



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURAS PARA EL HOTEL SHERATON QUITO

Proyecto de grado para la obtención del título de Tecnólogo en
Administración Turística y Hotelera

Autor: Fulton Adreano Bazurto Vélez

Tutor: Tec. Miguel Aguilar

Quito, Abril 2014



DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Fulton Adreano Bazarro Vélez

C.C.:1311359929



AGRADECIMIENTO

Gracias a los docentes de Instituto Tecnológico Superior Cordillera por su aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de estos seis semestres de mi carrera los cuales me han inculcado el suficiente conocimiento para poder desenvolverme en un mundo competitivo y ser apto para todos los retos venideros en esta carrera tan prometedora.

Adreano Bazurto



DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional

A mis hermanos y primos por su apoyo emocional

A mis compañeros de trabajo por el apoyo y ánimo brindado durante mis estudios

Adreano Bazurto



ÍNDICE GENERAL

Contenido	
DECLARATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	v
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRACT	x
Introducción	xi
CAPITULO I	1
1. Antecedentes	1
1.1 Contexto.....	4
1.3. Definición del problema.....	7
2._ Análisis de Involucrados	9
2.1._ Mapeo de Involucrados.....	10
2.2._ Matriz de análisis de Involucrados.....	10
CAPITULO III	13
Problemas y Objetivos	13
3.1 Árbol de Problemas.....	13
.....	13
3.1_ Árbol de Objetivos.....	14
CAPITULO IV	16
4.1 Matriz de Alternativas e Impacto de Objetivos.....	16
4.2 Diagrama de Estrategias	20
4.3 Matriz de Marco Lógico	21
CAPITULO V	22
LA PROPUESTA	22
5.1._ Antecedentes de la Herramienta	22



5.2.1 Análisis de Resultados	63
5.3 Detalle de la herramienta	72
5.3.1 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	72
CAPITULO VI.....	73
Aspectos Administrativos	73
6.1 Recursos.....	73
6.2._ Presupuesto	75
6.3._ Cronograma del tiempo de la elaboración del proyecto.....	76
CAPITULO VII	77
Conclusiones y Recomendaciones	77
7.1._ Conclusiones	77
7.2._ Recomendaciones	77
Bibliografía	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 1	80



ÍNDICE DE TABLAS

TÍTULO	PÁGINA
Tabla 1..... Análisis de involucrados	9
Tabla 2..... Mapeo de involucrados	10
Tabla 3..... Árbol de problemas	13
Tabla 4..... Árbol de objetivos	14
Tabla 5..... Matriz de alternativas e impacto de involucrados	16
Tabla 6..... Diagrama de estrategias	20
Tabla 7..... Matriz de marco lógico	21
Tabla 8..... Descripción de recursos humanos	73
Tabla 9..... Descripción de recursos tecnológicos	74
Tabla 10..... Descripción de materiales utilizados	74
Tabla 11..... Descripción del presupuesto	75
Tabla 12..... Cronograma de elaboración del proyecto	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

TÍTULO	PÁGINA
Grafico 1.....	64
Pregunta de encuesta	
Grafico 2.....	65
Pregunta de encuesta	
Grafico3.....	66
Pregunta de encuesta	
Grafico 4.....	67
Pregunta de encuesta	
Grafico 5.....	68
Pregunta de encuesta	
Grafico 6.....	69
Pregunta de encuesta	
Grafico 7.....	70
Pregunta de encuesta	
Grafico 8.....	71
Pregunta de encuesta	



RESUMEN EJECUTIVO

De acuerdo a lo investigado el Hotel Sheraton Quito cuenta con los conocimientos de Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) pero que no están estandarizados por lo cual el proyecto a realizar se va a enfocar en que el personal cree conciencia en métodos y reglas para la realización de procesos en la elaboración de productos alimenticios aptos para el consumo humano, para el lavado, limpieza y desinfección de todos los utensilios, pisos y materia prima para lograr el objetivo deseado y así ofrecer a su clientela productos de calidad con los mayores estándares de servicio en Alimentos y Bebidas.

Toda esta investigación se realizó con el personal que trabaja en el área de cocina y conjuntamente con el personal de almacén que a través de encuestas realizadas se pudo determinar cuáles son las áreas vulnerables y en las cuales se debe poner mayor énfasis en la aplicación del proyecto para la viabilidad del mismo, y hacer el respectivo seguimiento para que el proyecto obtenga los resultados deseados que son mayor calidad en la elaboración de sus productos alimenticios y colaborar con el medio ambiente realizando un excelente sistema de reciclaje de los desechos que genera.

En fin con este Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas no solo se va a beneficiar el Hotel si no también los empleados por los conocimientos que van a adquirir en el tema, y en especial los huéspedes porque ellos recibirían todo el fruto del conocimiento implementado con la realización del proyecto.



ABSTRACT

According to the investigation the Sheraton Quito has the knowledge of Good Manufacturing Practices (GMP) but are not standardized so the project to be undertaken will focus on staff raise awareness methods and rules for conducting processes in the manufacture of food products for human consumption acts , for washing , cleaning and disinfection of all utensils, floors and raw material to achieve the desired objective and offer its customers quality products with the highest standards of service Food and Beverage .

All this research was conducted with the staff working in the kitchen area and together with the warehouse personnel that dare surveys could identify vulnerable areas are and where you should place greater emphasis on the implementation of the project the feasibility, and the respective follow to make the project get the results that are higher quality in the preparation of their food products and work with the environment making great recycling system of waste generated.

Finally with this Handbook on Good Practices Manufactures not only will benefit the Hotel but also those employed by the knowledge they acquire in the subject, and especially the guests because they would receive all the fruit of knowledge implemented with the the project



INTRODUCCIÓN

Un Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas ayudaría a agilizar procesos y a concientizar a las personas en temas de cuidados higiénicos y a ayudar a preservar el medio ambiente. Es importante porque a través de investigaciones realizadas se encuentran con el problema de la falta de conciencia de los involucrados que al tener conocimiento del tema en cuestión, por facilitar procesos en el trabajo pasan por altos algunas reglas importantes y no les permite la elaboración de un producto de calidad, por eso es primordial la elaboración y estandarización de dicho manual.



CAPITULO I

1.1 Antecedentes

Tema 1: Implementación de las Buenas Practicas de Manufacturas y establecimiento de los manuales de procedimiento de las pruebas fisicoquímicas en un planta de enfriamiento

Autora: Castillos Bustos Johana Andrea

Año: 2008

Institución: Universidad Técnica Equinoccial (UTE)

Conclusión

De la siguiente tesis se puede utilizar los siguientes puntos

- Programa de limpieza y desinfección
- Manual de capacitación para manipuladores de alimentos
- Programa de control de plaga

Tema2: Diseño de un sistema de mejoramiento de calidad en la industria plástica INPLA S.A. mediante el estudio de Buenas Practicas de Manufacturas



Autora: Fabiola del Rosario Ulloa Domínguez

Año: 2008

Institución: Universidad Técnica Equinoccial (UTE)

Conclusión

De la siguiente tesis se puede utilizar los siguientes puntos

- Que son las Buenas Practicas de Manufacturas
- Utilización de las Buenas Practicas de Manufacturas
- Enfoque de las Buenas Practicas de Manufacturas

Tema 3: Diseño de un sistema de Buenas Practicas de Manufacturas en la empresa “La Chocolate C.A.” chocolate Ecuatoriano C.A. sustentado en la Legislación Ecuatoriana vigente

Autor: Carlos Andrés Manzano Estévez

Año: 2010

Institución: Universidad Técnica Equinoccial

Conclusión

De la siguiente tesis se pueden utilizar los siguientes puntos



- La inocuidad alimenticia
- Contaminación Alimentaria
- Contaminación Química
- Contaminación Física
- Contaminación Biológica
- Otras clases de Contaminación

Tema 4: Tesis basada en Buenas Practicas de Manufacturas para una panadería

Autor: Antonio José Simmiter Anzola

Año: 2009

Institución: Universidad Técnica equinoccial (UTE)

De la siguiente tesis se pueden utilizar los siguientes temas

- Control de personal
- Control de operaciones de desinfección e higiene
- Control de instalaciones sanitarias
- Control de equipos y utensilios
- Control de producción y procesos
- Análisis microbiológico de productos preparados
- Diagrama y recorrido para los productos



1.1 Contexto

En el Ecuador se encuentra la Provincia de Pichincha es una de las 23 Provincias que conforman la República. Se encuentra ubicada al norte del país, en la zona geográfica conocida como sierra. Su capital administrativa es la ciudad de Quito, la cual es además su urbe más poblada y la capital del país.

Forma parte de la Región Centro Norte a la que también pertenecen las provincias de Napo y Orellana, con excepción del Distrito Metropolitano de Quito. Está dividida en ocho cantones. Con sus 2.8 millones de habitantes es la segunda provincia más poblada del país después de Guayas.

Es el mayor centro administrativo, económico, financiero y comercial del Ecuador, pues es sede de casi todos los organismos gubernamentales, bancos y 60 de las 100 empresas más grandes del país. La provincia adquiere su nombre del estratovolcán activo homónimo, ubicado al centro norte de esta, en su capital Quito.

Los primeros asentamientos registrados datan de 10 mil años de antigüedad cerca del sector del Inga. Tuvo distintos periodos migratorios provenientes de la serranía como la Cayambis, Quitus, Yumbos y de la región costa como los Caras. Más adelante fue conquistada por los incas al mando de Huayna Capac. La primera colonización de esta región a cargo de los Españoles se dio el 6 de diciembre de 1534 con la fundación de la



ciudad de Quito, durante ese periodo la entidad máxima y precursora de la provincia sería el Corregimiento de Quito, después de la guerra independentista y la anexión de Ecuador a la Gran Colombia se crea Pichincha el 25 de junio de 1824.

La ciudad de Quito es la capital de Ecuador y se encuentra ubicada en la provincia de Pichincha a 2.800 msnm. La ciudad además de ser la capital administrativa del Ecuador, es la nueva capital económica del país según el censo económico del 2010. Es la primera ciudad declarada junto a Cracovia en Polonia como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco, el 18 de septiembre de 1978. Quito posee el Centro Histórico más grande y el menos alterado de América.

Quito está dividido en Zonas Metropolitanas conocidas como Administración Zonales cuyas funciones son el descentralizar los organismos institucionales, así como también mejorar el sistema de gestión participativa. Cada una es administrada por un administrador zonal designado por el alcalde, el cual es el responsable de ejecutar las competencias de la urbe en su Zona. Actualmente existen ocho Zonas Metropolitanas, las que se fraccionan en Parroquias, 32 urbanas (ciudad), 33 rurales y suburbanas.

Quito participo en la categoría de Destinos Líderes de Sudamérica junto a otros ocho destinos de la región. La capital de los ecuatorianos supero a ciudades como Bahía (Brasil), Rio de Janeiro (Brasil), Sao Paulo (Brasil), Lima (Perú), Buenos Aires (Argentina), Santiago (Chile), Isla de Pascua (Chile). Incluso se impuso a las Islas Galápagos que también estaban nominada.



Sheraton Hoteles and Resorts Es la marca más grande y la segunda más antigua que pertenece a Starwood Hoteles & Resorts.

Sheraton empezó en 1937 cuando dos emprendedores Ernest Henderson y Robert Moore, compraron el Hotel Sheraton en Springfield Massachusetts. Rápidamente expandieron su empresa para incluir hoteles a lo lar de los Estados Unidos tal fue el crecimiento que en 1945 se convirtió en la primera cadena hotelera que cotizaba en la Bolsa de Nueva York

Sheraton se expandió Internacionalmente en 1949 con la compra de dos cadenas hoteleras Canadienses. En la década de 1960 se abrieron los primeros hoteles Sheraton en América Latina y en Medio Oriente. En 1960 Sheraton abrió su Hotel número 100.

En 1998 Sheraton y sus subdivisiones Four Points by Sheraton St. Regis y The Luxury Collection fueron adquiridos por Starwood Hoteles & Resorts

El Hotel Sheraton Quito ubicado en el sector Norte de la ciudad entre las calles República del Salvador y Naciones Unidas, este presta sus servicios a la ciudad desde el mes de Agosto de 1998. En los primeros 10 años funciono como Four Points by Sheraton después de las debidas adecuaciones e implementaciones en sus instalaciones la cadena Hotelera Starwood decide subirle de categoría a Sheraton, este consta con distintos departamentos tales como Administrativos, Mercadeo, Amas de llave, Alimentos y Bebidas, Recepción entre otros.



1.3. Justificación

En vista de que no existe en el Hotel Sheraton Quito un Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas (B.P.M.) se ha decidido realizar el mismo, con la colaboración de sus Administradores para que este prestigioso hotel conste con dicho manual para así poder ofrecer un servicio de calidad a sus huéspedes, clientes y a las personas que realizan todo tipo de eventos, garantizando que la comida y utensilios tengan el debido proceso de tratamiento correspondiente a cada uno.

Todo esto será posible con la colaboración de los empleados que se encargan de recibir la mercadería revisando la misma para que los proveedores traigan el producto en buen estado y así el personal que se encarga de procesarlo y distribuirlo con el mayor cuidado posible a las distintas áreas para la preparación final.

Por otro lado también es necesario contar con buenos proveedores en artículos de limpieza y desinfectantes ya que estos contribuyen en gran parte con el proyecto. Los cuales nos podrían ayudar con charlas informativas de las cantidades adecuadas del uso del producto para el tratamiento de desinfectado en los utensilios que vamos a utilizar.

1.4. Definición del problema

La falta de conocimientos sobre Buenas Prácticas de Manufactura que nos pueden causar problemas con los huéspedes y clientes ya sean de enfermedades o intoxicación por eso El Hotel Sheraton Quito está interesado en implementar un sistema de Análisis



de Peligros y Puntos Críticos de Control, en el área de servicios alimentarios, y de almacenamiento debido a que no cuenta con un sistema que le permita identificar, prevenir y controlar los problemas de inocuidad alimentaria. El hotel cuenta con ciertos procedimientos que cumplen con los estándares, pero estos no están documentados; por lo cual se requiere la elaboración de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), el cual es base para una certificación en el sistema Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control.

CAPITULO II

2._ Análisis de Involucrados

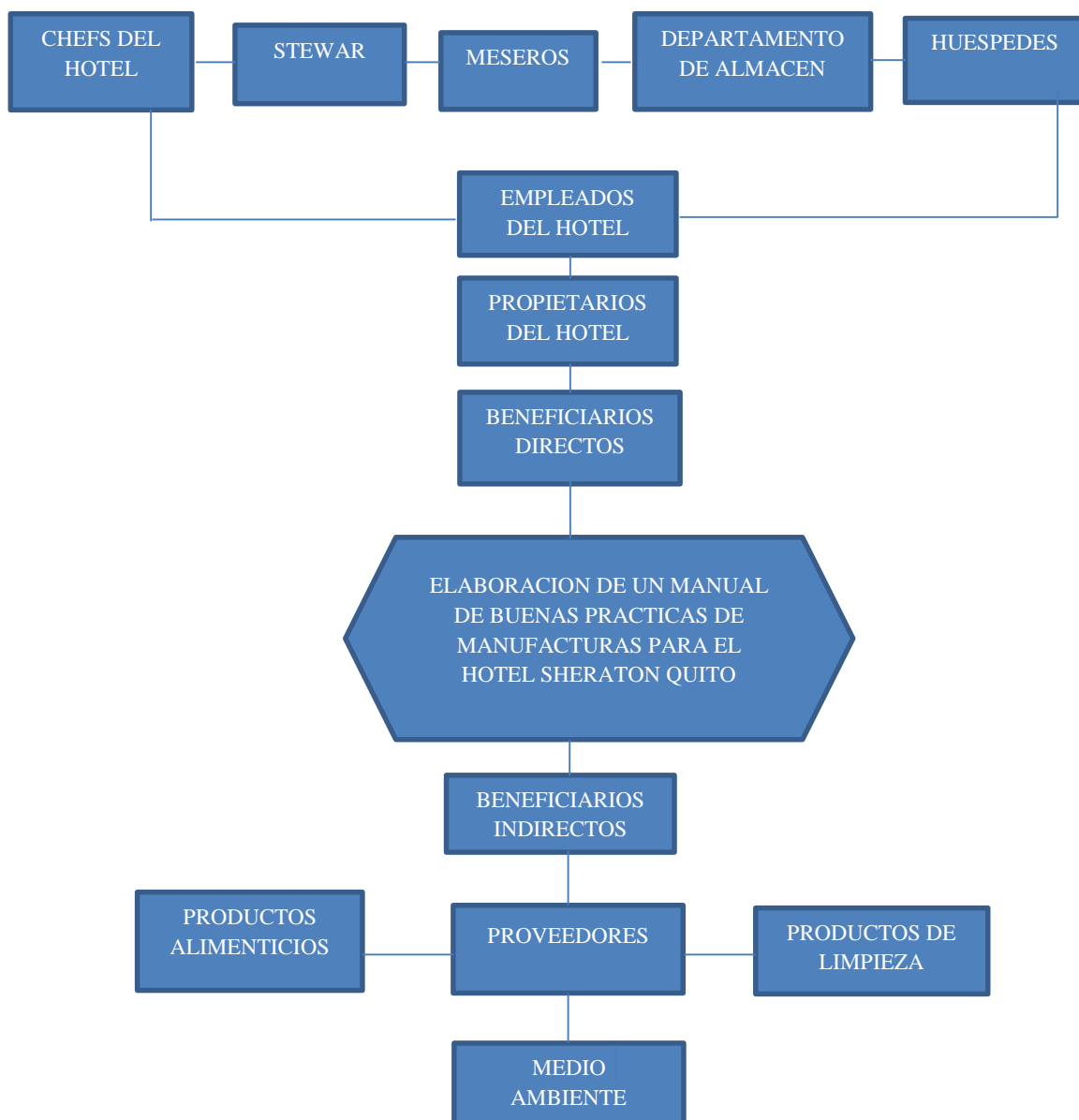


Tabla 1: Elaborada por Adreano Bazurto

2.1._ Mapeo de Involucrados

N°	Nombre de Involucrados	Beneficiario Directo	Beneficiario Indirecto	Porcentaje %
1	Propietarios del Hotel	X		90%
2	Empleados del Hotel	X		90%
3	Huéspedes y Clientes	X		80%
4	Proveedores		X	85%
5	Medio Ambiente		X	80

Tabla 2: Elaborada por Adreano Bazurto

2.2._ Matriz de análisis de Involucrados

Una vez hecho el mapeo de involucrados vamos a realizar la matriz de involucrados entre los beneficiarios directos e indirectos.



Entre los beneficiarios directos tenemos a los Propietarios del Hotel porque debido a este proyecto se podrá promocionar al establecimiento como un lugar limpio y seguro

Los empleados del Hotel se beneficiarían directamente debido a las charlas, recomendaciones y reglas que harán su trabajo más confortable y menos peligroso para así poder brindar un servicio de calidad, a continuación se detallaran los siguientes empleados que se beneficiarían con el proyecto

- Los Chefs._ Ellos se beneficiarían por que obtendrían conocimientos específicos en el cuidado y el tratamiento de los productos y alimentos a utilizar para un mejor proceso y preparación.
- Los Stewart._ Ellos obtendrían conocimiento en la mejora de lavado, la limpieza y en el conocimiento de productos de limpieza para la desinfección del menaje a utilizar ya sea para los huéspedes, clientes o utensilios a utilizar por los chefs.
- Los Meseros._ Ellos tendrían mayor conocimiento en el tratamiento de los residuos que generen ya sea en los restaurantes o en los salones de eventos y así ayudar con le gestión de reciclaje
- Los Almacenistas._ Ellos obtendrán mayor conocimiento en el almacenaje y ubicación de los productos ya sean estos alimenticios o de limpieza y así evitar la llamada contaminación cruzada.

Los Huéspedes._ Con la ejecución del proyecto los huéspedes obtendrán un producto de calidad obtenido con el mayor cuidado que se le puede dar.



Los Proveedores._ Estos son beneficiarios indirectos y obtendrían capacitaciones en la forma de trasladar los productos del punto de salida hasta el punto de llegada que sería el hotel.

El Medio Ambiente._ Este se beneficiaría ya que con el buen tratamiento que se le dará a los desperdicios que genere el Hotel se conservaría de mejor manera.

CAPITULO III

Problemas y Objetivos

3.1 Árbol de Problemas

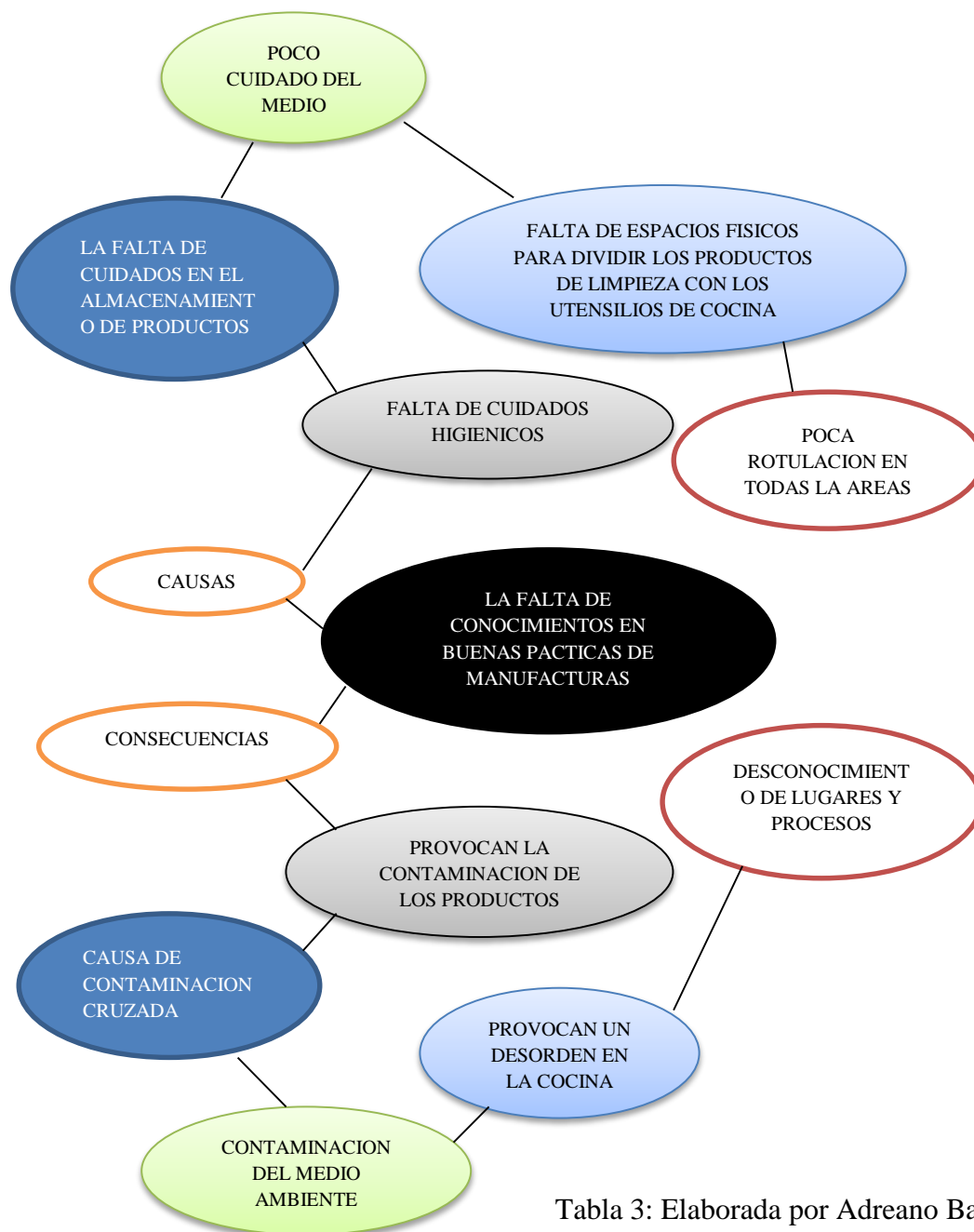


Tabla 3: Elaborada por Adreano Bazurto

3.2_ Árbol de Objetivos

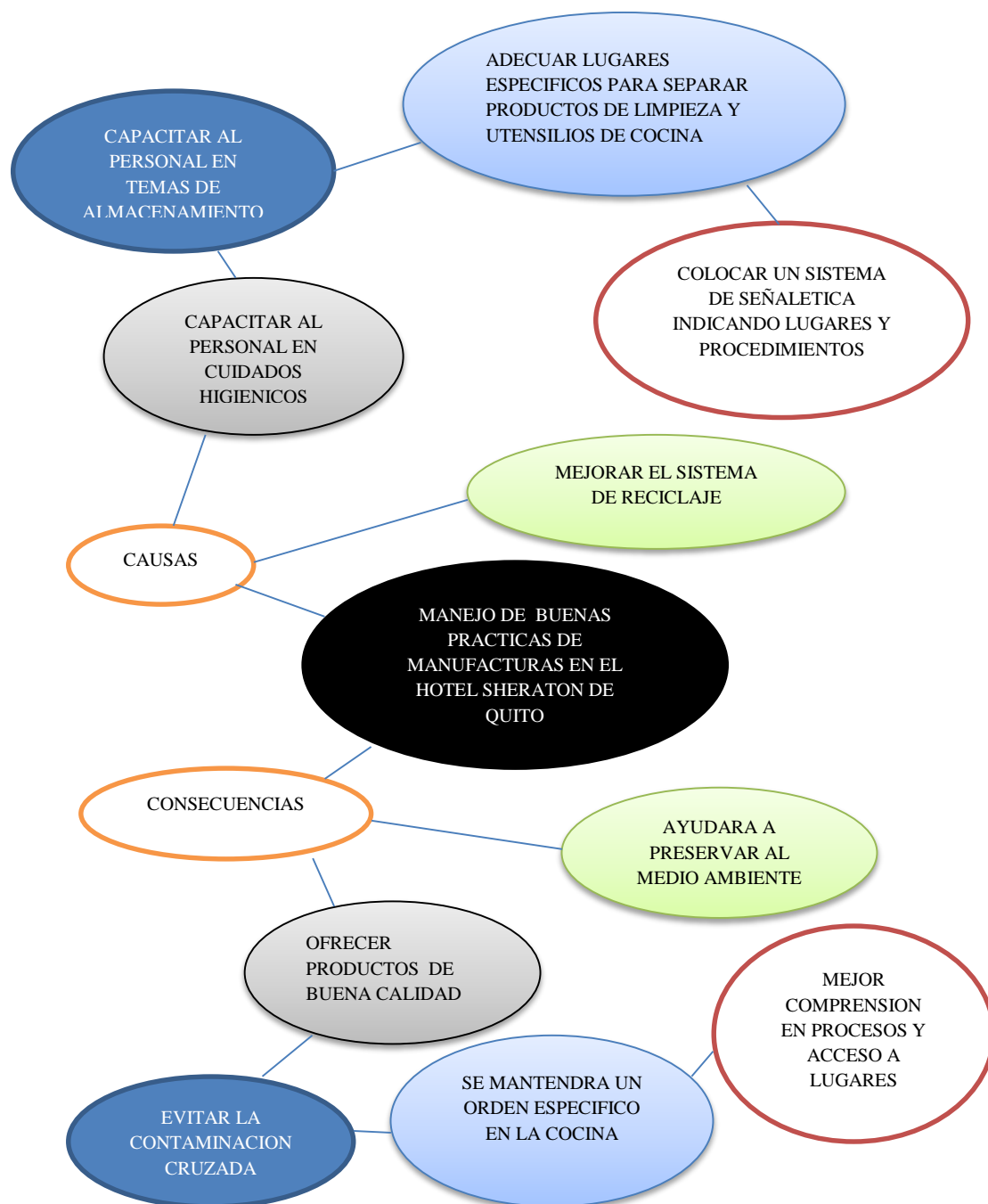


Tabla 4: Elaborada por Adreano Bazurto



Análisis del Árbol de Objetivos

Manejo de un Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas para el Hotel Sheraton

Quito, causas y efectos:

- Capacitar al personal en cuidados higiénicos para que así el establecimiento pueda ofrecer un producto de buena calidad y así los huéspedes y clientes estén conformes con el producto recibido.
- Orientar al personal de bodegas y de almacén en como colocar correctamente los productos de limpieza y los de alimentos separándolos para así evitar la contaminación cruzada entre estos.
- Adecuar al establecimiento de lugares específicos para el almacenamiento de productos de limpieza, y así separarlos de los utensilios de cocina para así evitar que se puedan mezclar y mantener en orden la cocina.
- Implementar un sistema de señaléticas indicando procesos, precauciones e instrucciones de reglas y cantidades a utilizar en cada proceso ya sea en la limpieza o en la elaboración de un producto.
- Mejorar el sistema de reciclajes teniendo en cuenta que ayudaría mucho a preservar al medio ambiente por que los residuos que se generan en el establecimiento a veces no tienen el debido tratamiento que se le debería dar.

CAPITULO IV

4.1 Matriz de Alternativas e Impacto de Objetivos

Rangos

1-5 Muy Bajo

6-11 Bajo

12-20 Alto

21-25 Muy Alto

Objetivos	Impacto Sobre Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Mejorar el Sistema de Reciclaje	4	3	3	4	2	16	Alto
Capacitar al Personal en Cuidados Higiénicos	4	5	3	4	3	19	Alto
Capacitar al Personal en Temas de Almacenamientos	4	5	3	3	2	17	Alto
Colocar un Sistema de Señalética Indicando Lugares y Procedimientos	5	4	3	2	1	15	Alto
Adecuar Lugares Específicos para Separar Productos de Limpieza y Utensilios de Cocina	5	4	4	3	2	18	Alto

Tabla 5: Elaborada por Adreano Bazurto



Análisis Teórico de la Matriz de Alternativas e Impacto de Objetivos

Una vez realizado el árbol de objetivos se va a llevar a cabo la matriz de alternativas e impacto de objetivos

1._ Mejorar el Sistema de Reciclaje._ esto va a tener un buen impacto sobre el propósito planteado ya que ayudaría a dar el manejo adecuado a los desperdicios que genera el hotel

En lo Técnico el hotel cuenta con los espacios adecuados para el reciclaje de dichos desperdicios

En lo Financiero el hotel ya no invertiría dinero en adecuar lugares para el proceso de reciclaje, solo en charlas sobre el buen manejo de los desperdicios producidos.

En lo Social y Político esto sería bien visto por la ciudadanía y sería un buen ejemplo para las demás industrias hoteleras locales

2._ Capacitar al Personal en Cuidados Higiénicos._ este objetivo va a tener un buen impacto sobre el propósito ya que el personal estaría consiente de las normas y cuidados personales que deberían tener dentro del hotel

En lo Técnico el Hotel invertiría en charlas sobre el tema

En lo Financiero la inversión sería en capacitadores



En lo Social y Político estaría bien visto por el personal del hotel ya que esto generara una conciencia en hábitos higiénicos.

3._ Capacitar al Personal en Temas de Almacenamientos._ este objetivo causara un buen impacto sobre el propósito ya que los productos estarían debidamente ordenados y clasificados en un lugar adecuado

En lo Técnico solo se invertiría en charlas de almacenamiento y conservación de productos

En lo Financiero la inversión sería en capacitadores

En lo Social y Político seria bien visto por el personal de almacén y los proveedores y serviría como ejemplo en otras áreas

4._ Colocar un Sistema de Señaléticas Indicando Lugares y Procedimientos esto tendría un buen impacto sobre el propósito ya que con una buena señalética se indicaría como debe ser el ingreso de persona ajenas al área de cocina y se identificarían los lugares de riesgos.

En lo técnico el hotel cuenta con los suficientes recursos para la implementación de dichas tareas

En lo Financiero el establecimiento estaría dispuesto en invertir ya que sería de gran ayuda en casos de emergencias.



En lo Social y Político será de gran ayuda para todo el personal de las distintas áreas del hotel

5._ Adecuar lugares específicos para separar productos de limpieza con utensilios de Cocina este objetivo tendría un gran impacto sobre el propósito ya que la cocina estaría ordenada y se evitaría la contaminación de los productos alimenticio

En lo Técnico el hotel cuenta con el suficiente espacio físico para realizar dicho objetivo

En lo Financiero la inversión sería necesaria ya que ayudaría a evitar problemas mayores con huéspedes y clientes

En lo Social y Político estaría bien visto por todo el personal y jefes del hotel ya que se daría una buena imagen del área en cuestión.

4.2 Diagrama de Estrategias

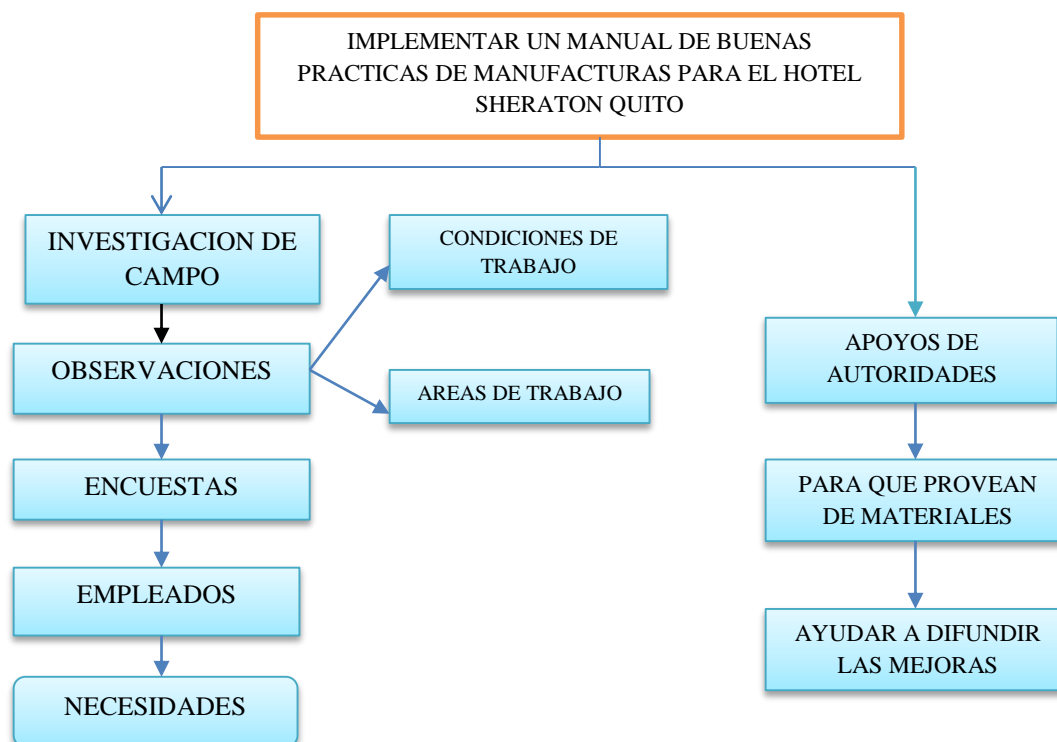


Tabla 6: Elaborada por Adreano Bazurto

4.3 Matriz de Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MODO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Elaborar un manual	Información de las necesidades del lugar	Aplicación de los involucrados	Autoridades del Hotel
PROPOSITOS Concientizar a los colaboradores del Hotel Sheraton Quito	Capacitación continua y permanente	Calidad y eficiencia en la manipulación	Apoyo de los colaboradores
COMPONENTES Indagación de datos	Información de otros lugares Recopilación de las fortalezas	Actitud positiva antes los cambios	Apoyo de otras instituciones con el mismo giro
ACTIVIDADES Determinar las fortalezas y debilidades del lugar	Capacitación Charlas informativas	Personal motivado e involucrado	Apoyo de las autoridades Autofinanciamiento

Tabla 7: Elaborada por Adreano Bazurto



CAPITULO V

LA PROPUESTA

Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas para el Hotel Sheraton
Quito

5.1._ Antecedentes de la Herramienta

El Ministerio de Salud Pública a través de la Dirección Nacional de Vigilancia y Control Sanitario, informa que de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufacturas (Decreto Ejecutivo No.3253 publicado en el R.O. No 696 de 4 de Noviembre del 2002) las empresas procesadoras de alimentos deben Certificarse.

Con la finalidad de que este proceso se realice de manera ordenada y a tiempo, el MSP con la participación del Comité de la Calidad emitió el Acuerdo Ministerial de Plazos de Cumplimiento Buenas Prácticas de Manufacturas de Alimentos (Registro Oficial 839 del 27 de Noviembre del 2012), en el mismo se establece una clasificación a las Empresas por "TIPO DE RIESGO: A, B Y C" y el tiempo de cumplimiento al cual la empresa deberá ajustarse.

Que son Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) o Good Manufacturing Practices (GMP)

Por sus siglas en inglés, son herramientas básicas para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y manipulación de los productos.



Las BPM comprenden actividades a instrumentar y a vigilar sobre las instalaciones, equipo, utensilios, servicios, el proceso en todas y cada una de sus fases, control de fauna nociva, manejo de productos, manipulación de desechos, higiene personal, etc. Se asocian con el control a través de inspecciones del establecimiento

La implementación de las BPM apunta a asegurar la inocuidad y la salubridad de los alimentos. La inocuidad de los alimentos es una característica de calidad esencial y engloba acciones encaminadas a garantizar la máxima seguridad, abarcando toda la cadena de alimentación, desde la producción hasta el consumo.

Las legislaciones en relación a la producción de alimentos vigentes en el mundo tienen como finalidad preservar la salud de los consumidores, previniendo enfermedades de transmisión alimentaria.

Estos marcos regulatorios, establecen normas y definiciones para la comercialización de productos alimenticios tanto para el mercado interno como para el internacional.

Dada esta situación, aquellos que están interesados en participar del mercado global deben contar con las BPM, con el objetivo de asegurar la calidad mínima y la inocuidad de los productos elaborados.

Las BPM tienen en cuenta:

- Materia prima.
- Higiene del establecimiento.



- Higiene personal.
- Higiene en elaboración.
- Almacenamiento y transporte de materias primas y producto final.
- Control de procesos en la producción.
- Documentación.

Las empresas deben adoptar las BPM como primer escalón hacia la implementación de un programa de Gestión de la Calidad Total (TQM).

Las BPM son indispensables para la aplicación de las Normas de la serie ISO y el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP).

Función:

Entre sus funciones tenemos

- Evitar errores
- Evitar contaminación cruzada del producto fabricado con otros productos
- Garantizar la trazabilidad hacia adelante y hacia atrás en los procesos

Técnicas de las BPM

Materias Primas. La calidad de las Materias Primas no debe comprometer el desarrollo de las Buenas Practicas

Si se sospecha que las materias primas son inadecuadas para el consumo, deben aislarse



y rotularse claramente, para luego eliminarlas. Las materias primas deben ser almacenadas en condiciones apropiadas que aseguren la protección contra contaminantes. El depósito debe estar alejado de los productos terminados, para impedir la contaminación cruzada. Además deben tenerse en cuenta las condiciones óptimas de almacenamiento como temperatura, ventilación, humedad e iluminación.

El transporte debe prepararse especialmente teniendo en cuenta los mismos principios higiénicos-sanitarios que se consideran para los establecimientos.

En conclusión se puede decir que sin la existencia de normas sencillas como las BPM, el funcionamiento de cualquier empresa se vería afectado seriamente. Así que se deben seguir en todo momento y por todos siendo esenciales para la calidad de cualquier producto o servicio.



Modelo del manual

Manual de Buenas Practicas de Manufacturas para el Hotel Sheraton Quito

Introducción

La inocuidad en un alimento es un aspecto hoy en día que los consumidores están posicionando como factor prioritario en su calidad de vida. Hay entidades que vigilan y controlan este aspecto y además evalúan los procesos de fabricación, almacenamiento, procesamiento, distribución y comercialización de productos de consumo humano ofrecidos por parte de Hoteles y Restaurantes este puede ser controlado por el Ministerio de Salud Pública, que vela por el bienestar de la sociedad y la salud pública. Para lo anterior, las empresas deben contar con un personal idóneo que esté capacitado en buenas prácticas de manufactura y temas relacionados con este, como; H.A.C.C.P. y POES “procesos operativos estandarizados de saneamiento”. La aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura trae ventajas no sólo en el aspecto de la salud pública, sino que los empresarios tienen beneficios en cuanto a la reducción de las pérdidas de producto por descomposición o alteración producida por contaminantes y diversos factores externos.

Manual de Buenas Practicas de Manufacturas

Al hablar de manipulación de alimentos, se contemplan temas de higiene con estándares altos para asegurar la inocuidad del alimento, pero cuando estos estándares se quiebran el alimento se contamina, en muchas ocasiones esto se presenta debido al mal manejo que se le dio al producto por parte del manipulador y toda persona en contacto con este, de igual manera hay formas de transmisión químicas, físicas o biológicas que representan un riesgo para la salud del consumidor.

Existen varias formas de contaminar el alimento, entre ellas podemos encontrar:

- ❖ Contaminación de forma directa: Son gérmenes que se encuentran en la nasofaringe, piel y folículos pilosos que generan enfermedades, por tanto con solo hablar, toser o heridas abiertas pueden contaminar los alimentos.
- ❖ A través de las manos: las uñas transportan gérmenes, son especialmente peligrosas después del uso de los baños debido a la gran cantidad de gérmenes presentes en las heces.
- ❖ A través del agua: al utilizar agua potable en preparación o lavado de alimentos esta contiene gérmenes de alto riesgo.
- ❖ A través de insectos u otros animales: estos son transportadores de gérmenes porque están en un contacto habitual con fuentes altamente contaminadas, por ejemplo: ratas y moscas.



- ❖ A través de equipos y utensilios: el mal lavado de los equipos y utensilios generan gérmenes.
- ❖ Contaminación en puntos de venta: a pesar de que el alimento puede llegar contaminado al punto de venta la recepción, conservación, manipulación y exposición al público pueden generar un riesgo de contaminación. Algunas manipulaciones prohibidas son:
 - Exponer fuera del frigorífico alimentos que requieran refrigeración
 - Exceder el límite de carga del congelador
 - Vender productos descongelados
 - Vender productos vencidos
 - Permitir la entrada de animales
 - Vender producto a temperatura de riesgo
 - No mezclar productos químicos con los comestibles
 - Evitar la contaminación cruzada

Contaminación en procesado, almacenamiento y preparado: al existir alimentos que deben estar a ciertas temperaturas específicas ya sea congelado o preparado, y al no controlarlas temperaturas esto genera proliferación de gérmenes o bacterias. Por otra parte la adición de sustancias como aditivos o colorantes en grandes cantidades pueden generar un riesgo de salud.

- **Manipulación de alimentos**

Los alimentos de origen vegetal deben estar libres de mohos, lavarse con agua, jabón, estropajo o cepillo, según el caso, y desinfectarse con cloro o cualquier otro desinfectante efectivo. Esto se debe hacer debido a que esta materia prima puede llevar microorganismos generados por el agua o la tierra donde se cultiva, por esta razón es necesario lavarlos y desinfectarlos.

Como dato adicional las frutas y hortalizas a comparación de las carnes se pueden cocinar sin ser descongeladas; la descongelación de los productos debe realizar en el frigorífico a 4°C, una vez descongelado este no se puede volver a congelar, se debe cocinar rápidamente.

Con respecto a los cárnicos, tienen un intervalo medio entre 4 y 10 días desde que se sacrifica el animal hasta que llega al mercado para ser comercializados; Por otra parte existen algunos criterios a tener en cuenta para la no proliferación de microorganismos patógenos, los cuales son: refrigeración, envase al vacío, ahumado, curado, cocinado, escabechado y fermentado.

La refrigeración crea un medio selectivo que permite el crecimiento sólo de aquellos microorganismos capaces de desarrollarse a temperaturas cercanas a la congelación.



- **Elementos a tener en cuenta:**

Las tablas y utensilios que se empleen para manipular alimentos crudos, deben ser diferentes a los usados para cocidos.

Los recipientes y utensilios empleados para servir, deben ser lavados al menos cada 4 horas y al final de la jornada.

Antes de su uso, los utensilios deben lavarse y desinfectarse con cloro o por inmersión en agua caliente (75 a 82°C) por medio minuto o más.

Todos los equipos, mesas de trabajo y utensilios deben lavarse y desinfectarse después de cada uso y antes de manipular productos diferentes a los que previamente se trabajaron y al final de la jornada.

Los trapos para la limpieza de mesas y superficies de trabajo, deben encontrarse limpios, lavados y desinfectados después de cada uso.

En el área de preparación de alimentos deben distribuirse depósitos para basura con bolsa de plástico, los cuales deben vaciarse tantas veces como sea necesario para evitar la acumulación excesiva de basura y desperdicios.

Los depósitos de basura deben quedar vacíos y limpios al final de la jornada.

Al momento de cocer los alimentos para asegurar la destrucción de los microorganismos se debe tener a una temperatura suficiente de 70° C.



Comprobar la temperatura de cocción de los alimentos.

La conservación de los alimentos calientes debe tener una temperatura de 65°C.

La conservación de los alimentos fríos debe tener una temperatura de 3°C.

El recalentamiento se debe realizar de manera rápida alcanzando una temperatura no mayor a 70°C en el centro del producto.

Evitar que los alimentos crudos y cocidos estén en contacto directo.

Después de haber utilizado los alimentos crudos, se debe limpiar las superficies y los utensilios.

Para la preparación de hielo, helados y bebidas es necesario utilizar agua potable.

De igual manera para la limpieza de equipos, utensilios e instalaciones es importante usar agua potable.

Para asegurar el consumo del agua se deben tratar y desinfectar los posibles descontaminantes.

Hay que limpiar y desinfectar los depósitos de agua periódicamente.

Se debe instalar un dosificador automático de cloro, comprobando diariamente el PH del agua.



- **Almacenamiento de alimentos**

Los alimentos con sus características perecederas están expuestos a condiciones externas que son perjudiciales para su vida útil, como el exceso de luz, la humedad, la sobrecarga de alimentos en un área, la suciedad, la temperatura, entre otras. Por esta razón, es de vital importancia contemplar dentro del manual el desarrollo y conceptualización del almacenamiento de alimentos. Los alimentos han de ser organizados de tal forma que sus calidades organolépticas no sean alteradas ni adulteradas.

Por esta razón es importante tener en cuenta aspectos como:

- ❖ En lugares secos, limpios, ventilados y protegidos de la luz solar deben estar almacenados todos los alimentos fríos.
- ❖ Es importante separar los alimentos crudos de los cocidos y así mismo clasificarlos según sus características, clases y tipos como lo son: carne, pescado, lácteos, huevos, fruta y verdura.
- ❖ Verificar diariamente la temperatura de las neveras, refrigeradores y frigoríficos.
- ❖ Evitar colocar los alimentos en el suelo o en contacto directo con las paredes, para estos es fundamental hacer uso de estanterías para el almacenamiento de los alimentos. La siguiente gráfica ilustra las temperaturas adecuadas para el almacenamiento de los diferentes alimentos:



- **Transporte y distribución de alimentos**

El transporte y la distribución de alimentos son de vital importancia en la cadena de producción alimentaria ya que al realizarse de forma correcta los alimentos no sufrirán ningún tipo de daño físico y así mismo no estará expuesto a algún factor contaminante. Con respecto a lo anterior hay que tener en cuenta que los vehículos deben estar acondicionados con materiales especiales, fáciles de desinfectar y con superficies lisas y resistentes, de igual manera deben tener un sistema que permita controlar la temperatura dependiendo los alimentos que estén trasladando, llevando el vehículo una leyenda visible “TRANSPORTE DE ALIMENTOS”

- **Personal manipulador de alimentos**

Todo personal manipulador de alimentos según lo contemplado en los decretos Ministeriales de salud debe contar con tres aspectos fundamentales para el desarrollo de esta actividad, los cuales son: estado de salud, educación / capacitación y prácticas higiénicas y medidas de protección.

Se estipula que el estado de salud es primordial para dar inicio a las actividades operativas de manipulación de alimentos, ya que si las personas no cumplen con la salud adecuada rompen la cadena de calidad e inocuidad alimentaria, por esta razón la empresa debe solicitar y acompañar al personal donde se harán los exámenes respectivos y anualmente se hará un reconocimiento médico, para así verificar las



condiciones médicas de sus empleados, evaluando si son aptos para el manejo de alimentos.

Por otra parte la educación y capacitación debe enfocarse en las prácticas higiénicas de la manipulación de alimentos y en la educación sanitaria para el manejo óptimo de las tareas asignadas, tomando precauciones para evitar la contaminación de los alimentos. Las empresas son las principales responsables de manejar un programa continuo y permanente reforzando intensamente el tema de manipulación de alimentos, esto siendo posible por medio de charlas, cursos u otros medios efectivos de actualización.

Finalmente las practicas higiénicas y las medidas de control son los principales fundamentos que todo trabajador o manipulador de alimentos deben cumplir, ya que se estandarizan normas tales como: Mantener una buena higiene y limpieza personal en sus labores, esto con el fin de evitar la contaminación del alimento y de las superficies que estén en contacto tanto directo como indirecto con el alimento; usar la adecuada vestimenta de trabajo con sus respectivas especificaciones (uniformes con colores claros, sin cremalleras, sin bolsillos, etc.); lavar las manos con agua y jabón antes y después de manipular cualquier material que pueda generar contaminación en el área laboral del manipulador de alimentos; mantener limpias y sin esmalte las uñas; es importante tener en cuenta que en las áreas en las cuales se manipulan los alimentos no se está permitido tener anillos, aretes, joyas u otros accesorios y tampoco se debe comer, fumar ni beber en estas áreas.



- **Requisitos para establecimientos de producción de alimentos**

Para controlar las condiciones operacionales dentro de los establecimientos hoteleros y gastronómicos es indispensable la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura, El Ministerio de Salud Pública a través de la Dirección Nacional de Vigilancia y Control Sanitario, informa que de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufacturas (Decreto Ejecutivo No. 3253 publicado en el R.O. No 696 de 4 de Noviembre del 2002) las empresas procesadoras de alimentos deben Certificarse. Con la finalidad de que este proceso se realice de manera ordenada y a tiempo, el MSP con la participación del Comité de la Calidad emitió el Acuerdo Ministerial de Plazos de Cumplimiento Buenas Prácticas de Manufacturas de Alimentos (Registro Oficial 839 del 27 de Noviembre del 2012), en el mismo se establece una clasificación a las Empresas por “TIPO DE RIESGO: A, B Y C” y el tiempo de cumplimiento al cual la empresa deberá ajustarse.

Las condiciones higiénico sanitarias de los establecimientos

Es de vital importancia contar con infraestructura física adecuada, en la cual se puedan mantener las condiciones apropiadas para el manejo inocuo de los alimentos; esto hace parte de la garantía de calidad. Estas condiciones están previamente elaboradas con el fin de optimizar los espacios adaptados al procesamiento de los alimentos.

- ❖ Localización y accesos: los establecimientos deben ubicarse lejos de focos de salubridad, que representen un riesgo potencial para la inocuidad de los



alimentos, es decir que deben estar ubicados aislados de caños de aguas negras, vertederos, botaderos de basuras, entre otros. Se deben mantener limpios los accesos y alrededores, libres de acumulación de basura y tener superficies recubiertas con materiales que faciliten el mantenimiento sanitario e impidan la generación de polvo en los establecimientos.

- ❖ Diseño y construcción: para garantizar la seguridad de los alimentos se debe planear previamente las características que deben poseer las construcciones en las cuales se va a desarrollar la operación. Las principales características se deben tener tanto el diseño como la construcción del lugar son:
 - A los ambientes de producción les incumben impedir la entrada de polvo, lluvia, refugio de plagas y animales domésticos, sociedades u otros componentes contaminantes.
 - Se debe establecer una separación adecuada física y funcional de las áreas operacionales y que son susceptibles de ser contaminadas por algún otro factor adyacente.
 - Los ambientes de las áreas de procesamiento de alimentos deben contar con un espacio óptimo para la instalación, mantenimiento de equipos, circulación del personal y traslado de materiales o productos. Estas áreas deben estar ubicadas teniendo en cuenta la secuencia lógica del proceso, desde la recepción de los insumos hasta el despacho del producto terminado con el fin, de evitar retrasos indebidos y contaminaciones cruzadas.



- Las edificaciones e instalaciones deben estar construidas, de manera que se faciliten las operaciones de limpieza, desinfección y desinfestación.
- Para determinar el tamaño de los almacenes o depósitos, se debe previamente planear teniendo en cuenta los volúmenes de insumos y los productos manejados por el establecimiento.

Adicionalmente, es de vital importancia disponer de espacios libres para la circulación del personal, el traslado de materiales, ejecución de la limpieza y mantenimiento de las áreas respectivas.

- **Abastecimiento de agua:**

- El agua que se vaya a emplear debe ser de calidad potable, debe poseer una temperatura y presión adecuada, y debe cumplir con la reglamentación correspondiente del Ministerio del Medio Ambiente.
- Sólo se permite el uso de agua no potable para generación de vapor indirecto o lucha contra incendios.
- Es indispensable disponer de un tanque de agua con la capacidad suficiente para atender como mínimo las necesidades correspondientes a un día de operación.

- **Disposición de residuos sólidos:**

En un establecimiento de preparación de materias primas se debe tener en cuenta que de acuerdo a la capacidad de manejo de estos alimentos así mismo será su desecho de residuos sólidos. Por tanto es importante tener en cuenta:



- Identificar y clasificar los residuos sólidos desde su generación, pueden ser: orgánicos e inorgánicos, plástico y vidrio, papel y cartón, infecciosos o de riesgo biológico, residuos químicos, latas y biodegradables.
- Manejar por separado los residuos en bolsas de diferentes colores según la legislación vigente con base en características comunes.
- Es de vital importancia investigar, adaptar y aplicar tecnologías sostenibles para su reducción con el fin de tener un control óptimo en cuanto al manejo, almacenamiento, tratamiento y disposición final de los residuos.

Planes de saneamiento

Para tener una visión amplia de la aplicación y desarrollo de las BPM, reglamentado en el país por El Ministerio de Salud Pública a través de la Dirección Nacional de Vigilancia y Control Sanitario, informa que de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufacturas (Decreto Ejecutivo No. 3253 publicado en el R.O. No 696 de 4 de Noviembre del 2002) las empresas procesadoras de alimentos deben Certificarse. Con la finalidad de que este proceso se realice de manera ordenada y a tiempo, el MSP con la participación del Comité de la Calidad emitió el Acuerdo Ministerial de Plazos de Cumplimiento Buenas Prácticas de Manufacturas de Alimentos (Registro Oficial 839 del 27 de Noviembre del 2012), en el mismo se establece una clasificación a las Empresas por “TIPO DE RIESGO: A, B Y C” y el tiempo de cumplimiento al cual la empresa deberá ajustarse, en establecimientos



hoteleros y gastronómicos se debe tener como mínimo los tres programas básicos:

- **Programa de limpieza y desinfección:**

Los procedimientos de limpieza y desinfección deben satisfacer las necesidades particulares del proceso y del producto de que se trate. Cada establecimiento debe tener por escrito todos los procedimientos, incluyendo los agentes y sustancias utilizadas así como las concertaciones o formas de uso y los equipos e implementos requeridos para efectuar las operaciones y periodicidad de limpieza y desinfección.

- **Programa de Desechos Sólidos:**

En cuanto a los desechos sólidos (basuras) debe contarse con las instalaciones, elementos, áreas, recursos y procedimientos que garanticen una eficiente labor de recolección, conducción, manejo, almacenamiento interno, clasificación, transporte y disposición, lo cual tendrá que hacerse observando las normas de higiene y salud ocupacional establecidas con el propósito de evitar la contaminación de los alimentos, áreas, dependencias y equipos o el deterioro del medio ambiente.

- **Programa de Control de Plagas:**

Las plagas entendidas como artrópodos y roedores deberán ser objeto de un programa de control específico, el cual debe involucrar un concepto de control integral, esto apelando a la aplicación armónica de las diferentes medidas de control conocidas, con especial énfasis en las radicales y de orden preventivo.



Construcción De Las Instalaciones

- Ubicación: toda persona natural o jurídica que se dedique a prestar servicios de hospedaje y alimentación debe tener presente que su establecimiento deberá estar ubicado en lugares que se encuentren libres de peligros de contaminación tales como plagas, humos, polvo, olores pestilentes o similares. Asimismo, deberá tener presente que el terreno donde se ubique el hotel, no debe haber sido utilizado como depósito de basura, como cementerio o expuesto a inundaciones. Por otro lado, en caso que el servicio se preste en una edificación que es también vivienda de quién lo opera o dirige, el hotel deberá contar con un ingreso para el público diferente al ingreso de quienes ocupan la vivienda. Este ingreso también debe ser independiente al de los proveedores y otros servicios, caso contrario, deberá tener cuidado de establecer periodos de tiempo diferentes para el ingreso de las mercaderías a efectos de evitar la contaminación cruzada.
- Vías de acceso: para una adecuada prestación de servicios, las vías de acceso y áreas de desplazamiento al interior del local deben facilitar la circulación de los clientes y del personal de servicio; por este motivo la superficie debe estar pavimentada o afirmada dura. Contar con una adecuada señalización, también contribuirá al desplazamiento de las personas, así como contar con áreas de circulación amplias. Así mismo, se debe tener presente que se debe dar cumplimiento a las disposiciones emitidas para el desplazamiento de clientes discapacitados.



- Diseño del interior y materiales: la infraestructura destinada a prestar servicios de alimentos y bebidas, debe ser sólida, los materiales que se empleen deben ser resistentes a la corrosión, deben ser lisos de tal forma que se facilite la limpieza y la desinfección de los ambientes. Se debe tener presente, que sólo la infraestructura del área de comedor puede utilizar materiales diferentes a los antes señalados, siendo recomendable considerar el estilo del restaurante y su ubicación. Así por ejemplo, un restaurante ubicado en una zona rural, podrá utilizar materiales y un diseño tipo campestre. Toda la infraestructura deberá estar siempre conservada y limpia.
- Pisos: es imprescindible que los materiales utilizados permitan una fácil limpieza, por lo cual se deberá verificar que los mismos garanticen la impermeabilidad, ser in-absorbentes, permitir un fácil lavado y ser antideslizante, de tal manera que puedan soportar salpicaduras de productos, tales como aceite, agua y desinfectantes. Es recomendable también que el material utilizado para recubrir los pisos sea resistente a los golpes o que en caso de ocurrir una avería permitan una fácil reparación. Los pisos no deben tener grietas a fin de facilitar la limpieza y desinfección.
- Paredes: al igual que en el caso anterior, las paredes deberán ser de materiales impermeables al agua e in-absorbentes. El color de las mismas debe ser claro, de textura lisa, sin grietas que permita una fácil limpieza y desinfección.



- Techos: la construcción y acabados de los techos deben impedir la acumulación de suciedad, reduciendo al mínimo la condensación y formación de mohos. Se debe evitar las vigas, tuberías u objetos que retengan polvo o suciedad.
- Ventanas: los ambientes del restaurante deben estar protegidos del polvo, basura, desechos, insectos u otros animales, por lo que las ventanas y otras aberturas del mismo, deben construirse evitando la acumulación de suciedad, utilizando protección a través de mallas. A efectos de realizar las labores de limpieza, mantenimiento y conservación, las ventanas deberán desmontarse con facilidad.
- Puertas: las puertas deben ser de superficie lisa, no absorbente de fácil limpieza y desinfección. En aquellos ambientes destinados a la preparación de los alimentos, deben permitir el cierre automático. Es conveniente utilizar puertas de vaivén.
- Pasadizos: para determinar la medida de los pasadizos, se debe tener presente el número de personas que transitarán. No se debe permitir que los pasadizos se utilicen como áreas para el almacenamiento.
- Infraestructura del almacén de productos secos: un almacén para productos secos debe ser fácil de limpiar, desinfectar y tener buena circulación de aire. El área no debe tener tuberías de agua ni desagües expuestos. La salida al exterior debe tener puertas sólidas. Todas las aberturas deben estar cerradas con mallas, asimismo, las paredes y pisos deben ser lisos para evitar las plagas. Se debe tener en cuenta lo siguiente: las estanterías y superficies deberán ser de material



anticorrosivo o de plástico que no contaminen los alimentos.

- Ventilación: la ventilación debe ser adecuada para controlar la temperatura interna originada por el vapor, humo, polvo, grasa y eliminar el aire contaminado, a fin de contar con una temperatura ambiental adecuada para la preparación de las comidas. El aire debe ir en dirección del área limpia (preparación de alimentos) hacia el área sucia (zona de residuos sólidos), asimismo, la ventilación debe ser diseñada de modo que las campanas, los ventiladores, protectores y los ductos no goteen sobre la comida ni el equipo. Se debe instalar sobre los aparatos de cocción campanas extractoras de tamaño adecuado para eliminar eficazmente los vapores de cocción. Los filtros de las campanas y los extractores de grasa deben estar bien ajustados, sin embargo deberán ser fáciles de remover y limpiar con una frecuencia establecida.
- Iluminación: la iluminación no deberá dar lugar a colores que distorsionen las características sensoriales (color y apariencia) del alimento, el nivel mínimo de iluminación en las áreas de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos será de 220 lux. Las personas que trabajan en dichas áreas no deben proyectar su sombra sobre el espacio de trabajo, para lo cual las fuentes de iluminación deberán ubicarse de forma tal que no produzcan dicho efecto. Para evitar la contaminación de los alimentos en caso que se utilicen bombillas o lámparas suspendidas y se rompan, éstas deberán aislarse con protectores



- **Instalaciones sanitarias**

Servicios Higiénicos del personal y público: el establecimiento deberá contar con servicios higiénicos diferenciados, para hombres y mujeres, en cantidad y tamaño adecuado al volumen de trabajadores y clientes, debidamente señalizados, los cuales deberán mantenerse operativos, en buen estado de conservación e higiene, equipados con un material fácil de limpiar y desinfectar. Asimismo deberán contar con buena iluminación y ventilación, natural o artificial que permita la eliminación de los olores hacia el exterior del establecimiento. Los servicios higiénicos para hombres deberán contar con inodoros, urinarios, lavatorios y para mujeres será similar a los indicados, excepto los urinarios que serán reemplazados por inodoros. Dichos lavatorios deberán estar provistos de dispensadores con jabón líquido o similar y medios higiénicos para secarse las manos como toallas desechables o secadores automáticos de aire. Si se utilizan toallas desechables, habrá cerca de los lavatorios la cantidad suficiente de dispositivos de distribución y depósitos de basura con tapa y bolsa interna para su eliminación, así mismo deberán estar dotados en forma permanente de papel higiénico y de depósitos de basura de material resistente al lavado y desinfección continuo con bolsas internas de plástico, para facilitar la recolección de los residuos. Es recomendable que dichos depósitos cuenten con algún dispositivo o acción que evite el contacto directo de las manos, por ejemplo: oscilantes o pedal. Es importante que se promueva el lavado de manos, a través de la colocación de avisos en los servicios higiénicos. Los servicios higiénicos de los empleados deberán estar separados del área de manipulación



de alimentos y sin acceso directo a la cocina o almacén. Los servicios higiénicos para comensales no deben tener acceso directo al comedor; asimismo las puertas deben tener ajuste automático y permanecer cerradas, excepto durante las operaciones de limpieza. Es recomendable que los servicios higiénicos cuenten con el equipamiento adecuado para clientes con discapacidad.

Vestuarios para el personal: el establecimiento debe facilitar al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta, en los cuales la ropa de trabajo no debe entrar en contacto con la ropa de uso personal. Dichos ambientes o vestuarios deben estar separados de los servicios higiénicos, contar con apropiada iluminación, ventilación y mantenerse en buen estado de conservación e higiene, asimismo contar con materiales de apoyo, tales como bancas, sillas y sistemas de seguridad. Las instalaciones y casilleros para los empleados deben estar libres de alimentos.

Punto de lavado de manos: se debe establecer una zona de lavado de manos ubicada en un lugar fuera de la cocina, de tal manera que los empleados se sientan motivados de lavarse las manos con frecuencia, asimismo debe colocarse un procedimiento escrito de como lavarse las manos. Las zonas de lavado de manos deberán estar en buenas condiciones, tener jabón líquido, antisépticos (yodo, alcohol), escobillas de uña, dispositivo de secado de manos (papel toalla o secadores automáticos de aire), depósitos de preferencia oscilantes o pedal con bolsa interna y tapa sanitaria.

Zona de lavado de equipos y utensilios de limpieza: El establecimiento debe contar con



instalaciones adecuadas para el lavado y desinfección de equipos, utensilios e implementos de limpieza. Es importante contar con los implementos necesarios tales como detergente, desinfectante, escobillas, entre otros, para facilitar la operación de limpieza y desinfección de los mismos.

- **Equipos y Utensilios**

Características de los equipos y utensilios: los equipos y utensilios que se empleen en los restaurantes y servicios afines deben ser de material resistente a la corrosión (acero inoxidable), no poroso ni adsorbente, que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos; asimismo ser de fácil limpieza y desinfección, capaces de resistir repetidas operaciones de dicho proceso. Las partes de los equipos que no están en contacto con el alimento, deben ser resistentes a la corrosión y fácil de lavar y desinfectar. Las tablas de cortar deben ser de material sintético, no absorbente y de superficie lisa, fácil de limpiar y desinfectar. Es recomendable asignar tablas de cortar de diferentes colores, por ejemplo: Celeste, para pescados y mariscos. Rojo, para carnes crudas y aves. Verde, para frutas y verduras lavadas y desinfectadas. Beige, para panes o similares. Blanco, para alimentos listos para el consumo.

Lavado y desinfección de los equipos: deberán limpiarse, lavarse y desinfectarse después de cada uso todos los equipos y superficies en contacto con los alimentos (menaje de cocina, superficies de parrillas, planchas, azafates, bandejas, etc.) , utilizando toallas desechables o paños de colores para limpiar y desinfectar, por ejemplo: paño de



color amarillo para el uso de detergentes y paño de color celeste para desinfectar, dichos paños deberán mantenerse en los recipientes con las soluciones respectivas, debidamente identificados; para lo cual es necesario capacitar al personal, a fin que realice el trabajo en forma apropiada. Los equipos deben lavarse al final de la jornada, desmontando las partes removibles, asimismo, el lavado y desinfección por medio de equipos automáticos debe ajustarse a las instrucciones del fabricante, utilizando agua potable en cantidad necesaria.

Lavado y desinfección de equipos y estacionarios: los fabricantes deberán dar las instrucciones para la limpieza y desinfección. Se debe seguirlos siguientes pasos:

- 1) Apague y desenchufe el equipo antes de limpiarlo. De igual manera, deben apagarse los congeladores y refrigeradores.
- 2) Quitar los restos de alimentos y la suciedad que está debajo del equipo y alrededor del mismo.
- 3) Retirar las partes desmontables, lavar, enjuagar y dejar secar al aire.
- 4) Cuando se laven partes cortantes, deberá colocarlos en forma opuesta a usted y limpiar las orillas con filo con un movimiento hacia afuera.
- 5) En este caso también se debe utilizar toallas desechables o paños de colores para limpiar y desinfectar.



6) Secar al aire todas las partes y luego colocarlas de nuevo de acuerdo a las instrucciones de ajuste de partes y protectores.

7) Al juntar las unidades vuelva a desinfectarlas superficies de contacto con la comida que tocó, limpiando con el paño que previamente se sumergió en el desinfectante.

Lavado y desinfección de vajilla, cubiertos y vasos: se debe seguir los siguientes pasos:

1) Retirar los residuos de comidas.

2) Lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas).

3) Enjuagar con agua potable corriente.

4) Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos.

5) Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

6) Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



Almacenamiento de equipos y utensilios: una vez limpios y desinfectados los equipos y utensilios, deben tomarse las siguientes precauciones para el almacenamiento y protección de los mismos: la vajilla, cubiertos y vasos deben guardarse en un lugar cerrado, protegido del polvo e insectos. Los vasos, copas y tazas deben guardarse colocándolos hacia abajo. Los equipos y utensilios, limpios y desinfectados deben guardarse en un lugar aseado, seco a no menos de 20cm del piso, alejados de drenajes de aguas residuales o recipientes de residuos. Los equipos que tienen contacto con las comidas y que no van a utilizarse inmediatamente deben cubrirse. Se debe limpiar y desinfectar los cajones y/o estantes antes de almacenar los cubiertos y utensilios, los cuales deben ser almacenados con los mangos hacia arriba para que los empleados los tomen de los mangos.

Mantelería: los establecimientos que utilicen mantelería, deberán conservarla en perfecto estado de mantenimiento y limpieza; la guardarán limpia en un lugar exclusivo y cerrado, libre de polvo y humedad. Las servilletas de tela debe remplazarse luego de ser utilizadas por los comensales, en el caso de los restaurantes que utilizan individuales de plástico deben limpiarlos y desinfectarlos después de cada uso.

Implementar un Programa de Limpieza y Desinfección: los restaurantes deben contar con un Programa de Higiene y Saneamiento, el cual incluya procedimientos de limpieza y desinfección, para lo cual utilizarán productos autorizados para tal fin. Para ejecutarlo se requiere el compromiso de la Gerencia y de los empleados. Se evaluarán áreas,



superficies, equipos, utensilios que necesiten limpiarse, estableciendo un horario. El programa debe considerar lo siguiente:

1. ¿Qué se debe limpiar?: todas las áreas que conforman el establecimiento, así como las superficies de las áreas de trabajo, equipos y utensilios que tienen algún contacto con los alimentos. Dicha labor se facilitará, si se elabora una lista, en orden de prioridades, de los trabajos que se deben llevar a cabo. Los empleados deben ser responsables en sus propias áreas y deben limpiar y desinfectar cada vez que sea necesario y al final de sus turnos, tomando precauciones para no contaminar los alimentos. Ejemplo: se debe recoger del piso los desperdicios (alimentos, líquidos) con un trapo húmedo, nunca con escoba, porque puede transmitirse contaminación del piso hacia los alimentos.
2. ¿Con qué se debe limpiar?: entre los materiales tenemos diversos tipos de detergentes, desinfectantes, escobas, escobillas, etc., los cuales deben mantenerse y almacenarse en áreas o compartimentos determinados, a fin de evitar que contaminen los alimentos, utensilios, equipos u otros. Se recomienda identificar los implementos de limpieza por colores según las diferentes áreas, por ejemplo: blanco: cocina, rojo: servicios higiénicos, amarillo: comedor y/o almacén; asimismo mantener los compuestos químicos en sus envases originales y etiquetados.
3. ¿Cuándo se debe limpiar?: cuando se concluya la jornada laboral, a fin de no interrumpir el servicio; deberán programarse turnos de manera que haya tiempo para



limpiar y desinfectar. La frecuencia se determinará según el contacto que tengan las áreas o superficies con los alimentos, es decir, será con mayor frecuencia cuando se tenga mayor contacto directo con los alimentos y los tiempos serán más alejados cuando no tenga contacto directo con el alimento.

4. ¿Cómo se debe limpiar?: se debe establecer procedimientos escritos que detallen como efectuar las operaciones y entrenar al personal para el cumplimiento de los procesos paso a paso. Cuando se limpien equipos se deberán seguir las instrucciones del fabricante.

5. ¿Quién debe supervisar el programa?: el personal responsable de la supervisión, debe conocer la frecuencia y procedimientos; supervisar rutinas de limpieza terminadas diariamente y realizar inspecciones al azar.

6. Verificación del Programa de Limpieza y Desinfección: se verificará el cumplimiento de las normas y registros diarios de limpieza y desinfección, tomando muestras de las superficies que tengan contacto directo con el alimento y de las manos de los empleados para los análisis microbiológicos, los cuales podrían ser mensual. Asimismo, se debe realizar una inspección general para obtener conclusiones y corregir deficiencias.

- **Facilidades Sanitarias**

Abastecimiento y calidad del agua: los restaurantes deberán contar con servicio de agua potable de la red pública manteniendo un cloro libre residual de 0.5 a 1.5 ppm y llevar



un registro de control de cloro residual diario. El suministro será permanente y en cantidad suficiente, que permita atender las actividades del establecimiento. Los restaurantes que tengan su propio sistema de abastecimiento de agua, deberán contar con la aprobación del Ministerio de Salud.

Evacuación de aguas residuales: las aguas residuales y del drenaje están contaminadas con bacterias, virus y parásitos, por lo tanto el establecimiento debe contar con un sistema de drenaje adecuado para manejarlas aguas residuales que se producen y soportar cargas máximas.

Dicho sistema de evacuación debe mantenerse en buen estado de funcionamiento y estar protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos al establecimiento. Es necesario limpiar y quitar la grasa periódicamente, instalando trampas de grasa para prevenir la acumulación de ésta y evitar que el drenaje se obstruya ya que podrían causar problemas de contaminación y mal olor. Se debe identificar y distinguir en forma clara los tubos de todo el sistema de evacuación de aguas residuales y los tubos que llevan agua potable. Para facilitar las actividades de higiene en el área de cocina, el piso deberá contar con un sistema de evacuación para las aguas residuales.

Manejo y disposición de residuos sólidos: para la eliminación de los residuos sólidos se debe contar con recipientes de material plástico a prueba de agua, de plagas, con tapas seguras, oscilante o pedal para evitar todo contacto con las manos, asimismo deberán tener una bolsa de plástico en el interior, de preferencia de color negro, para remover la



basura y hacer más fácil la limpieza. Es recomendable que se utilicen recipientes diferenciados para residuos sólidos biodegradables (desechos orgánicos) y residuos no degradables (papel, cartón, vidrio, plástico). En la cocina, comedor, servicios higiénicos y cualquier otro lugar donde se generen residuos sólidos, deberán colocarse recipientes en cantidad suficiente, y ubicarlos de manera adecuada para que no contaminen los ambientes. Los desechos se deberán retirar de las áreas de preparación, tan pronto como sea posible para prevenir olores, plagas y una posible contaminación. Se contará con contenedores o colectores con tapas, de tamaño suficiente para la eliminación de los residuos sólidos, ubicados en un ambiente exclusivo. Dicha área no debe estar cerca de las áreas de preparación de comida o de almacenamiento. Los recipientes plásticos y la zona de almacenamiento de residuos deberán lavarse y desinfectarse a diario.

- **Higiene Personal**

Los manipuladores de alimentos ejercen una influencia notable sobre la higiene de los alimentos, por lo tanto es importante que mantengan un alto grado de limpieza personal y vistan ropa protectora adecuada. El control médico periódico de los manipuladores de alimentos es responsabilidad de la administración del restaurante y servicios afines. Dado que la prevención de la contaminación de los alimentos se fundamenta en la higiene del manipulador, se debe tener en cuenta:

Estado de salud: la salud de los empleados y la higiene durante el proceso de preparación de alimentos es crítica. Los empleados enfermos o portadores de



infecciones que pueden transmitirse a otras personas a través de los alimentos, no deben trabajar en áreas de preparación de alimentos. Los responsables del manejo de alimentos deben comunicar inmediatamente a su supervisor todo síntoma de fiebre, diarrea, vómito, heridas infectadas, irritación de garganta y cualquier contacto con personas afectadas por enfermedades parecidas; de esta manera los administradores del establecimiento evitarán que ingresen si tienen los síntomas antes señalados. El manipulador de alimentos debe cubrirse con vendaje las heridas por corte, quemadura, herida infectada, cuando esté trabajando con comida o cerca de las superficies que entran en contacto con los alimentos, posteriormente debe ser separado del área y reasignado temporalmente a tareas o áreas que no requieran contacto con los alimentos.

Higiene y comportamiento: los manipuladores de alimentos deben mantener una buena higiene personal ya que es la clave para la prevención de las enfermedades alimenticias. Deben ducharse antes del trabajo, mantener el cabello limpio, corto o en el caso de las mujeres si lo tienen largo, tenerlo amarrado y cubierto con una malla protectora o similar, ya que un cabello sucio y suelto puede albergar microorganismos patógenos.

Práctica de higiene de las manos: la higiene de manos es probablemente la forma más efectiva de controlar la contaminación. Existen tres componentes claves de la higiene de manos para el manipulador de alimentos:

1. Contar con instalaciones y equipos adecuados para el lavado de manos.
2. Evitar el contacto directo de las manos con los alimentos listos para consumo.



3. Aplicar el procedimiento apropiado para el lavado de manos. Los responsables del manejo de alimentos deben prestar mucha atención a lo que hacen con las manos ya que actos tan simples como rascarse la nariz o pasarse los dedos por el cabello pueden contaminar la comida.

Antes de manipular los alimentos, las manos deben ser correctamente lavadas y desinfectadas, por lo tanto se debe promover el lavado de manos de los empleados que manejan los alimentos, según el procedimiento apropiado. Para lavarse correctamente las manos deben seguir los siguientes pasos:

1. Remangarse el uniforme hasta la altura del codo.
2. Mojarse las manos y el antebrazo hasta los codos.
3. Frotarse las manos y los entre dedos por lo menos 40 segundos con el jabón hasta que forme la espuma y extenderla desde las manos hacia los codos. Utilizar el cepillo de uñas (debe mantener en un recipiente individual).
4. Enjuagarse en el agua corriente, de manera que el agua corra desde arriba de los codos hasta la punta de los dedos.
5. Secarse las manos con papel toalla desechable o secadores automáticos de aire.
6. Utilizar papel toalla para proteger las manos al cerrar el grifo.
7. Desinfectarse con un antiséptico (alcohol 70 grados) y dejar orear.



El secado de manos puede efectuarse de dos maneras, a través de los secadores automáticos de aire caliente o papel toalla desechable. Los secadores de aire automáticos son efectivos cuando se operan apropiadamente y el ciclo es suficientemente largo, asimismo, se considera un método rentable; sin embargo su uso inapropiado, tal como secarse las manos parcialmente y luego secarse en la ropa, podría causar problemas de re- contaminación, ya que las manos húmedas recogen los microorganismos del ambiente más fácilmente. El papel toalla desechable es beneficioso porque la fricción durante el secado reduce adicionalmente los microorganismos de las manos y puede utilizarse como una barrera cuando se cierra la llave del agua y se sale por la puerta. Es recomendable escoger un dispensador que no requiera que el empleado toque las superficies que podrían estar contaminadas, tales como dispensadores con sensores de movimiento o un dispensador que continuamente tenga papel toalla expuesto. Para evitar la re-contaminación se debe utilizar papel toalla o una barrera limpia similar, cuando se toque superficies como la llave del agua o la manija de la puerta del baño. Se debe realizar un correcto lavado de manos después de:

- Utilizar los servicios higiénicos.
- Tocar comidas crudas.
- Cubrirse con las manos para toser y estornudar.
- Fumar, comer o beber.
- Limpiar las mesas o levantar los platos sucios.
- Barrer, trapear el piso, tocar dinero, sacar la basura.



-
- Tocar prendas de vestir o delantal.
 - Tocar cualquier otra cosa que pueda contaminar las manos, como equipos, superficies de trabajo o paños de limpieza no desinfectados.
 - Pasarse los dedos por el cabello.
 - Frotarse cualquier parte del cuerpo.

Cuidado de las manos: las uñas largas son difíciles de limpiar y podrían refugiar bacterias, por lo tanto deben mantenerse cortas, limpias y sin esmalte. En el caso de cortes o lesiones en las manos, deben cubrirse apropiadamente con vendas limpias y a su vez deben utilizar guantes limpios, dedales o cubiertas para evitar que la venda tenga contacto con el alimento.

Uso de guantes: las condiciones que promueven el crecimiento de microorganismos pueden reducirse a través de la utilización y cambio frecuente de guantes, lavándose las manos cada vez que se cambie un par nuevo. Los guantes de alta calidad reducen la probabilidad que se rasguen y rompan fácilmente, son más cómodos para utilizar y más fáciles de colocar y sacar. Se debe enseñar a los empleados que los guantes son utilizados principalmente para proteger a los alimentos y aquellos que los consumen. Deben ser utilizados sólo para algún uso específico y cambiados cuando sea necesario, por ejemplo:

- Antes de comenzar una tarea diferente.
- Tan pronto como se ensucien o rasguen.



- Al menos cada 4 horas de uso continuo y más a menudo si es necesario.
- Después de manejar carnes crudas o antes de manejar comidas cocinadas o listas para el consumo.

Uso de uniforme de trabajo apropiado: El personal del área de preparación de alimentos debe utilizar uniforme limpio y completo (bata, delantal, red, turbante o cofia que cubra completamente el cabello).

El administrador debe asegurarse que los responsables del manejo de la comida respeten las siguientes recomendaciones:

Los manipuladores de alimentos deben colocarse el uniforme cuando llegan al establecimiento, no debe llevarse puesto fuera del lugar de trabajo, asimismo debe conservarse limpio y en buen estado.

Es recomendable que se cambien la ropa diariamente o más a menudo, ya que contiene microbios provenientes de las actividades y ambientes que recorren. La indumentaria en el área de cocina deberá ser de color blanco para visualizar mejor su estado de limpieza.

Los operarios de limpieza y desinfección deberán utilizar ropa protectora para ingresar al área de preparación. Es recomendable que utilicen uniforme de color diferente a los manipuladores de alimentos para su debida identificación y evitar una contaminación cruzada durante la preparación de los alimentos.

Cualquier persona que ingresa a la zona de preparación de alimentos, debe llevar ropa



protectora, tales como: mandil, gorra o cofia que cubran totalmente el cabello para evitar su caída sobre los alimentos, calzado de trabajo designado (los de uso diario podrían transferir contaminantes), antideslizante o botas cuando las operaciones las requieran, entre otros. Ejemplo: cuando se preparan alimentos para grupos de riesgo, como niños, enfermos ancianos, se debe utilizar protectores que ayudan a proteger los alimentos de gotas provenientes de la nariz y boca.

Los manipuladores de alimentos deben utilizar un mandil o delantal de plástico para operaciones que requieran protección. Ejemplo: zona previa o mise in place y se deberán quitar el mandil o delantal cuando se deje el área.

Malos hábitos que se deben evitar: los manipuladores de alimentos deben seguir estrictas normas para evitar los malos hábitos:

- Fumar, comer, beber, masticar chicle o escupir en áreas de preparación de alimentos (a excepción de los chef que prueban las comidas de manera apropiada).
- Evitar toser y estornudar sobre los alimentos.
- Utilizar uñas largas o con esmaltes porque esconden gérmenes y desprenden partículas en el alimento.
- Manipular los alimentos o ingredientes con las manos en vez de utilizar guantes y utensilios como tenazas, papel film, etc.



- Utilizar anillos, esclavas, relojes, aros u otros elementos que además de esconder bacterias pueden caer en los alimentos o en los equipos causando un problema de salud al consumidor.
- Utilizar la vestimenta como paño para limpiar o secar.

Buenos hábitos para practicar: los manipuladores de alimentos siempre deberán acostumbrarse a:

- Lavar y desinfectar utensilios y superficies de preparación antes y después de utilizarlos.
- Lavar y desinfectar vajillas y cubiertos antes de utilizarlos para servir.
- Tomar los platos y fuentes por los bordes, cubiertos por el mango, vasos por el fondo y tasas por el asa.
- Mantener la higiene y el orden principalmente en su cocina o expendio y alrededor.
- Lavarse las manos antes de preparar los alimentos.

- **Capacitación Sanitaria**

Todo el personal debe estar entrenado en las Buenas Prácticas de Manipulación, a fin de crear una cultura de salubridad de la comida y en los restaurantes y servicios afines prestados por el hotel. La administración del hotel es responsable de la capacitación sanitaria de los manipuladores de alimentos, la cual tiene carácter obligatorio y debe efectuarse por lo menos cada seis (06) meses, mediante un programa que incluya los



Principios Generales de Higiene, Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y Bebidas, entre otros, pudiendo ser brindada por las Municipalidades, entidades públicas y privadas o personas naturales especializadas. El propietario o administrador del restaurante deberá tomar medidas para que todo el personal que trabaja en su organización reciba capacitación continua; cada entrenamiento debe tener un objetivo, el cual debe indicar al trabajador lo que debe ser capaz de realizar después de terminar la capacitación.

- **Reglas de seguridad para operaciones de servicios de alimentos**

Las reglas de seguridad para la operación de servicios de alimentos en los establecimientos tanto hoteleros como gastronómicos, son de vital importancia ya que permite prevenir accidentes (como incendios, caídas, cortes, entre otros); esto siendo ocasionado entre los empleados y en las instalaciones tanto internas como externas. Por lo tanto para prevenir estos accidentes es necesario:

- Prevenir en caso de incendios:
- En las áreas de producción y servicio mantener unos patrones de tráfico y flujo de trabajo.
- Conservar espacios adecuados para el trabajo con equipos que necesitan mantener su temperatura de calor y frío.
- Al manipular platos calientes, ollas y equipos utilizar paños limpios y secos (coge-ollas)



- Evitar dejar las cafeteras calientes en zonas donde se esté generando calor.
- Después de terminar de utilizar todos los equipos que estén en las estufas es importante apagarlos de inmediato.
- Al levantar las tapas de las ollas y sartenes en la cocina, es fundamental voltear las tapas lejos de los que estén realizando esta labor, esto con el fin de permitir que el vapor se disipe de forma segura.
- Los coge-ollas y toallas deben estar retiradas de las llamas abiertas.

Prevenir en caso de cortes:

Para iniciar una actividad de corte, tajado o molino con algún equipo es necesario y obligatorio tener una capacitación para poder manejarlo.

Es necesario usar las herramientas adecuadas para cada trabajo en la cocina.

Mientras está manipulando los cuchillos no se aleje de su lugar de trabajo.

Use los guantes apropiados y tenga cuidado cuando ponga sus manos en agua que contenga cuchillos o cristalería.

Cuando se rompan vajillas, cristalerías, etc. Es importante recoger todos los residuos rotos con cuidado y con escobas, no debe usar sus manos.

Prevenir en caso de caídas:

Es importante mantener el piso de todas las áreas secas.



Quitar los residuos de la comida derramada, agua, aceite y grasa que obstaculice el trabajo de los trabajadores.

Despejar las áreas de trabajo, mantener libres los pasillos y no dejar cajones ni puertas abiertas.

No arrojar cascaras de alimentos al suelo, esto puede ocasionar una gran caída.

No bloquee el flujo del personal en contacto, parándose en las puertas.

Utilice los zapatos adecuados antideslizantes.

Para alcanzar los estantes altos no haga uso de cajas o sillas, es recomendable hacer uso de escaleras sólidas.

5.2 Investigación de Mercado

Para esta investigación se realizó una encuesta al personal que labora en la cocina del Hotel (Chefs, Stewars, Meseros y Almacenistas).

5.2.1 Análisis de Resultados

1._ Tienes conocimientos en Buenas Practicas de Manufacturas

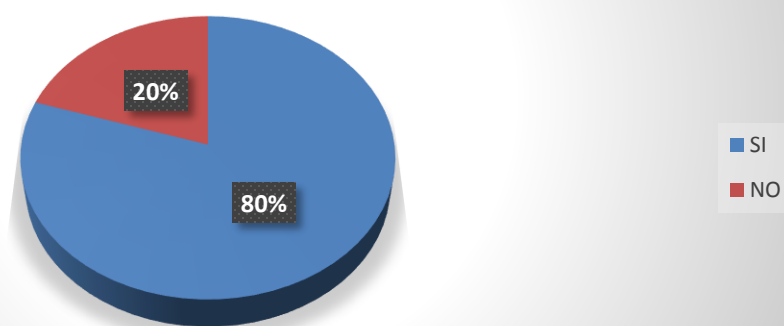


Grafico 1: Elaborado por Adreano Bazaruto

Esta pregunta nos indica que el ochenta por ciento de los entrevistados tiene conocimientos en Buenas Practicas de Manufacturas y el veinte por ciento no. Esto indica que la factibilidad del proyecto será apreciada por los participantes ya que entre todos se ayudaran para obtener el resultado deseado para las mejoras del Hotel ya sean en procesos y costumbres y así poder llevarles a los Huéspedes productos de calidad y con esto satisfacer todas sus necesidades.

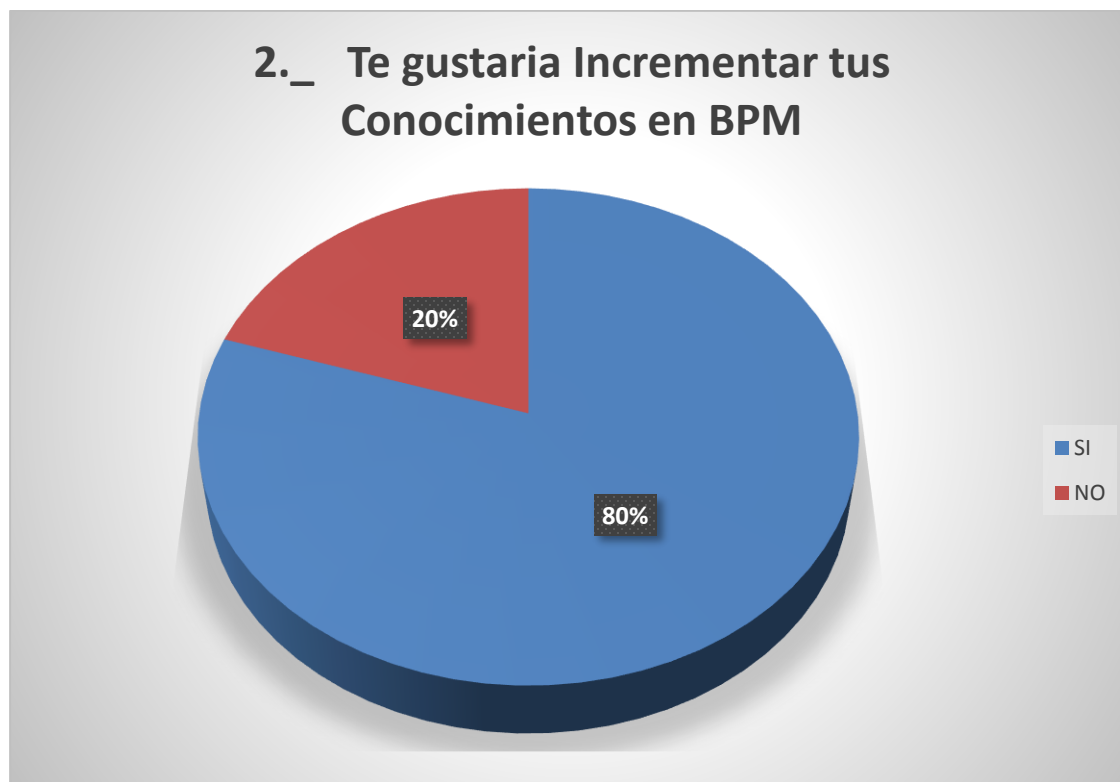


Grafico 2: Elaborado por Adreano Bazurto

El ochenta por ciento de los entrevistados desea mejorar sus conocimientos en Buenas Prácticas de Manufacturas ya que ven en este proyecto la oportunidad de seguir incrementando sus conocimientos para mejorar la calidad de los productos a ofrecer.

3._ Con que frecuencia te gustaria recibir capacitaciones en BPM

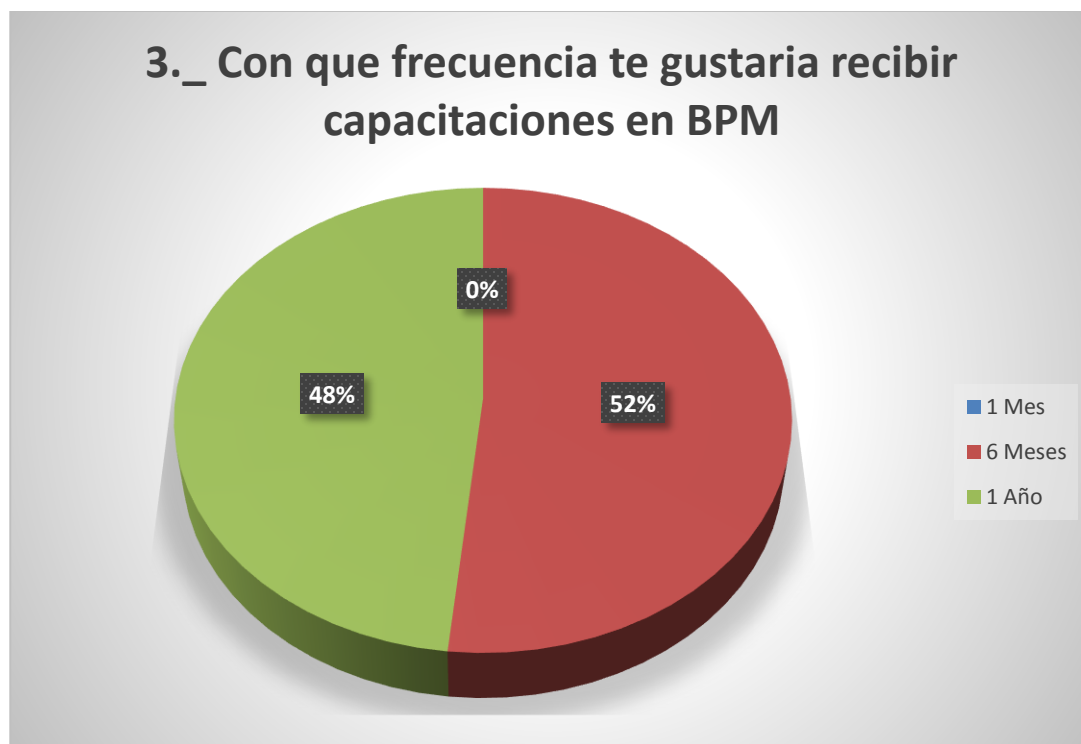


Gráfico 3: Elaborado por Adreano Bazurto

La mayoría del personal entrevistado está dispuesto a recibir charlas de capacitaciones periódicamente en lapsos de seis meses ya que servirían de mucha ayuda para el personal nuevo que se ha integrado a la empresa en este tiempo y también serviría como una forma de evaluación y retroalimentación para el resto del personal.

4._ Cual crees que son las areas a mejorar en BPM dentro del Hotel

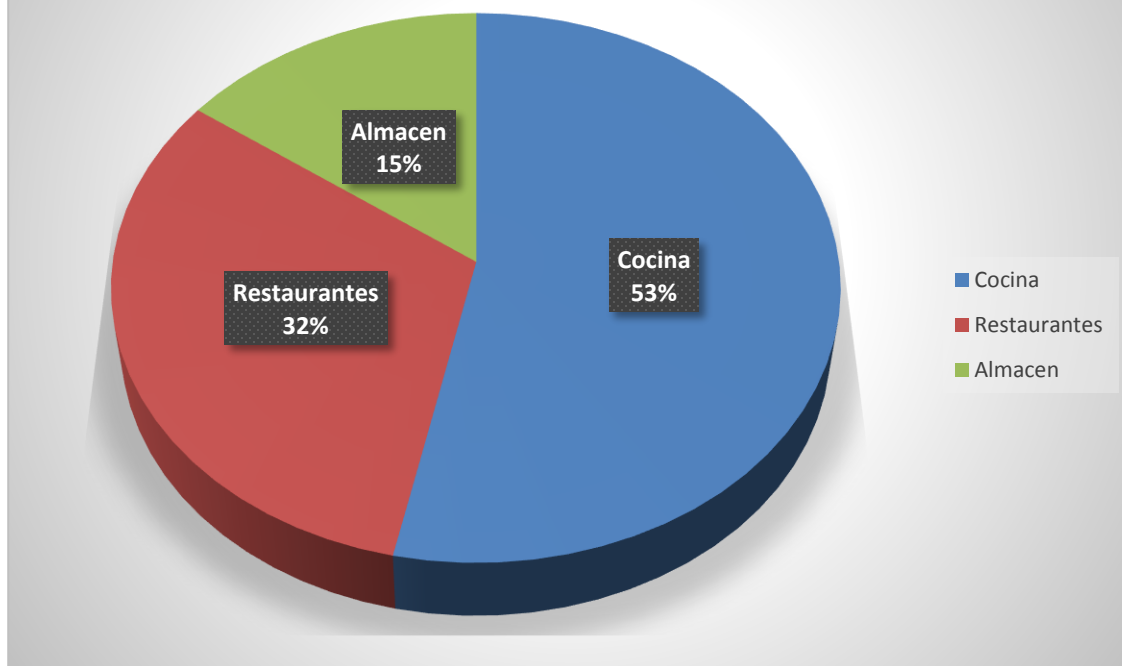


Grafico 4: Elaborado por Adreano Bazaruto

El cincuenta y tres por ciento de los entrevistados creen que el area a mejorar en (B.P.M.) es la cocina del Hotel debido a que aquí se procesa y se elabora todos los productos que salen a la venta a los huéspedes y por eso debería ser el lugar con un mayor control en todo sus procesos, ya sea de elaboración, limpieza y manejo de residuos. En los Restaurantes el treinta y dos por ciento de entrevistados creen que es el area a mejorar ya que son la parte física del Hotel que los clientes pueden observar antes de recibir los productos requeridos por ellos. Y el quince por ciento piensa que es el almacen en donde se debería mejorar, ya que es el lugar en donde inician todos los procesos y en donde se encuentran todos los productos a utilizar

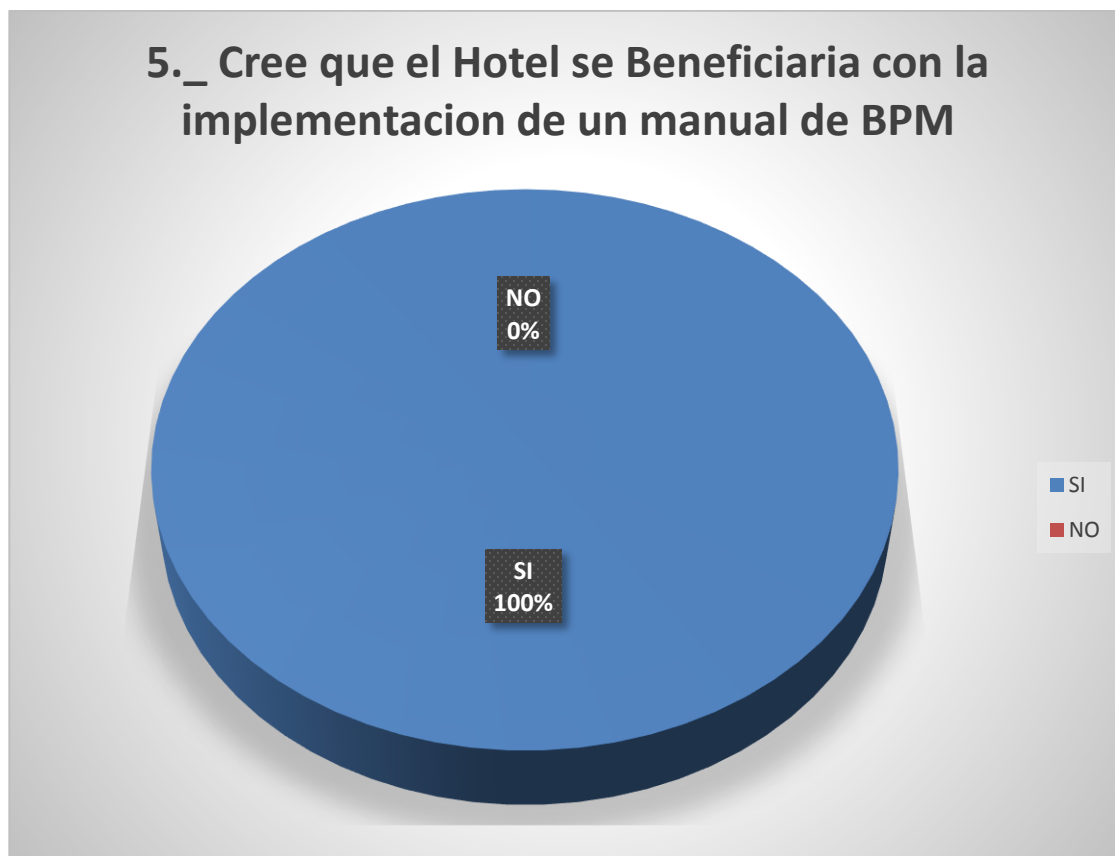


Grafico 5: Elaborado por Adreano Bazaruto

Todo el personal está de acuerdo que el Hotel se beneficiaría con la implementación de este Manual debido que los productos ofertados por el establecimiento seria de calidad y estarían elaborados con los más altos estándares y controles para su consumo creando así una fidelidad en los clientes y esto beneficiaria al hotel en su totalidad.

6._ El Hotel cuenta con un buen sistema de reciclaje

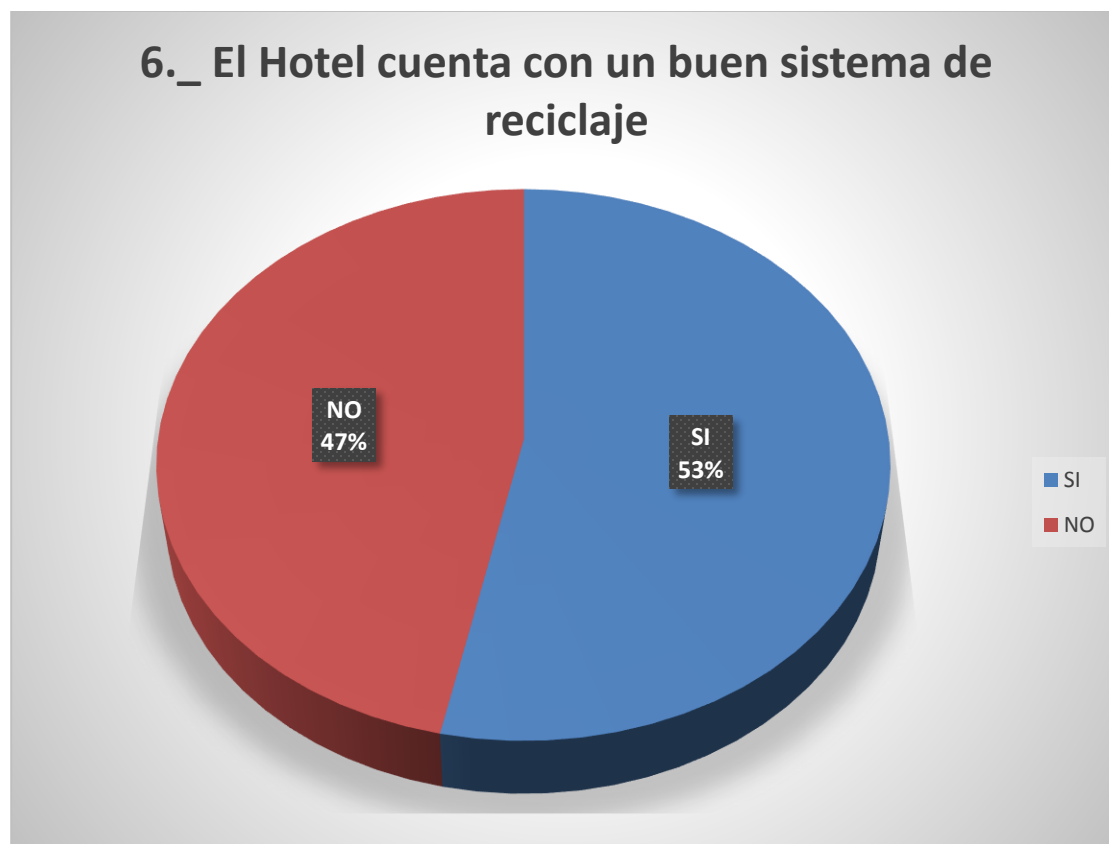


Gráfico 6: Elaborado por Adreano Bazurto

Como se puede observar aquí se encuentra el personal que no está en concordancia con el sistema de reciclaje del hotel ya se cuenta con los suficientes espacios para el mismo pero falta concientizar al personal en estos temas que son muy importantes para la conservación del medio ambiente ya que hay residuos que pueden ser reutilizados.

7._ Crees que los químicos utilizado para la limpieza de pisos y utensilios de la cocina son los adecuados

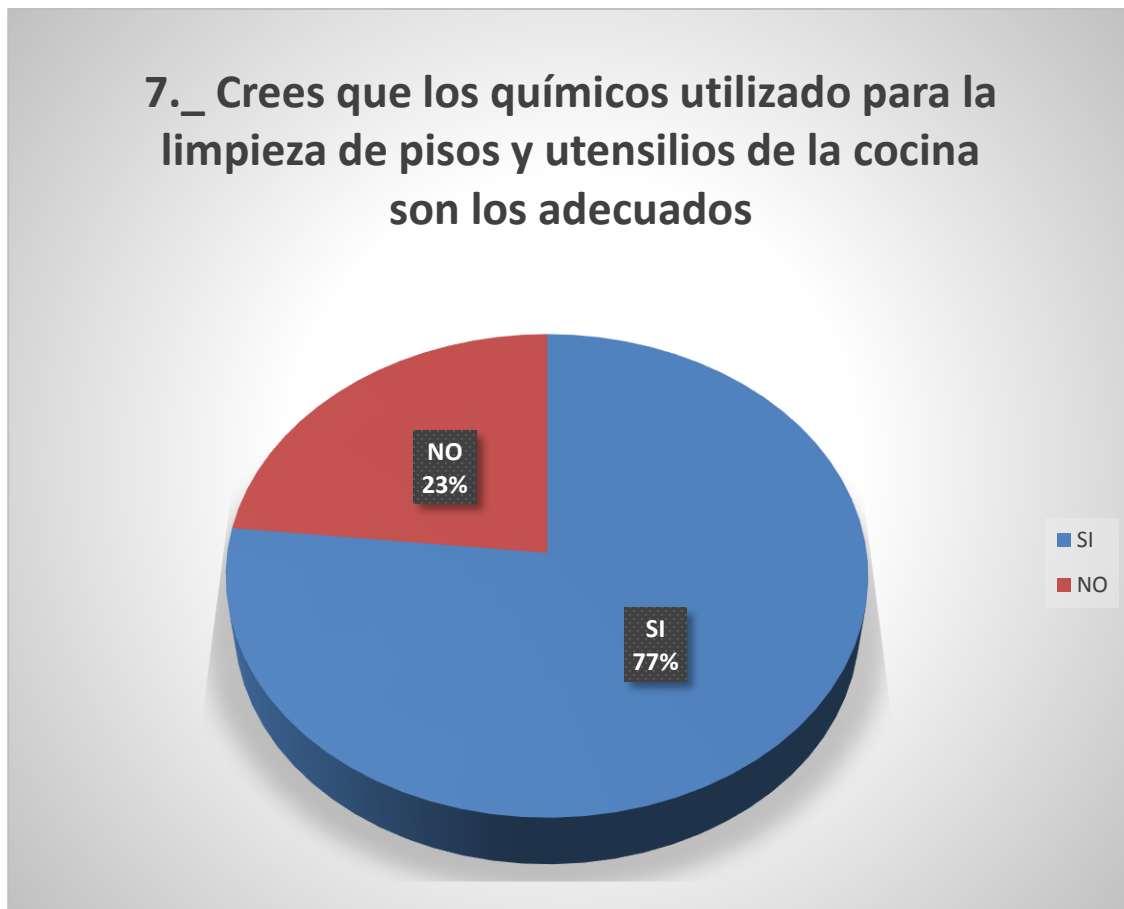


Grafico 7: Elaborado por Adreano Bazurto

El setenta y siete por ciento de los encuestados piensa que si ya que hasta el momento se han venido mantenido y que gracias a la ayuda de ellos se hace más eficaz el proceso de limpieza y desinfección ya sea de pisos o utensilios a utilizar en el área de cocina

8._ Recibes suficiente informacion de los proveedores de químicos de limpieza acerca de como utilizar sus productos

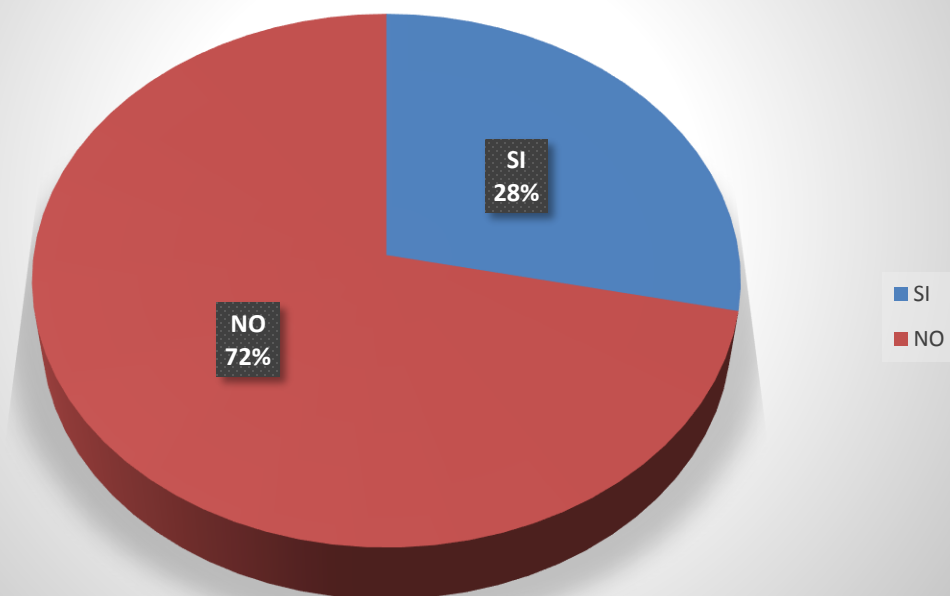


Gráfico 8: Elaborado por Adreano Bazaruto

La mayoría de los entrevistados no recibe la debida información de cómo o la cantidad necesaria de químicos a utilizar en el proceso ya sea de desinfección o limpieza es por este motivo que en la implementación del proyecto se le exigiría al proveedor que antes de utilizar sus productos realice una charla para ver los beneficios que tiene su producto y que sean utilizados de la una forma adecuada

5.3 Detalle de la herramienta

5.3.1 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Las herramientas a utilizar en la elaboración del manual van a hacer las siguientes

- Un libro de 15x11cm de diámetro
- Consta de 40 paginas
- Una portada
- Introducción
- Descripción del Manual
- Pasta de papel couche
- Impreso en hojas de papel bon

CAPITULO VI

Aspectos Administrativos**6.1 Recursos**

TALENTO HUMANO	
Investigador	Adreano Bazurto
Tutor	Tec. Miguel Aguilar
Lector	Ing. Carlos Ortiz
Trabajadores del Hotel	
Autoridades del Hotel	Gerente General
Diseñador del Manual	

Tabla 8: Elaborada por Adreano Bazurto



RECURSO TECNOLÓGICO
Internet
Celulares
Cámaras
Laptops
Flash memory
Impresoras
Infocus

Tabla 9: Elaborada por Adreano Bazurto

MATERIALES A UTILIZAR
Esferos
Hojas papel bon
Rapidografos
Carpetas
Tinta para impresora
Transporte

Tabla 10: Elaborada por Adreano Bazurto

6.2._ Presupuesto

Presupuesto	
Descripción	Valor
Tutorías	200
Copias	15
Impresiones	36
Anillados	4
Empastado	12
Cds	25
Manual	45
Total	337

Tabla 11: Elaborada por Adreano Bazurto

6.3._ Cronograma del tiempo de la elaboración del proyecto

2013 - 2014		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
Actividades	Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del tema																													
Aprobación del tema																													
Capítulo I: Antecedentes																													
Contexto																													
Justificación																													
Definición del problema central																													
Capítulo II: Análisis de Involucrados																													
Mapeo de Involucrados																													
Matriz de Análisis de Involucrados																													
Capítulo III: Problemas y Objetivos																													
Árbol de Problemas																													
Árbol de Objetivos																													
Capítulo IV: Análisis de alternativas																													
Matriz de análisis de alternativas																													
Matriz de análisis de impacto de los objetivos																													
Diagrama de estrategias																													
Matriz de marco lógico																													
Capítulo V: Propuesta																													
Antecedentes																													
Descripción																													
Fomulación del proceso de aplicación de la propuesta																													
Capítulo VI: Aspectos Administrativos																													
Recursos																													
Presupuesto																													
Cronograma																													
Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones																													
Corrección Final General																													
Entrega del Proyecto																													
Sustentación del proyecto de grado																													

Tabla 12: Elaborada por Adreano Bazurto

CAPITULO VII

Conclusiones y Recomendaciones

7.1._ Conclusiones

- El personal tiene conocimientos en Buenas Practicas de Manufacturas (BPM) pero no las practica
- Existen poco interés en el tema de reciclaje por parte de los involucrados
- Existe poca información de los procesos a realizar en temas de lavado, limpieza y desinfección de herramientas a utilizar para la elaboración de los productos
- Existe poco interés por el personal en acudir a charlas o capacitaciones sobre el tema
- El personal no cuenta con la suficiente información por parte de los proveedores de productos de limpieza y desinfectantes de alimentos sobre las dosis a utilizar para una buena aplicación de sus productos

7.2._ Recomendaciones

- Incentivar al personal para que ponga en práctica los conocimientos que poseen en Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) para así obtener productos de buena calidad.
- Concientizar al personal en el tema de reciclajes enseñarles a clasificar los desechos que genera el hotel y así poder ayudar a preservar el medio ambiente.



-
- Elaborar rótulos indicando los diferentes procesos que se deben realizar en el proceso de lavado, limpieza y desinfección de materiales a realizar para obtener un buen producto.
 - Inducir al personal para que asistan a las charlas y capacitaciones que se realizan sobre el tema y realizar evaluaciones periódicas para confirmar si se está aplicando lo enseñado en dichas capacitaciones.
 - Exigir a los proveedores para que ellos brinden la información necesaria de la cantidad exacta a utilizar de los productos a aplicar en el proceso de desinfectar la materia prima de la elaboración de los alimentos.



REFERENCIAS ELEXTRONICAS

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis132.pdf>

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/5485/1/35380_1.pdf

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/5363/1/41650_1.pdf

<http://es.scribd.com/doc/18526623/Tesis-Buenas-Practicas-de-Manufactura-Panaderia>

[http://cilec.ups.edu.ec/documents/4578433/4594388/REGLAMENTO_DE_BUENAS_PRACTICAS_DE_MANUFACTURA_PARA_ALIMENTOS +PROCESADOS-1.pdf](http://cilec.ups.edu.ec/documents/4578433/4594388/REGLAMENTO_DE_BUENAS_PRACTICAS_DE_MANUFACTURA_PARA_ALIMENTOS_PROCESADOS-1.pdf)



ANEXO 1

Encuesta

Encuesta Realizada en el área de cocina y almacén del Hotel Sheraton Quito

1. Tienes conocimientos en BPM (Buenas Practicas de Manufacturas)

SI ()

NO ()

2. Te gustaría incrementar tus conocimientos en BPM (Buenas Practicas de Manufacturas)

SI ()

NO ()

3. Con que frecuencia te gustaría recibir capacitaciones en BPM (Buenas Practicas de Manufacturas)

1 mes ()

6 meses ()

1 año ()

4. Cuales crees que son las áreas a mejorar en BPM dentro del Hotel

Cocina ()

Restaurantes ()

Almacén ()

5. Crees que el Hotel se beneficiaría con la implementación de un Manual de Buenas Practicas de Manufacturas

SI ()

NO ()

6. El Hotel cuenta con un buen sistema de reciclaje



SI ()

NO ()

7. Crees que los químicos utilizados para la limpieza de los pisos y utensilios de la cocina del Hotel son adecuados

SI ()

NO ()

8. Recibes la suficiente información de los proveedores de químicos de limpieza acerca de cómo utilizar sus productos

SI ()

NO ()