consume esto se produce cuando no existe el cuidado adecuado para su comercialización, según Bolla (2012) “Las causas de la contaminación de alimentos, pueden ser las siguientes: carencia o inadecuación del sistema de control higiénico - sanitario a lo largo de su proceso de producción, distribución y consumo” (p,5). Es de suma importancia la buena manipulación ya que se evita así enfermedades incluso hasta la muerte, mediante este cuadro se podrá observar los tipos de contaminación que existen, presentados en la imagen 1.



Imagen 1. *Tipos de contaminación.*

Los consumidores deben considerar tener más cuidado de los alimentos que consumen para así evitar algún tipo de contaminación que afecten su bienestar. Según Garcinuño (2013) menciona “Los consumidores demandan alimentos con una calidad cada vez mayor y esperan que esa calidad se mantenga durante el periodo entre su adquisición y su consumo” (p,51), para esto se debe de manera obligatoria tomar medidas que ayuden a evitar la contaminación de los alimentos. Los alimentos pueden contar con tres tipos de contaminación y son:

Contaminación biológica

Las bacterias son seres no visibles para el ser humano, su presencia en los alimentos es sumamente peligroso causante de intoxicaciones, estos microorganismos no alteran el alimento, pero causan daño a la salud, por lo general estas bacterias se encuentran alojadas en utensilios, agua, aire, instalaciones físicas, materia prima.

Carrillo (2007) menciona “es la presencia de microorganismos en los alimentos tales como bacterias, hongos, mohos y levaduras, parásitos y virus. Su presencia deteriora la calidad del producto ocasiona enfermedades y hasta la muerte de quien lo consume” (p. 57).

Prevención

- Adquirir productos de fuentes confiables.
- Revisar que la materia prima no este caducada o con una mala envoltura que lo altere.
- Los manipuladores en todo momento deben aplicar normas de sanidad.
- Mantener todos los productos a una temperatura adecuada especialmente los productos cárnicos.
- Lavar correctamente todos los alimentos.
- Mantener limpio en todo momento el área de trabajo

Contaminación Química

La contaminación química se produce cuando los géneros alimenticios son sometidos a sustancias químicas que alteren al producto, según Bolla, M (2012) “Se produce por existencia en los alimentos de plaguicidas, fertilizantes u otras

sustancias similares, tanto por fuera como dentro del alimento”. (p,6). Es importante tener pautas puntuales para evitar este tipo de contaminación como es el lavado correcto de frutas y verduras, la adquisición de productos certificados y confiables ayudará a tener un producto de calidad y separar productos químicos de los productos de consumo para evitar accidentes.

Contaminación Física

La contaminación física generalmente se produce cuando en el alimento se nota la presencia extraña de algún elemento, por ejemplo: cabellos, piedras, plástico, polvo, anillos, etc. Esta contaminación se da por causa de una mala manipulación y transporte, el responsable directamente es quien está preparando el producto ya que no tomo las debidas precauciones. La contaminación química “se debe a la presencia de cualquier material o elemento que normalmente no se encontraría en los alimentos” (Garcinuño,2013. p.55).

La contaminación física es usual en muchos establecimientos de alimentos y bebidas por tal motivo es importante la prevención para evitar todo tipo de inconvenientes. El personal tanto masculino y femenino no debe perder cuidado en utilizar en todo momento malla para el cabello, mantener el área de trabajo impecable, lavarse adecuada las manos cuantas veces sean necesarias a si mismo las uñas deben estar cortadas y libres de esmaltes, es fundamental que no se utilice ningún tipo de objetos como cadenas anillos y pendientes los cuales pueden caer sobre los alimentos.

Contaminación cruzada

Al mencionar sobre contaminación cruzada se refiere específicamente cuando los géneros alimenticios tienen contacto directo con sustancias ajenas perjudiciales para la salud, es decir cuando un producto limpio es puesto en contacto con un producto contaminado.

“Se realiza en forma indirecta, por medio de alimentos crudos contaminados con bacterias, por ejemplo, si un cocinero coloca carne cruda contaminada sobre una tabla de cortar limpia, esta se contaminará si posteriormente coloca un alimento cocinado sobre esta tabla este adquirirá las bacterias en forma directa”. (Desrosier,2007, p. 286).

Los manejadores de alimentos deben estar siempre atentos a la manipulación, ya que, en cualquier descuido puede existir una contaminación. Deben estar prestos a lavarse constantemente las manos evitar manipular el teléfono celular, evitar tocarse el cabello, estornudar; todo esto causa una contaminación causante de enfermedades.

La contaminación cruzada se produce en dos formas que son:

- Contaminación cruzada directa
- Contaminación cruzada indirecta

Contaminación cruzada directa

Existe contaminación cruzada directa cuando la materia prima es contaminado por otro alimento, “ocurre cuando un alimento contaminado entra en "contacto directo con uno que no lo está” (Nutrición y educación alimentaria, p,1). Este tipo de contaminación generalmente se da cuando el agua de alimentos congelados cae sobre otros alimentos dentro de la refrigeradora.

Contaminación cruzada indirecta

La contaminación cruzada indirecta tiene la particularidad de ser transmitida a los alimentos mediante las manos del manipulador por utensilios, equipos y mesones, “es aquella en la cual el agente contaminante se transfiere de un alimento a otro mediante algún elemento, por ejemplo, las manos, utensilios, tablas, equipos de cocina”. (Nutrición y educación alimentaria, p,1). un claro ejemplo es la utilización de la misma tabla y cuchillo para cortar la carne y a su vez verduras

Enfermedades transmitidas por alimentos

Es muy usual que existan enfermedades transmitidas por alimentos esto se da como resultado de la mala manipulación que se da a los alimentos dentro del área de cocina, como se menciona en el Manual para manipuladores de alimentos (2016) “Las enfermedades de transmisión alimentaria (ETA) son aquellas enfermedades de carácter infeccioso o toxico, causadas por agentes (biológicos, químicos o físicos) que penetran al organismo usando como vehículo

un alimento". (p,23). Para evitar las enfermedades transmitidas por alimentos se deben considerar ciertos aspectos importantes nombrados a continuación en la tabla 4:

Tabla 4: Hábitos correctos e incorrectos.

Hábitos correctos	Hábitos incorrectos
Lavar los utensilios y superficies antes y después de manipular alimentos.	Tocarse nariz, boca, cabello, orejas, granos, heridas y quemaduras.
Lavar vajillas y cubiertos antes de usarlos.	Usar objetos como anillos, pulseras, reloj etc.
Manipular la vajilla por los bordes, las tasas por el mango y los vasos por el fondo.	Manipular alimentos con las manos y no con los instrumentos de cocina Usar el baño. Utilizar el mismo para para limpiar y secar.

Consecuencias: Trastornos gastrointestinales, Dolores abdominales, Diarreas, Náuseas, Vómitos, Dolor de cabeza, Fiebre, Muerte.

Mantenimiento de instalaciones

Toda la infraestructura y en si las instalaciones de un establecimiento donde se comercializan productos de alimentos y bebidas deberán estar siempre conservados y tener una limpieza extrema, con esto se evitará contaminación y posibles accidentes, "Las dependencias deben asegurar que los contaminantes externos, como, por ejemplo, humo, polvo entre otros no constituyan un riesgo para los alimentos elaborado". (Manual de Requisitos y Buenas prácticas de Manufacturas de Alimentos, 2012. p.7.)

- Las instalaciones de trabajo deben ser las adecuadas esto quiere decir que deben ser de fácil limpieza
- Las instalaciones deben contar con fácil acceso para la transportación de los alimentos
- Las instalaciones deben contar con medidas que impidan el acceso de plagas y que estas se reproduzcan

Iluminación

Aunque no parezca importante la iluminación es importante dentro de una área de trabajo en especial en el área de cocina, ya que por medio de la iluminación se evitara la distorsión de características como el color y apariencia del alimento, la iluminación debe ubicarse correctamente con el fin de evitar que se formen sombras que alteren la preparación del producto, “Una buena iluminación facilita los procesos llevados a cabo, las lámparas deben tener protección para evitar que caigan pedazos de vidrio sobre los alimentos en caso de rotura”. (Agencia Nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria, 2015.p.29)., es importante mencionar que los focos o lámparas deben estar siempre protegidas con mallas o con alguna protección en caso que están se rompan con esto se evitara cualquier tipo de inconveniente y a su vez la contaminación.

Ventilación

La ventilación dentro de una empresa debe ser la adecuada ya que permitirá el control de la temperatura originada por la cocción de alimentos, permitiendo así eliminar el aire contaminado, según la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (2015) “la buena ventilación ayuda a controlar la temperatura interna, así como el polvo, humo y vapor excesivos, pero su diseño debe evitar que haya corrientes de aire desde áreas sucias hacia áreas limpias” (p.29). En el área de cocina deben instalarse aparatos como campanas extractoras para eliminar los vapores de cocción las mismas deberán ser fáciles de remover con la intención de que su limpieza sea más rápida y sin complicaciones.

La ventilación en el área de trabajo es impredecible se debe realizar lo siguiente:

- Buena ventilación
- Sobre los equipos se colocará mecanismos que eliminen los vapores de cocción.

Sanitarios

Los sanitarios son un área importante dentro de cualquier establecimiento, ya que va a ser de uso continuo para el personal que presta sus servicios dentro de una empresa, por tal motivo, los sanitarios deben cumplir con todos los estándares necesarios para su buen funcionamiento. “Estos lugares deben estar

bien iluminados y ventilados, no deben tener comunicación directa con la zona donde se manipulen los alimentos”, (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015.p.9)., es básico mencionar que los sanitarios son una zona de gran afluencia por los consumidores, por ende, deben ser óptimos, a más de contar con una adecuada ventilación, disponer de elementos para los usuarios, entre ellos: lavamanos y sanitarios en perfectas condiciones, jabón líquido, toallas desechables, entre otros; deben estar limpios y sobre todo mantener una distancia prudente del área de cocina.

Vestidores

Los vestidores son otra de las áreas indispensables dentro de cualquier empresa, se debe tomar en cuenta que los vestidores deben estar alejados de los servicios higiénicos para evitar cualquier tipo de contaminación, el área de vestidores debe contar con una buena iluminación, una adecuada ventilación y a su vez deberá tener facilidades como bancas y sillas, pero sobre todo con sistemas de seguridad. “Los establecimientos deben facilitar al personal que opera en la empresa espacios adecuados para el cambio de su vestimenta” (Muguruza,2008, p.29), Los vestidores deben estar separados del área de cocina para evitar cualquier tipo de contaminación.

- El área de trabajo debe contar con armarios que faciliten a los trabajadores guardar su ropa.

Limpieza y desinfección de utensilios

Se debe asegurar la desinfección de los utensilios a través de una adecuada limpieza por medio de agentes que ayuden en su proceso, cabe mencionar que se deben usar productos de limpieza autorizados, es decir que no contenga agentes que alteren, que dejen olores, sabores o texturas diferentes, “Todos los equipos y los utensilios deben estar diseñados y construidos de modo de asegurar que no contaminen el alimento, y deben permitir una fácil y completa inspección, limpieza y desinfección”, La limpieza de los utensilios es de gran importancia para esto es necesario capacitar al personal con el fin que realice sus funciones de la manera correcta, obteniendo así productos de calidad, los utensilios deben ser lavados después de cada uso, utilizando agua potable, para

evitar algún tipo de contaminación es bueno limpiarlos con frecuencia, los utensilios deben mantener sus características, es decir, no estar deteriorados u oxidados, los utensilios deben ser lavados y a su vez secados para evitar desarrollo de bacterias.

Plagas

Para evitar toda esta clase de plagas deben adoptarse buenas prácticas de higiene alimentaria a su vez se debe realizar el correcto saneamiento de todas las áreas, tener un buen control sobre la materia prima, “Las plagas constituyen una amenaza seria para la inocuidad y la aptitud de los alimentos, pueden producirse infestaciones de plagas cuando hay lugares que favorecen la proliferación y alimentos accesibles” (Gómez,2002, p.243). Entre las plagas más comunes están las siguientes que se muestran en la tabla 5.

Tabla 5: Plagas.

Plaga	Prevención
<p>Moscas Estos insectos nacen, crecen y se reproducen en la basura y a su vez esto es su alimento, las moscas reposan sobre cualquier superficie incluso sobre heces fecales, por lo cual es muy perjudicial, ya que al tener contacto con los alimentos pueden ocasionar graves intoxicaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener tapados todos los contenedores de basura. • Las ventanas deben estar con mallas para evitar que entren estos insectos. • Mantener todos los productos protegidos. • Mantener cubiertos los alimentos.
<p>Cucarachas Una de las plagas más comunes son las cucarachas, son insectos que entran y se reproducen fácilmente en el área de trabajo, muchas de las veces vienen en las cajas de los proveedores o incluso por los sifones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar dejar residuos de alimentos sobre la mesa de trabajo. • Limpiar paulatinamente armarios, mesones, paredes y pisos. • Mantener todos los alimentos protegidos. • Cerrar todos los agujeros. • Mantener puertas y ventanas cerradas.
<p>Ratones Estos animales son causantes de enfermedades graves son inteligentes y voraces, estos causan contaminación ya que suelen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un buen saneamiento ambiental. • No dejar desperdicios sobre el área de trabajo.

caminar sobre los géneros alimenticios incluso se orinan o defecan sobre ellos.

- El almacenamiento de la basura debe manejarse adecuadamente.
 - Realizar fumigaciones para contrarrestar con estas plagas.
-

Mediante esta tabla se puede observar las plagas más comunes que existen dentro de los establecimientos, para esto es importante mantener un plan que ayuden a evitar esto, sobretodo llevar un control de asepsia profundo.

Estrategias

Las estrategias están direccionadas a cumplir con las diferentes operaciones establecidas con la finalidad de que el establecimiento tenga éxito y logre un mejor posicionamiento, “la estrategia se fundamenta en el análisis de la situación presente, la de noción de qué son los recursos y qué deberían ser, la creación de los cambios considerados necesarios para lograr el futuro deseado”. (Rodríguez, Malaver, 2011, p.7).

Las estrategias bien planificadas pueden dar un cambio significativo a la empresa a futuro, es decir van creando ventajas frente a otras organizaciones, “la estrategia también se puede considerar como la creación de oportunidades mediante la acumulación de recursos y competencias en una organización”. (Gutiérrez, Coronado, 2012, p.16). Las estrategias se enfocarán de acuerdo a las necesidades de la empresa, según el autor (Montes, 2020), las estrategias se pueden clasificar de la siguiente manera:

Estrategia de empresa

La estrategia de empresa tiene como finalidad identificar cual es el aporte de la empresa al sector, a su vez, de su impacto en la sociedad. La estrategia empresarial se caracteriza también por definir los objetivos, a su vez, los recursos que va a emplear para cumplir con los mismos.

Estrategia corporativa

Por medio de la estrategia corporativa la empresa debe tomar las decisiones para alcanzar las metas propuestas, la estrategia corporativa es la que define el alcance de la actividad del establecimiento, es decir cómo va actuando y

desenvolviéndose el negocio, con la estrategia corporativa se podrá enfocar y tomar acciones en cuanto al crecimiento y expansión de la empresa.

Estrategia funcional

La estrategia funcional se enfoca principalmente en las decisiones y acciones que se toman dentro de la organización, es decir ajustes o modificaciones en los diferentes departamentos con el objetivo de tener una mejor eficiencia.

Bases legales

Las bases son documentos oficiales, están conformadas por normas, políticas, cláusulas, establecidas a través de contratos o formularios en donde se detallan varios aspectos legales. Dentro del reglamento turístico de alimentos se encuentran las siguientes:

Constitución de la República del Ecuador (2008), artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que “las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”. Es importante brindar en todo momento productos de calidad, los cuáles sean confiables para cada consumidor con el objetivo de generar confianza y rentabilidad al establecimiento.

Reglamento turístico de alimentos y bebidas, es este apartado se detallan normas y obligaciones las cuales deben someterse los establecimientos que expanden alimentos y bebidas, “Las disposiciones del presente reglamento son de aplicación y observancia obligatoria para quienes se dediquen al ejercicio de la actividad turística de alimentos y bebidas” a su vez se encuentran parámetros que amparan al consumidor cuando va a adquirir un producto. En cuanto se puede acotar el consumidor está en todo el derecho de recibir un servicio óptimo, además tendrá a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado sin signos de deterioro, los consumidores deben recibir productos de calidad que engloben un buen proceso de preparación e higiene en cada uno de sus productos requeridos.

Es importante resaltar que las normas, derechos y obligaciones tanto para el consumidor como para quien oferta sus productos son indispensables, con el objetivo que exista satisfacción por parte del cliente, a su vez mejora continua por parte de los establecimientos que expanden alimentos y bebidas.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Naturaleza de la investigación

En el presente capítulo dirigido a la metodología empleada en la presente investigación, se describe el trayecto llevado a cabo para desarrollar los objetivos planteados.

Los datos de la actual investigación van a ser recabados con datos numéricos por tal razón el enfoque de la investigación va a ser cuantitativo, se define como enfoque cuantitativo ya que “permite la recopilación de datos y su posterior procesamiento, valiéndose en las líneas generales de la observación del objeto de estudio, realizar mediciones basadas en procesos estadísticos sobre sus particularidades y poner a prueba los datos recolectados, para generalizar sus resultados”(La Madriz, 2019, p.69)

El mencionado enfoque se relaciona con el trabajo de titulación, ya que por medio de datos numéricos se podrá obtener estadísticas dentro de la investigación acercándose a tener datos más reales del problema induciendo a la presentación de resultados.

El presente trabajo de titulación se direcciona directamente con la buena utilización de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la cafetería Piedad López, para esto se empleará la investigación descriptiva, según Bernal (2010) la investigación descriptiva se caracteriza por ser “la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de objeto” (p.113). La investigación descriptiva se relaciona con el actual tema a tratar ya que por medio de esta se podrá conocer las características del establecimiento, se podrá tener una visión más amplia de todas las partes que se están mal empleando, posterior a esto con la implementación de estrategias de Buenas Prácticas de Manufactura se pretende lograr que el establecimiento sea un lugar más confiable para quienes lo visitan a su vez realizar mejoras que impulsen a que la empresa siga desarrollándose óptimamente en todo aspecto.

En la investigación se empleará también la investigación de campo, “la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos” (Arias, 2012, p.31), la investigación de campo apoyará directamente, ya que se obtendrá información directa del establecimiento. La manera en cómo se desarrollará la investigación de campo es yendo directamente a la cafetería y por medio de una lista de chequeo enlistar los incumplimientos que presenta el establecimiento.

La cafetería “Piedad López” está ubicada en el Centro Histórico de Quito, se encuentra conformada por 15 personas entre ellos, el propietario del establecimiento, la población se define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (Arias,2012 p.82).

La muestra constituirá la misma población por tratarse de una población finita que solo consta de 15 personas, la muestra se denomina “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias,2012, p.83).

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son las distintas maneras de obtener información, son los recursos para llevar a cabo una labor, “se suele denominar instrumentos de investigación a todas aquellas herramientas (dispositivos, documentos, formatos o instrumentales), que una vez aplicados permiten obtener los resultados del estudio productos de la técnica empleada al recoger los datos” (La Madriz 2019,p.93), en el presente trabajo de titulación se pondrá en práctica las siguientes:

La observación directa permitirá tener una perspectiva de todos los aspectos internos dentro de la organización, “permite obtener información directa y confiable” (Bernal,2010, p,194). Por medio de la observación directa, se podrá tener una visión más clara de las debilidades que tiene la cafetería para posteriormente crear estrategias que ayuden a su desarrollo empresarial.

La lista, es aquel documento que ayudará dentro de la empresa a llevar un control del cumplimiento de requisitos y de actividades de una manera ordenada; “también denominada lista de control o de verificación, es un instrumento en el

que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (Arias,2006, p.70). Permitirá tener una constancia directa de las falencias que tiene la cafetería, las cuales serán base para desarrollar las estrategias que ayuden a mejorar en todos los aspectos, la lista de chequeo fue tomada de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, acta de evaluación para restaurantes/cafeterías, se tomó de esta fuente ya que cuenta con los parámetros necesarios a evaluar dentro de la cafetería, la lista de chequeo contara con opciones de respuesta de si y no constituida por 37 ítems

Operacionalización de la variable

La operacionalización de la variable es un proceso que permitirá observar que las variables que componen el problema de investigación y de esta manera descomponerlo partiendo desde lo más general a lo más particular. “Variable es una característica, cualidad, magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”. (Arias,2012, p.57)

En la actual investigación se desarrolló la operacionalización de la variable, estrategias para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura diagnosticadas por medio de la lista de chequeo, conformada por dimensiones e ítems como se muestra en la tabla 6, a continuación:

Tabla 6: *Variable de estudio.*

Variable de estudio: Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura, respecto a las no conformidades diagnosticadas		
Técnica / Instrumento: Observación / Lista de chequeo		
Dimensión	Indicador	Ítem
Condiciones	Focos de insalubridad	3.1 al 3.7
Higiénico sanitarias	Infraestructura	3.1 al 3.7
	Pisos techos ventanas	3.1 al 3.7
	Conservación	3.1 al 3.7
	Ventilación	3.1 al 3.7
	Suministro agua	3.1 al 3.7
	Alcantarillado	3.1 al 3.7
	Baterías sanitarias	Estado/mantenimiento
	Separadas de la cocina	4.1 al 4.4
	Basureros/jabón/papel/desinfectante.	4.1 al 4.4

		Recipientes (tipos de desechos)	4.1 al 4.4
Condiciones del personal	del	Enfermedades cutáneas Cortes/heridas Lavado de manos Indumentaria limpia Capacitación	5.1 al 5.5 5.1 al 5.5 5.1 al 5.5 5.1 al 5.5 5.1 al 5.5
Control de plagas		Enfermedades cutáneas Cortes/heridas Lavado de manos Indumentaria limpia capacitación	6.1 al 6.4 6.1 al 6.4 6.1 al 6.4 6.1 al 6.4
Materiales y equipos	y	Buen estado Material adecuado Eliminación de desechos Material resistente (mesas, mesones) Registros de limpieza Registro de mantenimiento	7.1 al 7.6 7.1 al 7.6 7.1 al 7.6 7.1 al 7.6 7.1 al 7.6 7.1 al 7.6
Control de productos	de	Buenas condiciones Registro sanitario Tiempo de vida	8.1 al 8.3 8.1 al 8.3 8.1 al 8.3
Productos de consumo inmediato	de	Agua hervida Recipientes adecuados Conservación alimentos Buenas condiciones Deterioro de productos Almacenamiento Cadena de frio Alimentos contacto con el piso	9.1 al 9.8 9.1 al 9.8

Variable de estudio: Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura, mediante el FODA con respecto a las no conformidades diagnosticadas

Validez

La validez es aplicada al instrumento con el cual se va a recabar información al respecto, "Validez. - Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir". (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p.200), se solicitará

la validez por parte de los dos expertos que se mencionan en la tabla 7, quienes colaborarán a sustentar el instrumento que se llevará a cabo. La Universidad Iberoamericana del Ecuador propone como formato para la validación del instrumento ubicado en el anexo 2.

Por medio de los instrumentos aplicados en el actual trabajo de titulación, se obtendrá datos que ayuden al desarrollo del mismo, a su vez que sean claros y confiables, "Confiabilidad. - Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes". (Hernández, Fernández y Batista,2014, p.200). Los resultados al aplicar la lista de chequeo en la cafetería es que se encontraron no cumplimientos dentro de la misma, por lo cual se procedió a la creación de estrategias que ayuden a mitigar estos errores, con el objetivo principal, que la cafetería se desarrolle y mejore su rentabilidad.

Tabla 7: Expertos

Expertos	Perfil
PhD Jesús Gómez	Director de Investigación Docente académico
Chef Luis Llerena	Docente investigador de Gastronomía Instructor panadería pastelería Pichincha Humana

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El presente capítulo esta direccionado en dar a conocer el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la lista de chequeo. La finalidad del instrumento corresponde a los objetivos específicos del actual trabajo de titulación, una vez desarrollados dichos puntos permitieron el desarrollo de las estrategias que ayuden al establecimiento con respecto a las Buenas Prácticas de Manufactura.

Diagnóstico de los procesos de la cafetería Piedad López en el Centro Histórico de Quito

Es importante identificar características del objeto de estudio para lo cual se realizó un diagnóstico detallado a continuación:

Reseña histórica de la cafetería

La cafetería Piedad López se establece en el centro de Quito en el año de 1987 antes recorrían las calles de la ciudad de Ambato, las circunstancias obligaron a la familia a trasladarse de ciudad y llegaron a Quito, la señora Piedad López junto a sus hijas mayores comienzan a recorrer las calles de Quito para vender pan, después de un tiempo logran obtener un espacio, un zaguán en una propiedad del centro histórico, desde ahí ha venido trabajando junto con sus hijos, los hijos varones se dedican a la producción de pan, mientras que sus hijas están en el área de cocina, a si mismo también se dedican a la atención del cliente, lo que les ha permitido implementar una infraestructura más adecuada para la atención.

A lo largo del tiempo la cafetería ha ido creciendo, se ha dado a conocer por un sin número de personas nacionales y extranjeras, el tradicional pan y chocolate de Ambato se ha ido quedando en el paladar de las personas, haciendo de la cafetería una buena alternativa al visitar el centro de la ciudad.

Descripción de la cafetería

La cafetería “Piedad López” se encuentra ubicada en el Centro Histórico de la ciudad de Quito en las calles Sucre y Flores, está conformada por dos plantas, en la planta baja se encuentra el área de las mesas, compartida con la cocina, área de jugos, panadería y servicios higiénicos, la segunda planta está dividida por el área social, una cocina, área de jugos, bodega, y servicios higiénicos.

La cafetería cuenta con una capacidad para 80 personas, a continuación, se presenta la ubicación de la cafetería en la imagen 2.

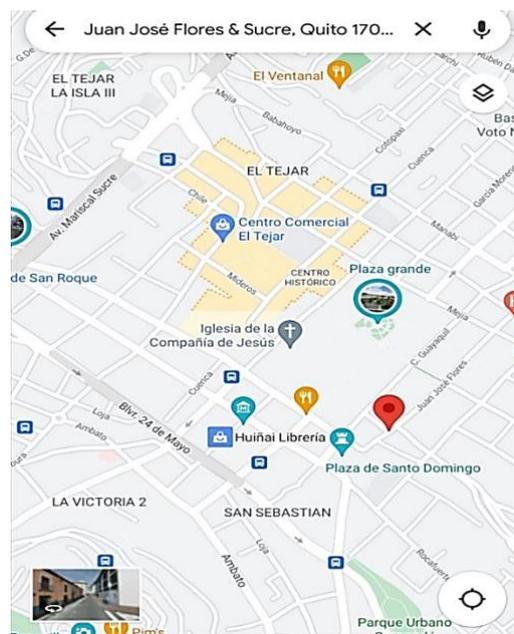


Imagen 2: *Ubicación Cafetería.*

Estructura organizacional de la cafetería “Piedad López”

La cafetería cuenta con una estructura tradicional, jerárquico funcional ya que todos los empleados tienen un superior quien los dirige y distribuye actividades y tareas las cuales son supervisadas y controladas por el mismo, presentada en la imagen 3.

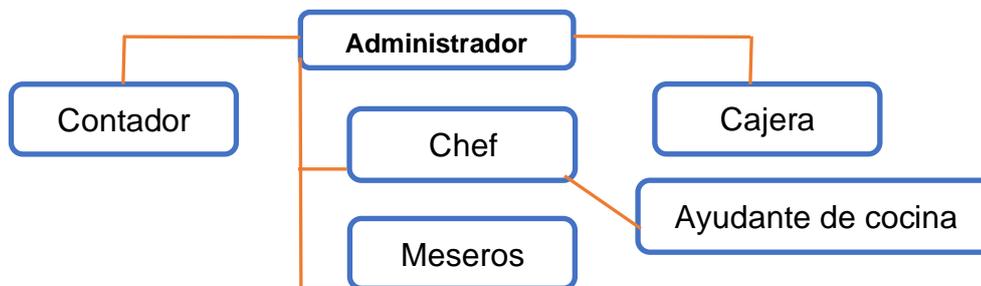


Imagen 3: Estructura organizacional.

Diagnóstico de procesos

La lista de chequeo fue elaborada tomando como referencia los aspectos presentados de esta normativa que establece el ARCSA Ecuador (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015) en la cual se evaluaron las siguientes dimensiones:

1. Condiciones higiénico sanitarias.
2. Baterías sanitarias.
3. Condiciones del personal para la preparación y/o manipulación de alimentos.
4. Control de plagas.
5. Materiales y Equipos.
6. Control de productos.
7. Productos de consumo inmediato.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través de la lista de chequeo aplicada en la cafetería “Piedad López”.

Dimensión 1: Condiciones higiénico sanitarias

Los aspectos referidos a la dimensión de condiciones higiénicos sanitarias son presentados a continuación en la tabla 8:

Tabla 8: Análisis de resultados. Lista de chequeo. Higiénico sanitarias.

3 Condiciones Higiénico sanitarias		Cumple	No cumple
3.1	¿El establecimiento se encuentra alejado de focos de insalubridad?	X	
3.2	¿El área de preparación de los alimentos cuenta con una infraestructura que permita fácil limpieza y desinfección?		X
3.3	¿Las paredes, pisos, techos y ventanas del establecimiento se encuentran limpios y en buen estado de conservación?		X
3.4	¿Las áreas de almacenamiento de alimentos cuentan con control de temperatura y/o humedad de acuerdo a las necesidades propias de conservación de cada tipo de alimento?		X
3.5	¿El establecimiento cuenta con adecuada ventilación?		X
3.6	¿Dispone de suministro de agua potable?	X	
3.7	¿Cuenta con sistema de alcantarillado o desagüe?	X	

Con respecto a los resultados de la dimensión condiciones higiénico sanitarias, se realiza en análisis de frecuencias absolutas y relativas presentada a continuación en la tabla 9.:

Tabla 9: Frecuencia absoluta y relativa condiciones higiénico sanitarias

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada
Cumple	3	42%
No cumple	4	58%
Total	7	100%

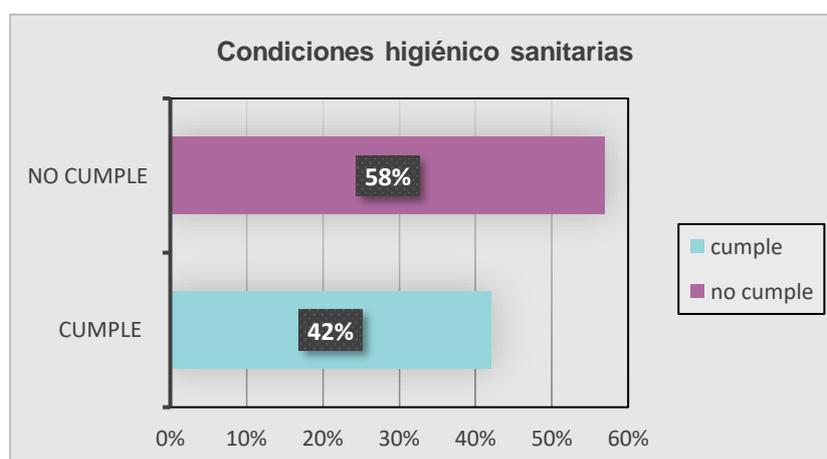


Gráfico 1: Análisis de resultados. Lista de chequeo. Higiénico sanitarias.

En correspondencia a la dimensión Condiciones higiénico sanitarias según Amores (2011). “Debe haber un mantenimiento de los lugares de manipulación para evitar su deterioro, el diseño del local deberá ser apto, para evitar la acumulación de la suciedad y facilitar el trabajo diario”. (p.48). Se puede observar que el 58% no cumple dentro de esta dimensión, mientras que el 42% si cumple con los ítems establecidos. Se puede apreciar claramente que la cafetería no cuenta con la infraestructura correcta para realizar las actividades, a su vez las paredes, pisos y ventanas, no están en óptimas condiciones, no existe una correcta ventilación lo que dificulta el trabajo, también muestra que no cuenta con un buen almacenamiento de los alimentos, lo que podría ocasionar graves problemas al establecimiento. En la tabla 9 y gráfico 1 anteriormente analizados, se presenta el resumen de los resultados obtenidos en esta dimensión.

Dimensión 2: Baterías sanitarias

Los aspectos referidos a la dimensión baterías sanitarias son presentados a continuación en la tabla 10:

Tabla 10: *Análisis de resultados. Lista de chequeo Baterías sanitarias.*

4 Baterías sanitarias		Cumple	No cumple
4.1	¿Las baterías sanitarias se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento?	X	
4.2	¿Las baterías sanitarias se encuentran separadas del área de elaboración de los alimentos?	X	
4.3	¿Los baterías sanitarios se encuentran provistos de papel higiénico, basurero, jabón y desinfectante para manos?	X	
4.4	¿Cuenta con recipientes identificados para la recolección de acuerdo al tipo de desechos?		X

Se realiza en análisis de frecuencias absolutas y relativas presentada a continuación en la tabla 11 y en el gráfico 2:

Tabla 11: Frecuencia absoluta y relativa.

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada
Cumple	3	80%
No cumple	1	20%
Total	4	100%

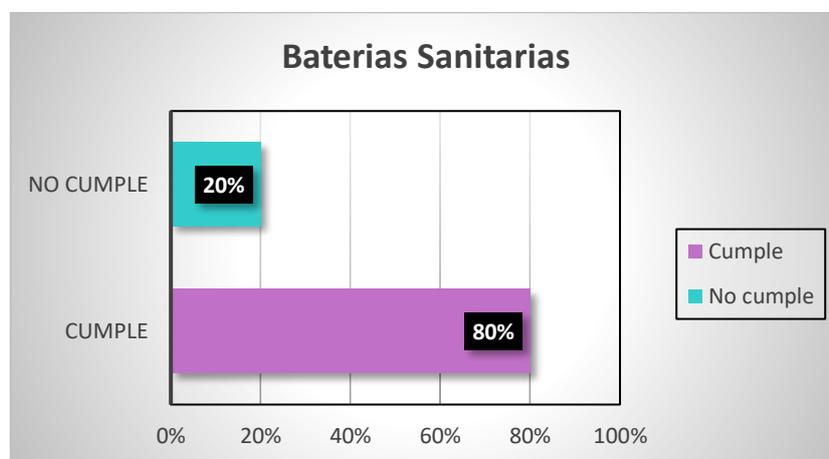


Gráfico 1: Resultados de la dimensión Baterías sanitarias.

Con respecto a los resultados de la dimensión Baterías Sanitarias, según Adams, Bartram y Chartier (2016), explican que las instalaciones “deben estar diseñados, construidos y mantenidos de forma que su uso sea higiénico y aceptable y no se conviertan en focos de transmisión de enfermedades” (p.29). Es importante que las instalaciones estén en buen mantenimiento y sobretodo estén limpias en todo momento, Considerando los resultados anteriores con relación a la dimensión de baterías sanitarias se puede observar que el 20% corresponde al incumplimiento, por otro lado, el otro 80% cumplen los ítems establecidos. En la tabla 11 y gráfico 2 anteriormente analizados, se presenta el resumen de los resultados obtenidos en esta dimensión. El no cumplimiento en este apartado, se observa que la cafetería no cuenta con diferentes recipientes para los desechos lo cual podría contaminar a los alimentos.

Dimensión 3: Condiciones del personal y/o manipulación de alimentos

Los aspectos referidos a la dimensión condiciones del personal para la preparación y/o manipulación de alimentos son presentados a continuación en la tabla 12:

Tabla 12: *Análisis de resultados. Lista de chequeo Condiciones del personal.*

5. Condiciones del personal para la preparación y/o manipulación de alimentos.		Cumple	No cumple
5.1	¿Los empleados tienen enfermedades cutáneas que puedan contaminar a los alimentos?	X	
5.2	¿Los cortes o heridas que pudiesen tener los empleados se encuentran tratadas y cubiertas debidamente para evitar la contaminación de los alimentos?	X	
5.3	¿Los manipuladores de alimentos se lavan bien las manos después de ir al baño, toser, preparar los alimentos crudos u otra actividad que represente un riesgo potencial al alimento para evitar la contaminación cruzada con los alimentos que preparan?	X	
5.4	¿Los trabajadores cuentan con indumentaria limpia y apropiada para realizar sus labores diarias?		X
5.5	¿El personal recibe capacitación en Buenas Prácticas de Higiene para la manipulación de alimentos?		X

Con respecto a los resultados de la dimensión condiciones del personal y/o manipulación de alimentos, se realiza en análisis de frecuencias absolutas y relativas presentada a continuación en la tabla 13:

Tabla 13: *frecuencia absoluta y relativa.*

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada
Cumple	3	60%
No cumple	2	40%
Total	5	100%

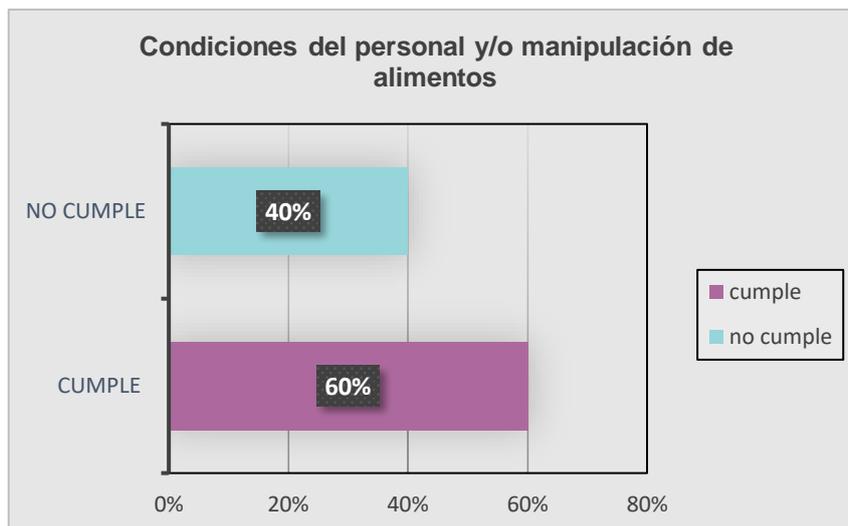


Gráfico 2: Resultados de la dimensión condiciones del personal y/o manipulación de alimentos.

Tomando en cuenta los resultados de la dimensión condiciones del personal y/o manipulación de alimentos. Según el instructivo externo de condiciones Higiénico Sanitarias, Plantas Procesadoras de Alimentos (2017) “debe asegurar que el personal que padezca o sea portador de alguna enfermedad que pueda transmitirse a los alimentos, no tengan acceso a ninguna de las áreas de manipulación de alimentos”. (p.9).

Se pudo obtener que el 60% cumple con los parámetros de esta categoría, por otro lado, el incumplimiento corresponde al 40%. La falencia que presenta en esta dimensión específicamente es que los trabajadores no cuentan con la indumentaria, uniformes adecuados para realizar sus diferentes tipos de actividades, pero sobre todo se pudo apreciar que el personal no recibe ningún tipo de capacitación, por ende, desconocen temas de manipulación de alimentos. En la tabla 13 y gráfico 3 anteriormente analizados, se presentan el resumen de los resultados obtenidos en esta dimensión.

Dimensión 4: Control de plagas

Los aspectos referidos a la dimensión control de plagas son presentados a continuación en la tabla 14:

Tabla 14: Análisis de resultados. Lista de chequeo control de plagas Fuente. Oñate, 2020

6. Control de Plagas		Cumple	No cumple
6.1	¿El establecimiento está protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos?		X
6.2	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de preparación de la cocina?		X
6.3	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de consumo de alimentos?		X
6.4	¿El establecimiento cuenta con programas de prevención y eliminación de plagas?		X

Con respecto a los resultados de la dimensión control de plagas, se realiza en análisis de frecuencias absolutas y relativas presentada a continuación en la tabla 15:

Tabla 15: Frecuencia absoluta y relativa.

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada
Cumple	0	0%
No cumple	4	100%
Total	4	100%

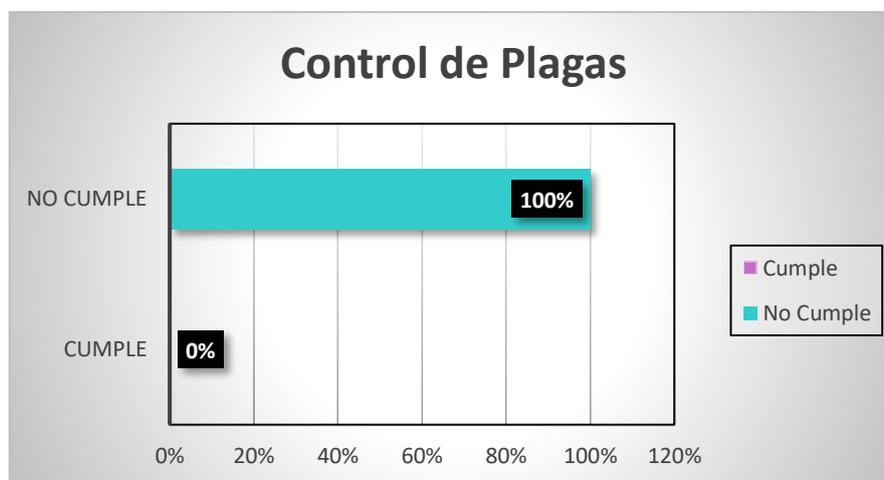


Gráfico 3: Resultados de la dimensión control de plagas.

En correspondencia con los resultados obtenidos en esta dimensión control de plagas, según Amores, D (2011). “Las plagas van alterar los alimentos, lo que

dará pérdidas económicas, y por otro lado pueden contaminar los alimentos y producir enfermedades peligrosas para la salud". (p,50). Se puede observar que el incumplimiento de esta sección es del 100%, la falencia en esta sección se puede apreciar significativamente la cafetería no está protegida para evitar el ingreso de plagas, no cuenta con programas de prevención y eliminación de las mismas. En la tabla 15 y gráfico 4 anteriormente analizada, se presentan el resumen de los resultados obtenidos en esta dimensión.

Dimensión 5: Materiales y equipos

Los aspectos referidos a la dimensión materiales y equipos son presentados a continuación en la tabla 16:

Tabla 16: Análisis de resultados. Lista de chequeo Materiales y equipos.
Fuente. Oñate, 2020

7. Materiales y Equipos		Cumple	No cumple
7.1	¿Los equipos y utensilios de cocina se encuentran limpios y en buen estado?	X	
7.2	¿Utensilios son de material adecuado para preparación de alimentos?		X
7.3	¿Existen elementos apropiados y en buen estado para la recolección y eliminación de los desechos?		X
7.4	¿Las mesas, mesones y estanterías para la preparación de los alimentos son de un material resistente y apropiado que facilite su limpieza y desinfección?		X
7.5	¿Existen registros de limpieza de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?		X
7.6	¿Existen registros de mantenimiento de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?		X

Con respecto a los resultados de la dimensión Materiales y equipos, se realiza en análisis de frecuencias absolutas y relativas presentada a continuación en la tabla 17:

Tabla 17: Frecuencia absoluta y relativa.

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada
Cumple	1	16%
No cumple	5	84%
Total	6	100%

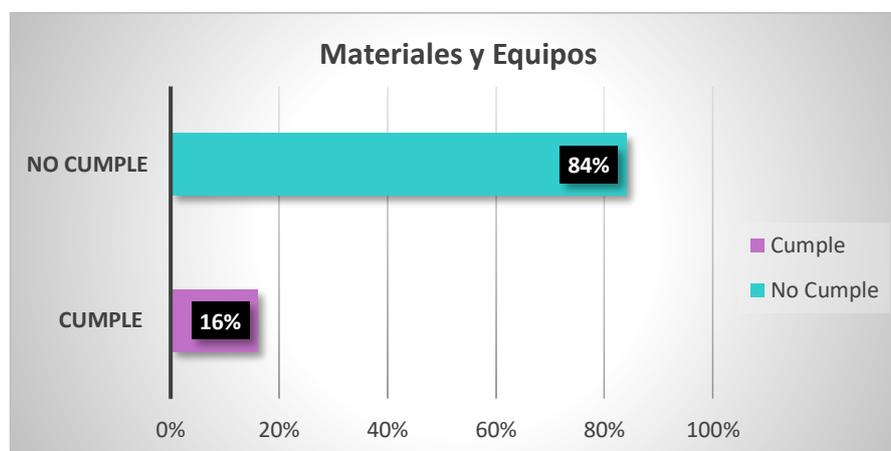


Gráfico 4: Resultados de la dimensión materiales y equipos.

Los utensilios con que se maneja los productos deben ser los adecuados para tener óptimos resultados, al igual de los equipos deben estar en condiciones adecuadas para la elaboración de los productos. Según Amores, D (2011). “Dentro del programa de limpieza debemos establecer frecuencia, la metodología y la responsabilidad de trabajo para los utensilios y equipos, ya que pueden ser causa de contaminación”. (p.49). Lo que se puede observar en esta dimensión direccionada a materiales y equipos, es que el incumplimiento de la norma es del 84%, mientras tanto solo el 16% cumple con lo establecido.

En esta dimensión se apreció que la cafetería no cuenta con utensilios de material adecuados para la preparación de alimentos, no cuentan con los mesones y equipos óptimos para realizar las actividades, los que actualmente tienen, no poseen un buen mantenimiento, lo que va a ocasionar dificultades a corto o mediano plazo. En la tabla 17 y gráfico 5 anteriormente analizados, se presentan el resumen de los resultados obtenidos en esta dimensión.

Dimensión 6: Control de productos

Los aspectos referidos a la dimensión control de productos son presentados a continuación en la tabla 18:

Tabla 18: *Análisis de resultados. Lista de chequeo Control de productos.*

8. Control de Productos		Cumple	No cumple
8.1	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos se encuentran en buenas condiciones de conservación?		X
8.2	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos cuentan con registro sanitario?		X
8.3	¿Los productos procesados que se utilizan tienen su tiempo de vida útil vigente?	X	

Con respecto a los resultados de la dimensión Control de productos, se realiza en análisis de frecuencias absolutas y relativas presentada a continuación en la tabla 19:

Tabla 19: *Frecuencia absoluta y relativa.*

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada
Cumple	1	33%
No cumple	2	67%
Total	3	100%

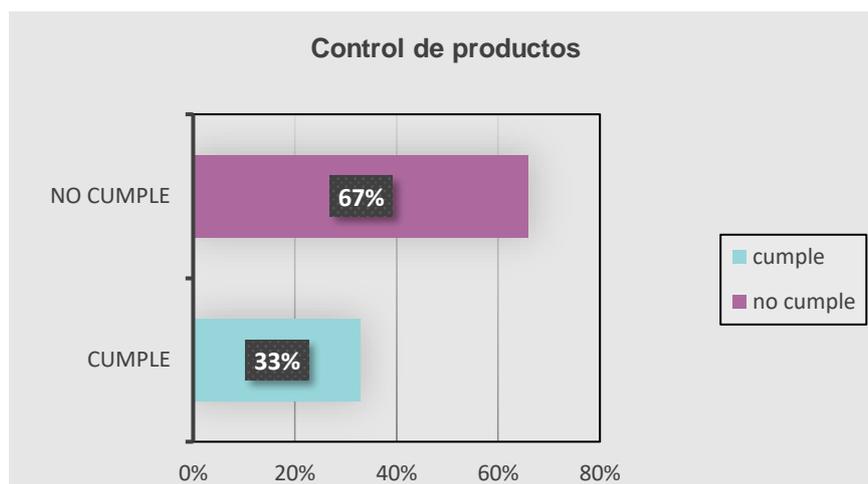


Gráfico 5: *Resultados de la dimensión control de productos.*

En relación a esta dimensión Control de productos, se denotar que el 67% no cumple con la norma y un 33% corresponde al cumplimiento de esta sección. Es importante resaltar que la materia prima en todo momento debe ser la adecuada contar con registro sanitario que garantice los productos. Según Washington (2016) “el almacenamiento debe asegurar una temperatura adecuada al tipo de

materia prima que se almacena para prevenir una reproducción de las bacterias”. (p.67).

La falencia evidente en esta sección, es que la cafetería no cuenta con una buena conservación de alimentos, algunos productos son obtenidos, pero no llevan un registro sanitario que ayude a la confiabilidad del mismo. En la tabla 19 y gráfico 6 anteriormente analizados, se presentan el resumen de los resultados obtenidos en esta dimensión.

Dimensión 7: Productos de consumo inmediato

Los aspectos referidos a la dimensión productos de consumo inmediato son presentados a continuación en la tabla 20:

Tabla 20: *Análisis de resultados. Lista de chequeo Productos de consumo inmediato.*

9. Productos de consumo inmediato		Cumple	No cumple
9.1	¿El agua con la que se prepara las bebidas es procesada o hervida?		X
9.2	¿Los productos se preparan en recipientes adecuados?		X
9.3	¿Las materias primas se mantienen almacenadas en condiciones ambientales adecuadas para su conservación?		X
9.4	¿Los productos se encuentran en buenas condiciones de conservación?	X	
9.5	¿No existen indicios de deterioro de los productos preparados?		X
9.6	¿Los diferentes productos preparados se encuentran almacenados de acuerdo a la naturaleza y necesidad propia de cada uno de ellos y debidamente cubiertos para evitar contaminación?		X
9.7	¿Se mantiene la cadena de frío en el manejo de los productos que requieren condiciones especiales de conservación?		X
9.8	¿No se encuentran alimentos en contacto directo con el piso?	X	

Con respecto a los resultados de la dimensión Productos de consumo inmediato, se realiza en análisis de frecuencias absolutas y relativas presentada a continuación en la tabla 21:

Tabla 21: Frecuencia absoluta y relativa.

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada
Cumple	2	25%
No cumple	6	75%
Total	8	100%

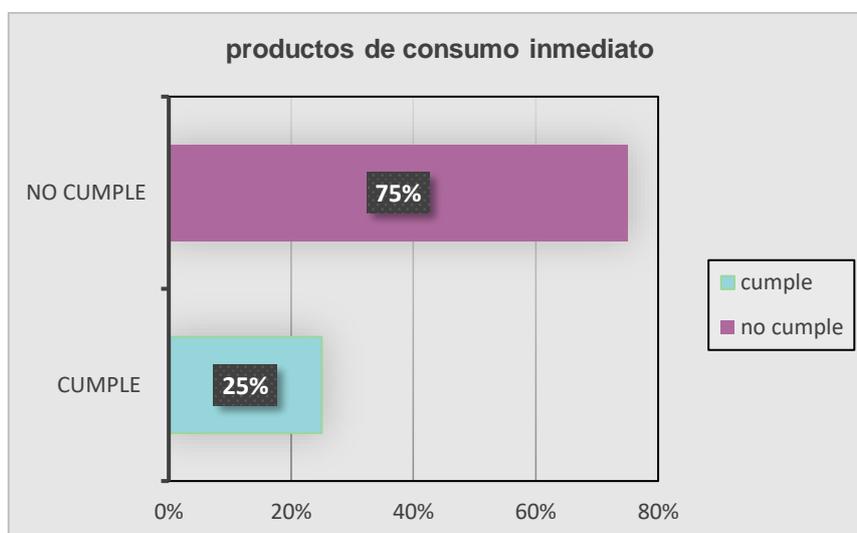


Gráfico 6: Resultados productos de consumo inmediato.

En esta dimensión direccionada a los productos de consumo inmediato se puede observar que el incumplimiento representa el 75%, mientras tanto el 25% representa en cumplimiento de lo establecido en la sección mencionada. Según Izarra. A (2019) “la conservación de alimentos corresponde a un conjunto de técnicas encargadas de aumentar la vida y disponibilidad para el consumo humano”. Es importante considerar que los alimentos deben estar en buen estado de conservación para su comercialización para evitar cualquier tipo de enfermedad.

En la dimensión de productos de consumo inmediato se pudo observar que el agua que utilizan no es hervida, los recipientes no son los adecuados, la materia prima no es conservada adecuadamente lo que podría ocasionar problemas en el desenvolvimiento de la empresa. En la tabla 21 y gráfico 7 anteriormente analizados, se presentan el resumen de los resultados obtenidos en esta dimensión.

Determinación de incumplimientos detectados por dimensión.

Se presenta los resultados obtenidos a través de la lista de chequeo de los no cumplimientos dentro de la cafetería en la tabla 22 presentada a continuación:

Tabla 22: *resumen de incumplimientos detectadas por dimensión.*

Condiciones higiénico sanitarias	<p>El área de preparación de los alimentos no cuenta con una infraestructura que permita fácil limpieza y desinfección.</p> <p>Las paredes, pisos, techos y ventanas del establecimiento no se encuentran limpios y en buen estado de conservación.</p> <p>Las áreas de almacenamiento de alimentos no cuentan con control de temperatura y/o humedad de acuerdo a las necesidades propias de conservación de cada tipo de alimento.</p> <p>El establecimiento no cuenta con adecuada ventilación</p>
Baterías sanitarias	<p>No cuentan con recipientes identificados para la recolección de acuerdo al tipo de desechos</p>
Condiciones del personal para la preparación y/o manipulación de alimentos.	<p>Los trabajadores no cuentan con indumentaria limpia y apropiada para realizar sus labores diarias.</p> <p>El personal no recibe capacitación en Buenas Prácticas de Higiene para la manipulación de alimentos.</p>
Control de Plagas	<p>El establecimiento no está protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos.</p> <p>Se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de preparación de la cocina.</p> <p>Se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de consumo de alimentos.</p> <p>El establecimiento no cuenta con programas de prevención y eliminación de plagas.</p>
Materiales y equipos	<p>Utensilios no son de material adecuado para preparación de alimentos.</p> <p>No existen elementos apropiados y en buen estado para la recolección y eliminación de los desechos.</p> <p>Las mesas, mesones y estanterías para la preparación de los alimentos no son de un material resistente y apropiado que facilite su limpieza y desinfección.</p>

	<p>No existen registros de limpieza de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos.</p> <p>No existen registros de mantenimiento de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos</p>
Control de productos	<p>Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos no se encuentran en buenas condiciones de conservación.</p> <p>Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos cuentan no con registro sanitario.</p>
Productos de consumo inmediato	<p>El agua con la que se prepara las bebidas no es procesada o hervida</p> <p>Los productos no se preparan en recipientes adecuados.</p> <p>Las materias primas no se mantienen almacenadas en condiciones ambientales adecuadas para su conservación.</p> <p>Existen indicios de deterioro de los productos preparados.</p> <p>Los diferentes productos preparados no se encuentran almacenados de acuerdo a la naturaleza y necesidad propia de cada uno de ellos y debidamente cubiertos para evitar contaminación.</p> <p>No se mantiene la cadena de frío en el manejo de los productos que requieren condiciones especiales de conservación.</p>

Diagrama causa y efecto de incumplimientos en la cafetería

A continuación, se presenta el diagrama de causa y efecto ver la figura 1.

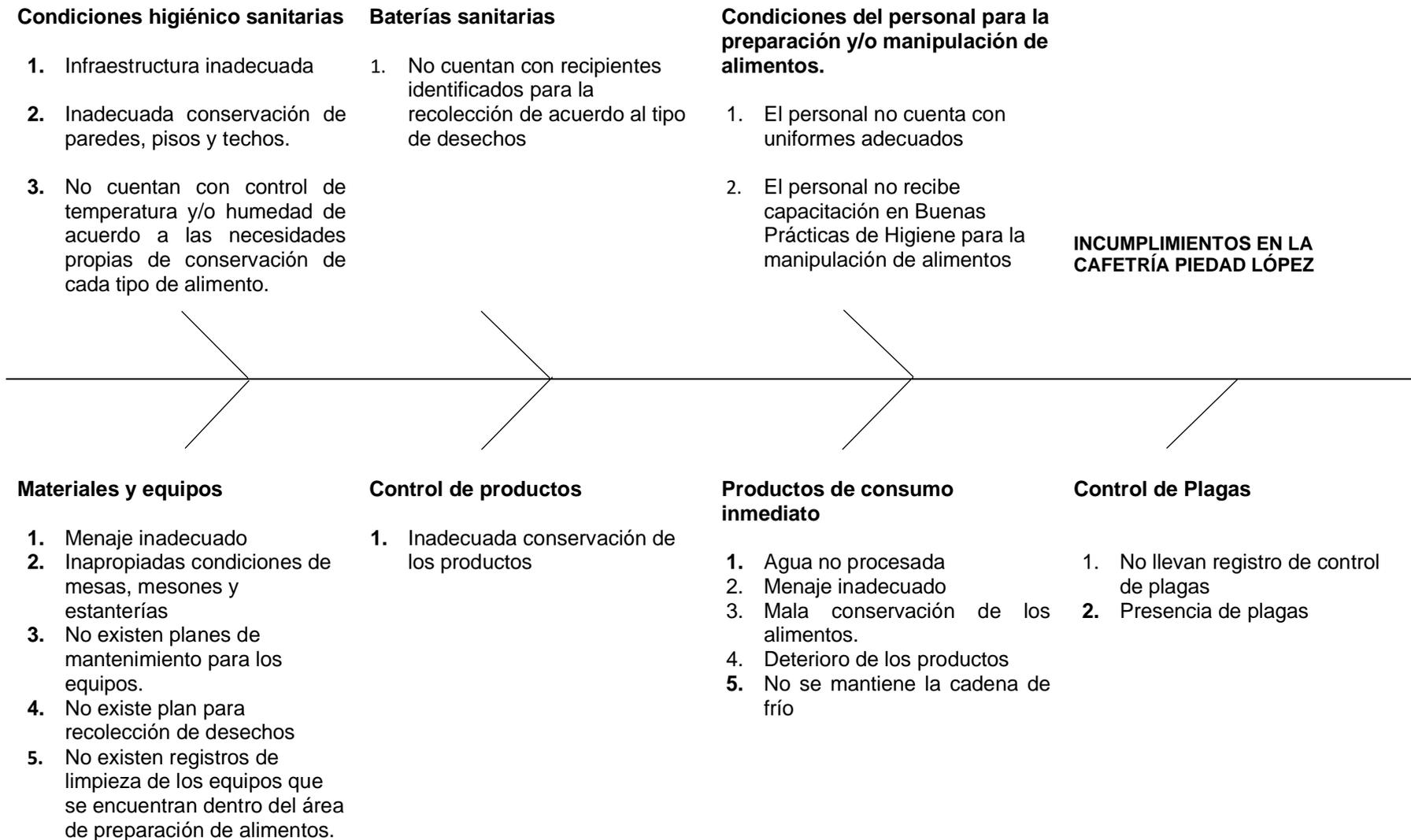


Figura 1: *Diagrama causa y efecto de incumplimientos en la cafetería Piedad López*

A continuación, se indicará los incumplimientos obtenidos a través de la lista de chequeo, se indicará estrategias por cada dimensión en la tabla 23.

Tabla 23: *Propuesta para la dimensión condición higiénico sanitarias*

Incumplimiento	Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • El área de preparación de los alimentos no cuenta con una infraestructura que permita fácil limpieza y desinfección. • Las paredes, pisos, techos y ventanas del establecimiento no se encuentran limpios y en buen estado de conservación • Las áreas de almacenamiento de alimentos no cuentan con control de temperatura y/o humedad de acuerdo a las necesidades propias de conservación de cada tipo de alimento. • El establecimiento no cuenta con adecuada ventilación 	Diseñar un plan de adecuamiento en la infraestructura de la cafetería.

A continuación, se indicará los incumplimientos obtenidos a través de la lista de chequeo para la dimensión baterías sanitarias, ver tabla 24

Tabla 24: *Propuesta para la dimensión baterías sanitarias*

Incumplimiento	Propuesta
No cuenta con recipientes identificados para la recolección de acuerdo al tipo de desechos	Diseñar un plan de compra de recipientes adecuados para los desechos.

A continuación, se indicará los incumplimientos obtenidos a través de la lista de chequeo para la dimensión condiciones para el personal para la preparación y/o manipulación de alimentos, ver tabla 25

Tabla 25: *Propuesta para la dimensión condiciones para el personal para la preparación y/o manipulación de alimentos*

Incumplimiento	Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores no cuentan con indumentaria limpia y apropiada para realizar sus labores diarias. • El personal no recibe capacitación en Buenas Prácticas de Higiene para la manipulación de alimentos 	<p>Implementar un correcto plan de capacitación para el personal de la cafetería.</p>

A continuación, se indicará los incumplimientos obtenidos a través de la lista de chequeo para la dimensión control de plagas, ver tabla 26.

Tabla 26: *Propuesta para la dimensión control de plagas*

Incumplimiento	Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • El establecimiento no está protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos • Se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de preparación de la cocina. • Se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de consumo de alimentos. • El establecimiento no cuenta con programas de prevención y eliminación de plagas. 	<p>Programar planes de fumigaciones cada determinado tiempo.</p>

A continuación, se indicará los incumplimientos obtenidos a través de la lista de chequeo para la dimensión materiales y equipos, ver tabla 27.

Tabla 27: *Propuesta para la dimensión materiales y equipos*

Incumplimiento	Propuesta
<ul style="list-style-type: none">• Utensilios no son de material adecuado para preparación de alimentos.• No existen elementos apropiados y en buen estado para la recolección y eliminación de los desechos.• Las mesas, mesones y estanterías para la preparación de los alimentos no son de un material resistente y apropiado que facilite su limpieza y desinfección.• No existen registros de limpieza de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos.• No existen registros de mantenimiento de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos	Diseñar un plan de mantenimiento de materiales y equipos.

A continuación, se indicará los incumplimientos obtenidos a través de la lista de chequeo para la dimensión control de productos, ver tabla 28.

Tabla 28: *Propuesta para la dimensión control de productos*

Incumplimiento	Propuesta
<ul style="list-style-type: none">• Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos no se encuentran en buenas condiciones de conservación.• Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos no cuentan con registro sanitario	Planificar la compra de productos con proveedores confiables.

A continuación, se indicará los incumplimientos obtenidos a través de la lista de chequeo para la dimensión productos de consumo inmediato ver tabla 29.

Tabla 29: *Propuesta para la dimensión productos de consumo inmediato*

Incumplimiento	Propuesta
<ul style="list-style-type: none">• El agua con la que se prepara las bebidas no es procesada o hervida• Los productos no se preparan en recipientes adecuados• Las materias primas no se mantienen almacenadas en condiciones ambientales adecuadas para su conservación.• Existen indicios de deterioro de los productos preparados.• Los diferentes productos preparados no se encuentran almacenados de acuerdo a la naturaleza y necesidad propia de cada uno de ellos y debidamente cubiertos para evitar contaminación.• No se mantiene la cadena de frío en el manejo de los productos que requieren condiciones especiales de conservación.	<p>Programar un control de la materia prima en las áreas de almacenamiento.</p>

Diseño del plan de mejora en base a las buenas prácticas de manufactura en la cafetería Piedad López en el centro Histórico de Quito

Matriz de estrategias

En este apartado se desarrolló una matriz donde se observa las estrategias aplicadas a los no cumplimientos que presenta la cafetería detallada en la tabla 30.

Tabla 30: Matriz Plan de acción

Estrategia	Tareas	Tiempo	Recursos necesarios	Financiación	Responsable del seguimiento
Diseñar un plan de adecuación en la infraestructura de la cafetería. Diseñar un plan de compra de recipientes adecuados para los desechos.	Identificar áreas de mantenimientos Solicitar presupuestos	Semestral	Humanos y materiales	Empresa (cafetería)	Gerente
	Solicitar presupuestos	Anual	Humanos y materiales	Empresa (cafetería)	Gerente Responsable de cada área
Implementar un correcto plan de capacitación para el personal de la cafetería.	Definir las áreas para la capacitación. Buscar el experto que imparta la capacitación. Implementar la capacitación. Evaluar y controlar la capacitación.	Semestral	Humanos y materiales	Empresa (cafetería)	Gerente Colaboradores de la cafetería
Programar planes de fumigaciones cada determinado tiempo.	Buscar una empresa especialista en fumigaciones Dar información a los colaboradores para evitar la propagación de plagas	Trimestral	Humanos y materiales	Empresa (cafetería)	Gerente Responsable del área Experto en fumigaciones
Diseñar un plan de mantenimiento de materiales y equipos.	Identificar la maquinaria y equipos Contratar empresas expertas	Trimestral	Humanos y materiales	Empresa (cafetería)	Gerente Responsable del área
Planificar la compra de productos con proveedores confiables.	Planificar las compras Buscar proveedores fiables	Quincenal	Humanos y materiales	Empresa (cafetería)	Gerente Responsable del área
Programar un control de la materia prima en las áreas de almacenamiento.	Planificar compras de cada área Almacenar correctamente	Diario	Humanos y materiales	Empresa (cafetería)	Gerente Responsable del área

Como se ha venido mencionado en el actual trabajo de titulación, las Buenas Prácticas de Manufactura son principios básicos que se deben implementar en los lugares de comercialización de alimentos, el objetivo de todo este conjunto es garantizar que los productos estén en condiciones sanitarias adecuadas con la finalidad de que no existan enfermedades transmitidas a los consumidores y se obtenga un producto de calidad.

Costo de la implementación del Plan de Mejora

A continuación, se indicará el costo de la implementación del plan de mejora para la dimensión higiénico sanitarias detalladas en la tabla 31.

Tabla 31: *costo de la implementación del plan de mejora, dimensión higiénico sanitarias*

Descripción	Costo Unit.	Costo total	Total
Extractor	\$ 150.00	\$ 300.00	\$ 300.00
Ventilación natural (ventana)	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00
Uniformes	\$ 25.00	\$ 375.00	\$ 375.00
Ventilador	\$ 30.00	\$ 60.00	\$ 60.00
Mano de obra (mantenimiento de equipos)	\$ 40.00	\$ 80.00	\$ 80.00
Congelador	\$ 300.00	\$ 600.00	\$ 600.00
Campana de humo	\$ 250.00	\$ 500.00	\$ 500.00
Pisos (baldosa antideslizante 25m)	\$ 6.00	\$ 150.00	\$ 150.00
Paredes (40 m)	\$ 6.00	\$ 240.00	\$ 240.00
Mano de obra (pisos y paredes)	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00
Total:			\$ 2.705.00

El confort de los colaboradores dentro del área de trabajo es indispensable para que ellos desempeñen optimamente sus actividades dentro de la cafetería, ya que el calor o el frío pueden ser causas de accidentes laborales, por tal motivo es considerable tomar en cuenta medidas que ayuden a que los empleados se sientan a gusto en el lugar de trabajo.

En la cafetería Piedad López se a podido observar que no cuentan con la temperatura del ambiente correcta, factor por el cual se propone medidas que ayuden a contrarrestar con este punto clave dentro del establecimiento.

A continuación, se indicará el costo de la implementación del plan de mejora para la dimensión Baterías sanitarias, detalladas en la tabla 32.

Tabla 32: *Costo de la implementación del plan de mejora dimensión baterías sanitarias*

Descripción	Costo unit.	Costo total	Total
Recipientes para los desechos	\$ 12.00	\$72.00	\$72.00

Es indispensable contar con los recipientes adecuados para la recolección de desechos, con mucha más razón dentro de un establecimiento dedicado al área de alimentos y bebidas para lo cual se presenta a continuación el presupuesto para la cafetería.

A continuación, se indicará el costo de la implementación del plan de mejora para la dimensión condiciones del personal detalladas en la tabla 33.

Tabla 33: *Costo de la implementación del plan de mejora dimensión Condiciones del personal*

Reunión	Descripción	Fecha	Duración
1	Aspectos generales de las BPM	Octubre 2022	4 horas
2	Personal manipulador	Octubre 2022	4 horas
3	Contaminación de los alimentos	Octubre 2022	4 horas
4	Normas de bioseguridad	Octubre 2022	4 horas

Descripción	Costo u	Costo total	Total
Profesional en BPM	\$ 20 (hora)	\$ 320	\$ 320
Luz	\$ 7	\$ 7	\$ 7
Internet	\$ 8	\$ 8	\$ 8
Agua	\$ 7	\$ 7	\$ 7
Total semestral			\$ 684

Con la finalidad de que se conozcan las Buenas Prácticas de Manufactura en la cafetería Piedad López, se presenta a continuación los puntos importantes a impartir con su respectivo cronograma, cabe mencionar que la capacitación será impartida por un especialista en el área de Buenas Prácticas de Manufactura.

A continuación, se indicará el costo de la implementación del plan de mejora para la dimensión control de plagas detalladas en la tabla 34.

Tabla 34: *Costo de la implementación del plan de mejora dimensión control de plagas*

Descripción	Costo U.	Costo (cada 3 meses)	Costo total
Fumigaciones	\$ 50	\$ 200	\$ 200

En cualquier establecimiento direccionado a los alimentos, es fundamental brindar siempre una buena comida al igual que un buen servicio, sin embargo, la presencia de plagas puede ser una amenaza, por lo tanto, es indispensable erradicarlas si se ha detectado la aparición de estas.

Para contrarrestar las plagas se pretende contratar empresas privadas expertas con la eliminación de insectos y plagas.

A continuación, se indicará el costo de la implementación del plan de mejora para la dimensión materiales y equipos detalladas en la tabla 35.

Tabla 35: *costo de la implementación del plan de mejora dimensión materiales y equipos*

Descripción	Costo U.	Costo	Costo total
Mesas de acero inoxidable	\$ 110	\$ 220	\$ 220
Estanterías	\$ 40	\$ 160	\$ 160
Ollas	\$ 100	\$ 200	\$ 200
Cuchillos	\$ 80	\$ 160	\$ 160
		Total:	\$ 740

Es indispensable tener los utensilios adecuados para la elaboración de los productos a más de tener toda la ergonomía de los equipos para desarrollar adecuadamente las actividades a continuación se menciona el presupuesto para las áreas de la cocina tanto de la planta alta y la planta baja de la cafetería, tomando en cuenta las falencias encontradas a través de la lista de chequeo.

A continuación, se indicará el costo de la implementación del plan de mejora para la dimensión control de productos detalladas en la tabla 36.

Tabla 36: *costo de la implementación del plan de mejora dimensión control de productos*

Descripción	Costo U.	Costo	Costo total
Congelador	\$ 600	\$ 1200	\$ 1200
		Total:	\$ 1200

Para esta dimensión se debe tomar en cuenta proveedores confiables, los cuales deben brindar un producto de calidad, la cafetería tiene proveedores fijos, es importante poseer variedad de proveedores con la intención de poder escoger el mejor producto a un buen costo, por otro lado, la cafetería necesita de un congelador para conservar los alimentos.

A continuación, se indicará el costo de la implementación del plan de mejora para la dimensión productos de consumo inmediato detalladas en la tabla 37.

Tabla 37: Costo de la implementación del plan de mejora dimensión productos de consumo inmediato.

Descripción	Costo U.	Costo	Costo total
Agua purificada	\$4.00	\$120 (mensual)	\$120
refrigerador	\$550	\$1100	\$1100
			Total:1220

La sugerencia para la cafetería Piedad López para la mejora de esta dimensión es invertir en agua purificada la cual debe ser recargada diariamente para la elaboración de jugos/ preparaciones, a más de adquirir buenos equipos refrigerantes para la correcta conservación de alimentos.

A continuación, se presenta la tabla del costo total en la cafetería, ver tabla 38.

Tabla 38: Total costos de implementación en la cafetería

Estrategia	Costo
Diseñar un plan para adecuación en la infraestructura de la cafetería.	\$ 2.705
Diseñar un plan de compra de recipientes adecuados para los desechos	\$ 72
Implementar un correcto plan de capacitación para el personal de la cafetería.	\$ 684
Programar planes de fumigaciones cada determinado tiempo.	\$ 200
Diseñar un plan de mantenimiento de materiales y equipos.	\$ 740
Planificar la compra de productos con proveedores confiables	\$ 1 200
Programar un control de la materia prima en las áreas de almacenamiento.	\$ 1 220
Total	\$ 6 821

El costo total para la mejora de la cafetería sería el monto de \$ 6 821.00 usd. (dólares americanos); se tomó como referencia los puntos más significativos de los no incumplimientos dentro del establecimiento.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente trabajo de titulación se planteó como punto de partida Plantear estrategias de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la cafetería Piedad López, ubicada en el Centro Histórico de Quito. Cabe mencionar que las estrategias son parte fundamental dentro de una empresa para el logro de objetivos planteados. Según Brito. A (2015), las conclusiones “Se obtienen al hacer una revisión exhaustiva e interpretación del proceso anterior, es decir, del análisis de los resultados, que a su vez permite llegar a un enunciado concreto que da respuesta a lo planteado en los objetivos”.

A continuación, se desglosan los aspectos relevantes en cada uno de los objetivos específicos.

Conclusiones

Al diagnosticar los procesos mediante la lista de chequeo la cual fue elaborada con la directriz del ARCSA en la cafetería “Piedad López” se evidencio el no cumplimiento con respecto a las dimensiones condiciones higiénicas, baterías sanitarias, condiciones del personal, plagas, materiales y equipos, control de productos y productos de consumo inmediato un nivel de incumplimiento del 53,28% con respecto a los indicadores anteriormente mencionados, se concluye que en la empresa existen falencias significativas que son importantes erradicarlas por medio de estrategias que ayuden a desarrollar más al establecimiento y la mantengan activa dentro del campo competitivo.

Se diseñaron siete estrategias, una para cada dimensión siendo estas las más significativas para la cafetería Piedad López, las dimensiones están direccionadas a Condiciones Higiénico sanitarias, Baterías sanitarias, Condiciones del personal para la preparación y/o manipulación de alimentos, Control de plagas, Materiales y Equipos, Control de productos, Productos de

consumo inmediato, es oportuno mencionar que para esto se aplicó una lista de chequeo que permitió observar los no cumplimientos que presenta la cafetería, los ítems tomados en cuenta en la lista de chequeo generaron resultados estadísticos que permitieron el desarrollo de estrategias para la implementación de la cafetería

El objetivo específico número tres está estrechamente direccionado a las estrategias que se pretende implementar en el establecimiento, los resultados obtenidos de toda la investigación, se pudo concluir que, es importante la implementación de las mismas dentro de la cafetería, ya que se evidencio fallas dentro de los procesos que cumple la empresa en cuanto a las dimensiones condiciones higiénicas, baterías sanitarias, condiciones del personal, plagas, materiales y equipos, control de productos y productos de consumo inmediato, en el capítulo cuatro se detallan las estrategias de implementación en la cafetería, se pudo concluir que la implementación de estrategias dentro de la cafetería Piedad López permitirá el crecimiento empresarial de la misma, a su vez sería una buena oportunidad para el mejoramiento en cuanto a sus procesos, generando que la empresa se expanda. Cabe indicar que el costo de implementación es de \$ 6 821.00 dólares americanos que la cafetería debe invertir para beneficio propio.

Recomendaciones

Al finalizar el actual trabajo de titulación es importante dejar una invitación a la Universidad Iberoamérica del Ecuador que se siga abordando temas con relación a las buenas prácticas de manufactura, ya que la importancia de las mismas es fundamental dentro del ámbito gastronómico.

Incentivar a los estudiantes afines a la carrera de Gastronomía mejorar la actual investigación, incrementando diversidad de instrumentos que permitan la recolección de mayor información,

Es conveniente recomendar a quienes desarrollen temas similares a las buenas prácticas de manufactura que en el trabajo actual se abordaron dimensiones principales de importancia dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas por lo cual es indispensable ahondar mucho más en el tema, ya que para garantizar productos inocuos es necesario el desarrollo de pasos, pautas para obtener un producto de calidad a través de una buena manipulación y lo que rodea su entorno.

Es importante mencionar y recomendar que la implementación de estrategias al igual que las buenas prácticas es relevante dentro de cualquier empresa ya que permite conocer la manera en cómo competir ante los demás establecimientos, es significativo que las estrategias sean eficaces ya que de estas depende el éxito empresarial.

Glosario

Arcsa: designada para ejecutar los procesos de regulación, vigilancia y control sanitario de productos de uso y consumo humano que circulan en el país y de los establecimientos sujetos a vigilancia sanitaria. (Ministerio de Salud Pública Agencia Nacional de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria-ARCSA)

Buenas Prácticas de Manufactura: Las Buenas Prácticas de Manufactura son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y la forma de manipulación. (Intedya)

Calidad: Es la totalidad de las características de un producto servicio, que le confieren la capacidad de satisfacer las exigencias establecidas e implícitas de los clientes. (Guía de Buenas Prácticas de Manufactura, secretaria de Agroindustria)

Cafetería: Una cafetería es un establecimiento donde se sirve café por lo general estos recintos también ofrecen otras infusiones y bebidas, e incluso ciertos tipos de comida. (<https://definicion.de/cafeteria/>)

Contaminación cruzada: Es la transferencia de agentes contaminantes de un alimento contaminado a otro que no lo está. (Guía de Buenas Prácticas de Manufactura, secretaria de Agroindustria)

Estrategias: Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles.

(<https://www.significados.com/estrategia/>)

ETA`S: Es un conjunto de síntomas que se origina por la ingestión de alimentos y/o agua contaminada con agentes patógenos. (Guía de Buenas Prácticas de Manufactura, secretaria de Agroindustria)

Higiene: Higiene se refiere a los cuidados, prácticas o técnicas utilizados para la conservación de la salud y la prevención de las enfermedades. Por extensión, higiene se relaciona con la limpieza y aseo de viviendas y lugares públicos. (<https://www.significados.com/higiene/>)

Inocuo: El término inocuo hace referencia a un objeto o persona que no es capaz de hacer daño o despertar interés en la colectividad. (<https://conceptodefinicion.de/inocuo/>)

Manipulador de alimentos: Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipos y utensilios utilizados para los alimentos, o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene. (Guía de Buenas Prácticas de Manufactura, Secretaria de Agroindustria)

Referencias bibliográficas

Referencias de libros

- Arias (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas ediciones el pasillo. 146pp.
- Armendáriz, J. (2012). *Pre elaboración y conservación de los alimentos*. ediciones Parainfo, S.A.
- Armendáriz, J. (2012). *Pre elaboración y conservación de los alimentos*. ediciones Parainfo, S.A.
- Atienza, R. (2009). *Manipulación de alimentos en las harinas y derivados*, Editorial Alcalá.105pp.
- Benavente, P y Benavente, E. (2013). *Seguridad higiene y protección ambiental en hostelería*. España Ideas propias Editorial .265pp.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Colombia. 320pp.
- Capacitación en Higiene para manipuladores de alimentos. (2011) Guía metodológica y práctica. Panamá. 68pp
- Del Cid, Méndez y Sandoval. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. México ,187pp.
- Desrosier, N. (2007). *Conservación de alimentos*. México. Editorial Patria
- Díaz, A y Uría, R. (2009). *Buenas Prácticas de Manufactura. Una guía para pequeños y medianos agro empresarios*. Costa Rica. 72pp
- Diccionario Enciclopédico aula. (1988).
- Dirección de sanidad de la armada departamento de salud. (2012). *Manual de requisitos y Buenas Prácticas de Manufactura de alimento*. 20pp
- Hernández R, Fernández C, Baptista M, (2010). *Metodología de la investigación*, 606pp.497pp
- Hernández R, Mendoza C. (2012). *Metodología de la investigación las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México. Editorial Mexicana, 703pp.
- Muguruza, N. (2008) *Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines*. Lima Perú. 85pp.
- Reid, C., Koppmann, M., Santín, C y Kleiman, E. (2018). *Guía de Buenas Prácticas de Manufactura*, Secretaria de Agroindustria. Edición 2018.
- Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados. (2002). Decreto Ejecutivo 3253 Registro Oficial 696

Valarezo, R. (2017) Plan de mejoras técnicas para la manipulación y conservación de alimentos en el Mercado Municipal San Jacinto (Cooperativa Juan Montalvo). 113pp

Washington, D. (2016). Manual para manipuladores de alimentos. 103pp

Referencias de documentos precedentes de internet

ARCOSA. (agosto 2015). Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. Externo para la Evaluación de “restaurantes y Cafeterías” En: https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-E.2.2-EST-42_Evaluaci%C3%B3n-de-Restaurantes-y-Cafeter%C3%ADas.pdf.

Fecha de consulta: 18 septiembre 2019

Intedya (2016). Buenas Prácticas de Manufactura. En: <https://www.intedya.com/internacional/103/consultoria-buenas-practicas-de-manufactura-bpm.html>. Fecha de consulta: 18 septiembre 2019

<https://www.significados.com>. Significado de higiene. En: <https://www.significados.com/higiene/> significado de higiene. Fecha de consulta: 8 agosto 2020

<https://www.significados.com>. Significado de estrategia. En: <https://www.significados.com/estrategia/>. Fecha de consulta: 8 agosto 2020

<https://conceptodefinicion>. Concepto de inocuo. En: <https://conceptodefinicion.de/inocuo/>. Fecha de consulta: 8 agosto 2020

<https://definicion>. Definición de cafetería. En <https://definicion.de/cafeteria/>. Fecha de consulta: 8 agosto 2020

ANEXOS

Anexo 1: Formato de la lista de chequeo aplicada en la cafetería Piedad López en el Centro histórico de Quito.

Acta de Evaluación para Restaurantes/Cafeterías			
1	Datos Generales		
	Provincia/Cantón	Fecha:	Hora de inicio:
	Pichincha/Quito	8/07/2020	12.30pm
			2:00pm
2	Información del establecimiento		
	Nombre o razón social:	Cafetería Piedad López	
	N. Ruc:		
	Dirección:	Sucre y Flores	
	Teléfono:		
	Correo electrónico:		
	Propietario/Representante:	Sr: Fabián Bonilla	
	Permiso de funcionamiento	No de permiso:	
		Fecha de caducidad:	
3	Condiciones Higiénico sanitarias		
		Cumple	No cumple
3.1	¿El establecimiento se encuentra alejado de focos de insalubridad?	x	
3.2	¿El área de preparación de los alimentos cuenta con una infraestructura que permita fácil limpieza y desinfección?		x
3.3	¿Las paredes, pisos, techos y ventanas del establecimiento se encuentran limpios y en buen estado de conservación?		x
3.4	¿Las áreas de almacenamiento de alimentos cuentan con control de temperatura y/o humedad de acuerdo a las necesidades propias de conservación de cada tipo de alimento?		x
3.5	¿El establecimiento cuenta con adecuada ventilación?		x
3.6	¿Dispone de suministro de agua potable?	x	
3.7	¿Cuenta con sistema de alcantarillado o desagüe?	x	
4	Baterías sanitarias		
4.1	¿Las baterías sanitarias se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento?	x	
4.2	¿Las baterías sanitarias se encuentran separadas del área de elaboración de los alimentos?	x	
4.3	¿Los baterías sanitarios se encuentran provistos de papel higiénico, basurero, jabón y desinfectante para manos?	x	
4.4	¿Cuenta con recipientes identificados para la recolección de acuerdo al tipo de desechos?		x
5. Condiciones del personal para la preparación y/o manipulación de alimentos.			

5.1	¿Los empleados tienen enfermedades cutáneas que puedan contaminar a los alimentos?	x	
5.2	¿Los cortes o heridas que pudiesen tener los empleados se encuentran tratadas y cubiertas debidamente para evitar la contaminación de los alimentos?	x	
5.3	¿Los manipuladores de alimentos se lavan bien las manos después de ir al baño, toser, preparar los alimentos crudos u otra actividad que represente un riesgo potencial al alimento para evitar la contaminación cruzada con los alimentos que preparan?	x	
5.4	¿Los trabajadores cuentan con indumentaria limpia y apropiada para realizar sus labores diarias?		x
5.5	¿El personal recibe capacitación en Buenas Prácticas de Higiene para la manipulación de alimentos?		x
6.	Control de Plagas		
6.1	¿El establecimiento está protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos?		x
6.2	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de preparación de la cocina?		x
6.3	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de consumo de alimentos?		x
6.4	¿El establecimiento cuenta con programas de prevención y eliminación de plagas?		x
7.	Materiales y Equipos		
7.1	¿Los equipos y utensilios de cocina se encuentran limpios y en buen estado?	x	
7.2	¿Utensilios son de material adecuado para preparación de alimentos?		x
7.3	¿Existen elementos apropiados y en buen estado para la recolección y eliminación de los desechos?		x
7.4	¿Las mesas, mesones y estanterías para la preparación de los alimentos son de un material resistente y apropiado que facilite su limpieza y desinfección?		x
7.5	¿Existen registros de limpieza de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?		x
7.6	¿Existen registros de mantenimiento de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?		x
8.	Control de Productos		
8.1	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos se encuentran en buenas condiciones de conservación?		x
8.2	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos cuentan con registro sanitario?		x
8.3	¿Los productos procesados que se utilizan tienen su tiempo de vida útil vigente?	x	
9.	Productos de consumo inmediato		
9.1	¿El agua con la que se prepara las bebidas es procesada o hervida?		x

9.2	¿Los productos se preparan en recipientes adecuados?		x
9.3	¿Las materias primas se mantienen almacenadas en condiciones ambientales adecuadas para su conservación?		x
9.4	¿Los productos se encuentran en buenas condiciones de conservación?	x	
9.5	¿No existen indicios de deterioro de los productos preparados?		x
9.6	¿Los diferentes productos preparados se encuentran almacenados de acuerdo a la naturaleza y necesidad propia de cada uno de ellos y debidamente cubiertos para evitar contaminación?		x
9.7	¿Se mantiene la cadena de frío en el manejo de los productos que requieren condiciones especiales de conservación?		x
9.8	¿No se encuentran alimentos en contacto directo con el piso?	x	
10.	Observaciones:		

ANEXO 2. FORMATO DE VALIDACIÓN CUANTITATIVO

Quito, 7 de Julio del 2020

PHD Jesús Gómez

Presente. -

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su colaboración, dada su experiencia en el área temática, en la revisión, evaluación y validación del presente instrumento que será aplicado para realizar un trabajo de investigación titulado: Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la cafetería “Piedad López” en el Centro Histórico de Quito, el cual será presentado como Trabajo de Titulación para optar al grado de carrera en la Universidad Iberoamericana del Ecuador, UNIB.E.

Los objetivos del estudio son:

Objetivo General

Proponer estrategias de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la cafetería “Piedad López” en el Centro Histórico de Quito.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos mediante la lista de chequeo en la cafetería “Piedad López” en el Centro Histórico de Quito.
- Determinar los incumplimientos encontrados en la cafetería “Piedad López”.
- Definir las estrategias de mejoras para la cafetería “Piedad López” en base a las Buenas Prácticas de Manufactura.

Operacionalización de la variable

Variable de estudio: Estrategias para la implementación de buenas prácticas de manufactura respecto a las no conformidades diagnosticadas

Técnica / Instrumento: Observación / Lista de chequeo

Dimensión	Indicador	Ítem	
Condiciones sanitarias	Higiénico	focos de insalubridad	3.1 al 3.7
		infraestructura	3.1 al 3.7
		pisos techos ventanas	3.1 al 3.7
		conservación	3.1 al 3.7
		ventilación	3.1 al 3.7
		suministro agua	3.1 al 3.7
		alcantarillado	3.1 al 3.7
Baterías sanitarias	estado/mantenimiento	4.1 al 4.4	
	separadas de la cocina	4.1 al 4.4	
	basureros/jabón/papel/desinfectante.	4.1 al 4.4	
	Recipientes (tipos de desechos)	4.1 al 4.4	
Condiciones personal	del	Enfermedades cutáneas	5.1 al 5.5
		Cortes/heridas	5.1 al 5.5
		Lavado de manos	5.1 al 5.5
		Indumentaria limpia	5.1 al 5.5
		capacitación	5.1 al 5.5
Control de plagas	Enfermedades cutáneas	6.1 al 6.4	
	Cortes/heridas	6.1 al 6.4	
	Lavado de manos	6.1 al 6.4	
	Indumentaria limpia	6.1 al 6.4	
	capacitación	6.1 al 6.4	
Materiales y equipos	buen estado	7.1 al 7.6	
	material adecuado	7.1 al 7.6	
	eliminación de desechos	7.1 al 7.6	
	material resistente (mesas, mesones)	7.1 al 7.6	
	registros de limpieza	7.1 al 7.6	
	registro de mantenimiento	7.1 al 7.6	
Control de productos	Buenas condiciones	8.1 al 8.3	
	Registro sanitario	8.1 al 8.3	
	Tiempo de vida	8.1 al 8.3	
Productos de consumo inmediato	Agua hervida	9.1 al 9.8	
	Recipientes adecuados	9.1 al 9.8	
	Conservación alimentos	9.1 al 9.8	
	Buenas condiciones	9.1 al 9.8	
	Deterioro de productos	9.1 al 9.8	
	Almacenamiento	9.1 al 9.8	
	Cadena de frio	9.1 al 9.8	
Alimentos contacto con el piso	9.1 al 9.8		



Título: Lista de Chequeo

Objetivo del instrumento: Observar los incumplimientos que presenta la cafetería Piedad López

Acta de Evaluación para Restaurantes/Cafeterías			
1	Datos Generales		
	Provincia/Cantón	Fecha:	Hora de inicio: Hora de finalización:
	Pichincha/Quito	8/07/2020	12.30pm 2:00pm
2	Información del establecimiento		
	Nombre o razón social:	Cafetería Piedad López	
	N. Ruc:		
	Dirección:	Sucre y Flores	
	Teléfono:		
	Correo electrónico:		
	Propietario/Representante:	Sr: Fabián Bonilla	
	Permiso de funcionamiento	No de permiso:	
		Fecha de caducidad:	
3	Condiciones Higiénico sanitarias		
		Cumple	No cumple
3.1	¿El establecimiento se encuentra alejado de focos de insalubridad?	x	
3.2	¿El área de preparación de los alimentos cuenta con una infraestructura que permita fácil limpieza y desinfección?		x
3.3	¿Las paredes, pisos, techos y ventanas del establecimiento se encuentran limpios y en buen estado de conservación?		x
3.4	¿Las áreas de almacenamiento de alimentos cuentan con control de temperatura y/o humedad de acuerdo a las necesidades propias de conservación de cada tipo de alimento?		x
3.5	¿El establecimiento cuenta con adecuada ventilación?		x
3.6	¿Dispone de suministro de agua potable?	x	
3.7	¿Cuenta con sistema de alcantarillado o desagüe?	x	
4	Baterías sanitarias		
4.1	¿Las baterías sanitarias se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento?	x	
4.2	¿Las baterías sanitarias se encuentran separadas del área de elaboración de los alimentos?	x	
4.3	¿Los baterías sanitarios se encuentran provistos de papel higiénico, basurero, jabón y desinfectante para manos?	x	

4.4	¿Cuenta con recipientes identificados para la recolección de acuerdo al tipo de desechos?		x
5. Condiciones del personal para la preparación y/o manipulación de alimentos.			
5.1	¿Los empleados tienen enfermedades cutáneas que puedan contaminar a los alimentos?	x	
5.2	¿Los cortes o heridas que pudiesen tener los empleados se encuentran tratadas y cubiertas debidamente para evitar la contaminación de los alimentos?	x	
5.3	¿Los manipuladores de alimentos se lavan bien las manos después de ir al baño, toser, preparar los alimentos crudos u otra actividad que represente un riesgo potencial al alimento para evitar la contaminación cruzada con los alimentos que preparan?	x	
5.4	¿Los trabajadores cuentan con indumentaria limpia y apropiada para realizar sus labores diarias?		x
5.5	¿El personal recibe capacitación en Buenas Prácticas de Higiene para la manipulación de alimentos?		x
6. Control de Plagas			
6.1	¿El establecimiento está protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos?		x
6.2	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de preparación de la cocina?		x
6.3	¿No se encuentran indicios o presencia de roedores, insectos y otras plagas en el área de consumo de alimentos?		x
6.4	¿El establecimiento cuenta con programas de prevención y eliminación de plagas?		x
7. Materiales y Equipos			
7.1	¿Los equipos y utensilios de cocina se encuentran limpios y en buen estado?	x	
7.2	¿Utensilios son de material adecuado para preparación de alimentos?		x
7.3	¿Existen elementos apropiados y en buen estado para la recolección y eliminación de los desechos?		x
7.4	¿Las mesas, mesones y estanterías para la preparación de los alimentos son de un material resistente y apropiado que facilite su limpieza y desinfección?		x
7.5	¿Existen registros de limpieza de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?		x
7.6	¿Existen registros de mantenimiento de los equipos que se encuentran dentro del área de preparación de alimentos?		x
8. Control de Productos			
8.1	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos se encuentran en buenas condiciones de conservación?		x
8.2	¿Los productos procesados que se utilizan para la preparación de alimentos cuentan con registro sanitario?		x
8.3	¿Los productos procesados que se utilizan tienen su tiempo de vida útil vigente?	x	

9.	Productos de consumo inmediato		
9.1	¿El agua con la que se prepara las bebidas es procesada o hervida?		x
9.2	¿Los productos se preparan en recipientes adecuados?		x
9.3	¿Las materias primas se mantienen almacenadas en condiciones ambientales adecuadas para su conservación?		x
9.4	¿Los productos se encuentran en buenas condiciones de conservación?	x	
9.5	¿No existen indicios de deterioro de los productos preparados?		x
9.6	¿Los diferentes productos preparados se encuentran almacenados de acuerdo a la naturaleza y necesidad propia de cada uno de ellos y debidamente cubiertos para evitar contaminación?		x
9.7	¿Se mantiene la cadena de frío en el manejo de los productos que requieren condiciones especiales de conservación?		x
9.8	¿No se encuentran alimentos en contacto directo con el piso?	x	
10.	Observaciones:		

GENERALIDADES DEL INSTRUMENTO

Lista de chequeo

La presentación del instrumento es: Deficiente () Regular () Bueno (X)

Observaciones: _____

Las instrucciones del instrumento están redactadas de forma clara, sencilla, adaptadas al nivel de la población.

Deficiente () Regular () Bueno (X) Observaciones:

Síntesis sobre el instrumento En general considero que los ítems del instrumento miden los indicadores seleccionados para la variable de forma: Deficiente () Regular () Bueno (X)

Observaciones: _____

En relación al instrumento se recomienda: Aplicarlo por no poseer casi correcciones importantes ____X____ Realizar los cambios sugeridos para su posterior aplicación _____ No recomiendo su aplicación por su bajo nivel de validez _____

Validado por: JESUS ORLANDO GOMEZ

Profesión: PhD CIENCIAS HUMANAS

Cargo que desempeña: DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

Fecha: 14/07/2020

Firma:

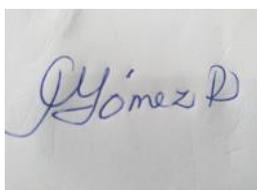


Tabla para evaluación de los ítems correspondientes a la

Lista de chequeo

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observación
3.1	X			
3.2	X			
3.3	X			
3.4	X			
3.5	X			
3.6	X			
3.7	X			
4.1	X			
4.2	X			
4.3	X			
4.4	X			
5.1	X			
5.2	X			
5.3	X			
5.4	X			
5.5	X			
6.1	X			
6.2	X			
6.3	X			
6.4	X			
7.1	X			
7.2	X			
7.3	X			
7.4	X			
7.5	X			
7.6	X			
8.1	X			
8.2	X			
8.3	X			
9.1	X			
9.2	X			
9.3	X			
9.4	X			
9.5	X			
9.6	X			
9.7	X			
9.8	X			

Quito, 7 de Julio del 2020

Chef Luis Llerena

Presente. -

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su colaboración, dada su experiencia en el área temática, en la revisión, evaluación y validación del presente instrumento que será aplicado para realizar un trabajo de investigación titulado: Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la cafetería “Piedad López” en el Centro Histórico de Quito, el cual será presentado como Trabajo de Titulación para optar al grado de carrera en la Universidad Iberoamericana del Ecuador, UNIB.E.

Los objetivos del estudio son:

Objetivo General

Proponer estrategias de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la cafetería “Piedad López” en el Centro Histórico de Quito.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos mediante la lista de chequeo en la cafetería “Piedad López” en el Centro Histórico de Quito.
- Determinar los incumplimientos encontrados en la cafetería “Piedad López”.
- Definir las estrategias de mejoras para la cafetería “Piedad López” en base a las Buenas Prácticas de Manufactura.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, Luis Alberto Llerena Carrera portador de la Cédula de Identidad N° 1715088165, de profesión Ing. en gastronomía hace constar que actuó como experto validador en la evaluación del instrumento de investigación presentado por Andrea Oñate Bonilla

El referido instrumento constituye parte del Trabajo de Titulación en, cuyo título es: Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura en la cafetería Piedad López. Los resultados correspondientes a la experticia solicitada, se registrarán en el formato suministrado por el interesado. El juicio predominante (aprobado, con observaciones o rechazado) acerca de la totalidad del instrumento validado, se indica continuación:

Juicio Predominante: La estudiante debe seguir con el proceso de titulación

Observaciones (opcional): Realizar los cambios sugeridos

En Quito a los 07 días del mes de Julio del 2020

Nombre y apellido: Luis Alberto Llerena

Firma digital (opcional): _____

Título académico: Mgtr en Turismo

Cargo académico actual: Profesor a medio tiempo

Área de conocimiento por la que usted es consultado(a) en calidad de experto:

En gastronomía

GENERALIDADES DEL INSTRUMENTO

Lista de chequeo

La presentación del instrumento es:

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Observaciones: _____

Las instrucciones del instrumento están redactadas de forma clara, sencilla, adaptadas al nivel de la población.

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Observaciones: _____

Síntesis sobre el instrumento En general considero que los ítems del instrumento miden los indicadores seleccionados para la variable de forma:

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Observaciones: _____

En relación al instrumento se recomienda:

Aplicarlo por no poseer casi correcciones importantes Debe aplicarse para seguir con el proceso de titulación

Realizar los cambios sugeridos para su posterior aplicación _____

No recomiendo su aplicación por su bajo nivel de validez _____

Nombre y apellido: Luis Alberto Llerena Carrera

Firma digital (opcional): _____

**Tabla para evaluación de los ítems correspondientes a la
Lista de chequeo**

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observación
3.1	X			
3.2	X			
3.3	X			
3.4	X			
3.5	X			
3.6	X			
3.7	X			
4.1	X			
4.2	X			
4.3	X			
4.4	X			
5.1	X			
5.2	X			
5.3	X			
5.4	X			
5.5	X			
6.1	X			
6.2	X			
6.3	X			
6.4	X			
7.1	X			
7.2	X			
7.3	X			
7.4	X			
7.5	X			
7.6	X			
8.1	X			
8.2	X			
8.3	X			
9.1	X			
9.2	X			
9.3	X			
9.4	X			
9.5	X			
9.6	X			
9.7	X			
9.8	X			

Anexo 3: Plano cafetería Piedad López

