



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

## **CARRERA DE GASTRONOMÍA**

**TRABAJO DE GRADO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN GASTRONOMÍA.**

**TEMA:**

**“PROCESOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS  
DEL CHOZÓN ASOCIACIÓN “LA GARZA” DEL PARQUE ACUÁTICO DE LA  
PARROQUIA SAN PABLO DEL LAGO – COMUNIDAD ARAQUE”**

**AUTORA:**

**CAÑAREJO ANRANGO DIANA CAROLINA**

**TUTOR:**

**Ms. MONICA PATRICIA BUENAÑO**

**IBARRA – ECUADOR**

**2016**

### CERTIFICACIÓN

En calidad de Directora del Trabajo de Grado Titulado **“PROCESOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL CHOZON ASOCIACIÓN “LA GARZA” DEL PARQUE ACUÁTICO DE LA PARROQUIA SAN PABLO DEL LAGO - COMUNIDAD ARAQUE**”, de la señorita Diana Carolina Cañarejo Anrango estudiante de Gastronomía, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte. Considero que el presente trabajo de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ibarra, julio 2017



Ing. Mónica P. Buenaño A.  
Directora de trabajo de grado

Nombre de contacto	1003839783
Dirección	Barrio Araque Av. el Lago y 14 de
Teléfono	
Correo electrónico	monica@unorte.edu.ec
Celular	062919393 / 0988487469

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión universitaria

Por apoyo los procesos de dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

<b>Datos de contacto</b>	
<b>Cédula de identidad:</b>	100383978-2
<b>Dirección:</b>	Barrio Araque Av. el lago y 14 de febrero
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:marjoriemorales621@gmail.com">marjoriemorales621@gmail.com</a>
<b>Teléfonos:</b>	062919-393 / 0988487469

<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>Título:</b>	“PROCESOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL CHOZÓN ASOCIACIÓN “LA GARZA” DEL PARQUE ACUÁTICO DE LA PARROQUIA SAN PABLO DEL LAGO – COMUNIDAD ARAQUE”		
<b>Autor:</b>	CAÑAREJO ANRANGO DIANA CAROLINA		
<b>Fecha:</b>			
<b>Solo para trabajo de grado</b>			
<b>Programa:</b>	<b>PREGRADO</b>	X	<b>POSGRADO</b>
<b>Título por el que opta:</b>	Licenciatura en gastronomía		
<b>Asesor/Director:</b>	Msc. MONICA PATRICIA BUENAÑO ALLAUCA		

#### AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CAÑAREJO ANRANGO DIANA CAROLINA, con cédula de identidad Nro.100383978-2., en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respecto en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la ley de Educación Superior Artículo 144.

## CONSTANCIA

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y es la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra 03 de agosto de 2016

AUTOR:



.....  
DIANA CAROLINA CAÑAREJO ANRANGO

100383978-2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE  
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, CAÑAREJO ANRANGO DIANA CAROLINA, con cédula de identidad Nro.100383978-2., manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículo 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: "PROCESOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL CHOZÓN ASOCIACIÓN "LA GARZA" DEL PARQUE ACUÁTICO DE LA PARROQUIA SAN PABLO DEL LAGO – COMUNIDAD ARAQUE", que ha sido desarrollado para obtener el título de LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultad para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi consideración de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en forma impresa y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

DIANA CAROLINA CAÑAREJO ANRANGO

100395008-4

Ibarra 03 de agosto de 2016

### AUTORÍA

Yo, CAÑAREJO ANRANGO DIANA CAROLINA, portadora de la cedula Nro. 100383978-2., declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría: "PROCESOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL CHOZÓN ASOCIACIÓN "LA GARZA" DEL PARQUE ACUÁTICO DE LA PARROQUIA SAN PABLO DEL LAGO – COMUNIDAD ARAQUE", que no ha sido presentado para ningún grado ni calificación profesional; y se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



.....  
DIANA CAROLINA CAÑAREJO ANRANGO  
100383978- 2

## **Dedicatoria**

A mis padres y a mi hija, los cuales siempre supieron darme su apoyo incondicional para lograr cumplir con mis metas y objetivos; quienes a pesar de las dificultades que se atravesaron en el camino siempre confiaron en mí; los amo mucho papi, mami y mi hermosa hija.

## **Agradecimiento**

Primero agradezco a dios por estar siempre a mi lado, por llenar de fuerza y valentía mi corazón para enfrentar las dificultades, por iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a personas quienes fueron mi apoyo y compañía durante todo el camino de estudiante.

A mis padres quienes con su apoyo incondicional siempre estuvieron conmigo, guiándome y preocupándose de que siempre contara todo lo necesario para continuar con mis estudios

Agradezco a mi tutora Ing., Mónica Buenaño quien me dirigió durante todo el proceso para la elaboración de trabajo de investigación

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte quien me albergó por 4 años, y me dio a conocer la excelencia de profesionales, quienes trabajan con amor y esfuerzo transmitiendo sus conocimientos a sus estudiantes formándolos para que en un futuro nosotros también seamos excelentes profesionales.

## Contenido

Capítulo I. 1. El problema .....	1
1.1 Tema .....	1
1.2 Planteamiento del problema .....	1
1.2.1 Formulación del problema.....	1
1.3 Objetivos.....	2
1.3.1 Objetivo general. ....	2
1.3.2 Objetivos específicos.....	2
1.4 Preguntas directrices.....	2
1.5 Justificación.....	3
Capítulo II. 2. Marco teórico .....	4
2.1 Marco conceptual .....	4
2.1.1 Seguridad alimentaria.....	4
2.1.2 Alimentos .....	5
2.1.3 Contaminación de alimentos .....	6
2.1.4 Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS).....	8
2.1.5 Alimentos potencialmente peligrosos (APP).....	10
2.1.6 Buenas Practica de Manufactura (BPM). ....	11
2.1.7 Procesos de calidad en el servicio de alimentos y bebidas.....	18
2.1.8 POES (Procedimientos Operativos Estandarizados de Seguridad) .....	18

2.1.9 Sistema HACCP (Análisis de peligros y puntos críticos de control).....	18
2.1.10 Norma ISO 22000.....	20
2.1.11 Calidad en el servicio .....	21
2.2 Marco jurídico .....	22
2.2.1 Codex Alimentarius.....	22
2.2.2 OMS (Organización Mundial de la Salud).....	22
2.2.3 FAO (Food and Agriculture Organization).....	23
2.2.4 MSP (Ministerio de Salud Pública).....	23
2.2.5 Constitución de la República del Ecuador.....	24
2.3 Antecedentes de la Parroquia San Pablo del Lago .....	24
2.3.1 Parroquia San Pablo del Lago .....	24
2.3.2 Comunidad Araque.....	25
2.3.3 Parque acuático.....	26
Capítulo III. 3. Metodología.....	28
3.1 Diseño.....	28
3.1.1 Temporalidad.....	28
3.1.2 Naturaleza.....	28
3.1.3 Tipo de datos .....	28
3.2 Población y Muestra .....	28
3.3 Métodos .....	30

3.3.1 Método exploratorio:.....	30
3.3.2 Método descriptivo:.....	30
3.3.3 Método de inductivo.....	30
3.4 Estrategias, técnicas e instrumentos .....	30
Capítulo IV. 4. Resultados y Análisis de datos .....	34
4.1 Diagnostico situacional según las hojas de verificación del ministerio de salud pública (MSP).....	34
4.1.1 Ubicación, servicios básicos y espacio.....	34
4.1.2 Infraestructura física y requisitos básicos.....	36
4.1.3 Área de recepción de materia prima .....	40
4.1.4 Área de limpieza, lavado y secado .....	42
4.1.5 Área de almacenamiento .....	43
4.1.6 Área de preparación de alimentos y bebidas .....	44
4.1.7 Área de presentación de platos .....	46
4.1.8 Área de servicio de mesas, atención al cliente y administración .....	47
4.1.9 Área de servicios sanitarios .....	48
4.1.10 Área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza .....	50
4.1.11 Personal de trabajo .....	51
4.1.12 Programas de limpieza .....	52
4.1.13 Practicas correctas de manufactura .....	54

4.1.14 Prácticas correctas de recepción de insumos.....	57
4.1.15 Prácticas correctas de lavado de ingredientes, insumos y utensilios.....	59
4.1.16 Prácticas correctas de almacenamiento .....	61
4.1.17 Prácticas correctas de preparación de alimentos y bebidas .....	63
4.1.18 Prácticas correctas de presentación de platos .....	66
4.1.19 Practicas correctas para el servicio de alimentos .....	67
4.1.20 Sistema de autocontrol y documentación .....	69
4.1.21 Porcentaje del cumplimiento satisfactorio de las prácticas correctivas de preparación y/o servicios de alimentos y bebidas. ....	70
4.2 Análisis de la satisfacción de los clientes del Chozón “La Garza” del Parque Acuático	72
4.2.1 Percepciones vs Expectativas sobre la calidad del servicio del Chozón Asociación “La Garza” .....	79
4.3 Análisis FODA .....	83
Capítulo V. 6. Pla de mejoras .....	84
6.1 Debilidades, mejoras y debilidades a corto plazo (30 días a 1 año) y largo plazo (1 año a 5 años) para el Chozón Asociación “La Garza” del Parqué Acuático .....	84
6.2 manual de buenas prácticas de manufactura.....	91
6.2.1 Introducción.....	92
6.2.2 Objetivo .....	93
6.2.3Misión	93

6.2.4 Visión	93
6.2.5 Aspectos técnicos del negocio.....	94
6.2.6 Ciclo del producto .....	99
6.2.7 Organigrama del ciclo del producto .....	104
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones.....	130
Capítulo VI. Bibliografía.....	132

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Tipos de alimentos</i> .....	5
Tabla 2 <i>Contaminación cruzada</i> .....	7
Tabla 3 <i>Enfermedades transmitidas por alimentos</i> .....	8
Tabla 4 <i>Clasificación de alimentos perecederos y alimentos no perecederos</i> .....	10
Tabla 5 Niveles de las escalas BPM según el Ministerio de Salud Pública .....	31
Tabla 6 <i>Las cinco dimensiones del modelo Servqual</i> .....	32
Tabla 7 <i>Escala de Likert</i> .....	33
Tabla 8 <i>Escenarios del modelo Servqual</i> .....	33
Tabla 9 <i>Estudio y análisis de la ubicación, disponibilidad y entorno del restaurante</i> .....	34
Tabla 10 <i>Análisis de la infraestructura y requisitos básicos del establecimiento</i> .....	36
Tabla 11 <i>Análisis del área de recepción de materia prima</i> .....	40
Tabla 12 <i>Análisis del área de limpieza, lavado y secado</i> .....	42
Tabla 13 <i>Análisis del área de almacenamiento</i> .....	43
Tabla 14 <i>Análisis del área de preparación de alimentos y bebidas</i> .....	44
Tabla 15 <i>Análisis del área de presentación de platos</i> .....	46
Tabla 16 <i>Análisis del área de servicio de mesas, atención al cliente y administración</i> .....	47
Tabla 17 <i>Análisis del área de servicios sanitarios</i> .....	48
Tabla 18 <i>Análisis del área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza</i> ...	50
Tabla 19 <i>Análisis del perfil de los trabajadores del establecimiento</i> .....	51
Tabla 20 <i>Revisión de los procedimientos de limpieza</i> .....	53
Tabla 21 <i>Estudio y análisis de las prácticas de manufactura que realizan en el establecimiento</i> .....	54

Tabla 22	<i>Análisis de las prácticas realizadas en la recepción de insumos</i> .....	57
Tabla 23	<i>Análisis de las prácticas en el lavado de ingredientes, insumos y utensilios</i> .....	59
Tabla 24	<i>Análisis de los procesos de almacenamiento de materia prima</i> .....	61
Tabla 25	<i>Análisis de los procesos dentro del área de preparación de alimentos y bebidas</i>	63
Tabla 26	<i>Análisis de los procesos para la presentación de alimentos y bebidas</i> .....	66
Tabla 27	<i>Análisis de los procesos para el servicio de alimentos y bebidas</i> .....	67
Tabla 28	<i>Análisis de la documentación y el control interno</i> .....	69
Tabla 29	<i>Porcentajes generales del cumplimiento satisfactorio del establecimiento</i> . .....	70
Tabla 30	<i>Brecha a nivel de los indicadores entre expectativas y percepciones de los clientes hacia el Chozón la Asociación “La Garza”</i> .....	81
Tabla 31	<i>Análisis FODA</i> .....	83
Tabla 32	<i>Manipulador de alimentos</i> .....	84
Tabla 33	<i>Instalaciones</i> .....	85
Tabla 34	<i>Programas de limpieza</i> .....	89
Tabla 35	<i>Señalización</i> .....	89
Tabla 36	<i>Registro y control</i> .....	90

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Estudio y análisis de la ubicación, disponibilidad y entorno del restaurante. .	35
Ilustración 2. Análisis de la infraestructura y requisitos básicos del establecimiento. ....	38
Ilustración 3. Análisis del área de recepción de materia prima. ....	41
Ilustración 4. Análisis del área de limpieza, lavado y secado. ....	42
Ilustración 5. Análisis del área de almacenamiento. ....	44
Ilustración 6. Análisis del área de preparación de alimentos y bebidas. ....	45
Ilustración 7. Análisis del área de presentación de platos. ....	46
Ilustración 8. Análisis del área de servicio de mesas, atención al cliente y administración. .	48
Ilustración 9. Análisis del área de servicios sanitarios. ....	49
Ilustración 10. Análisis del área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza. .....	51
Ilustración 11. Análisis del perfil de los trabajadores del establecimiento. ....	52
Ilustración 12. Revisión de los procedimientos de limpieza. ....	53
Ilustración 13. Estudio y análisis de las prácticas de manufactura que realizan en el establecimiento .....	56
<i>Ilustración 14.</i> Análisis de las prácticas realizadas en la recepción de insumos. ....	59
<i>Ilustración 15.</i> Análisis de las prácticas en el lavado de ingredientes, insumos y utensilios. .....	60
<i>Ilustración 16.</i> Análisis de las prácticas en el lavado de ingredientes, insumos y utensilios. .....	62
<i>Ilustración 17.</i> Análisis de los procesos dentro del área de preparación de alimentos y bebidas. ....	65
<i>Ilustración 18.</i> Análisis de los procesos para la presentación de alimentos y bebidas. ....	67

<i>Ilustración 19.</i> Análisis de los procesos para el servicio de alimentos y bebidas. ....	68
<i>Ilustración 20.</i> Análisis de la documentación y el control interno. ....	69
<i>Ilustración 21.</i> Resultados generales del cumplimiento del establecimiento. ....	72
<i>Ilustración 22.</i> Edad encuestados. ....	73
<i>Ilustración 23.</i> Sexo de los encuestados. ....	74
<i>Ilustración 24.</i> Análisis de las expectativas y percepciones dimensión aspecto tangible. ...	75
<i>Ilustración 25.</i> Análisis expectativas y percepciones dimensión capacidad de respuesta. ....	76
<i>Ilustración 26.</i> Análisis expectativas y percepciones dimensión fiabilidad. ....	77
<i>Ilustración 27.</i> Análisis expectativas y percepciones dimensión seguridad. ....	77
<i>Ilustración 28.</i> Análisis expectativas percepciones dimensión empatía. ....	78

## **Resumen**

El objetivo de este estudio es conocer los procesos de la calidad en el servicio que realizan los miembros del Chozón asociación “La Garza” del Parque Acuático, siendo este el único lugar recreativo público con el que cuenta la Comunidad de Araque. Para realizar la investigación se utilizó dos tipos de metodologías; la primera es la lista de verificación de prácticas correctivas de preparación y/o servicios de alimentos y bebidas para restaurantes del MSP, que ayudó a conocer los procesos de producción que se realizan en el establecimiento y también el cumplimiento de buenas prácticas de manufactura del mismo; y la segunda se aplicó una encuesta de tipo Likert, basándose en el modelo Servqual que mide la calidad del servicio a través de la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes relacionadas en cinco dimensiones: aspectos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Los resultados revelan: el establecimiento no cuenta con un plan de mejoras y capacitación necesaria que le permitan al prestador del servicio, realizar de manera ordenada y lógica los procesos de producción y BPM; de manera que el cliente no se siente satisfecho con el servicio recibido.

## **Summary**

The objective of this study is to know the processes of the quality in the service that the members of the Chozón association "La Garza" of the Aquatic Park perform, being this the only public recreational place with which the Community of Araque counts. Two types of methodologists were used to carry out the research; the first is the MSP list of food preparation and / or food preparation and / or corrective practices checklist, which helped to know the production processes that are performed in the establishment and also the compliance with good practices of manufacture thereof; and the second was a Likert-type survey, based on the Servqual model that measures service quality through the difference between customer expectations and related perceptions in five dimensions: tangible aspects, responsiveness, reliability, security and empathy. The results reveal: the establishment does not have a plan of improvements and training necessary to allow the service provider to carry out in an orderly and logical manner the processes of production and BPM; so that the customer does not feel customer is not satisfied with the service received.

## **Introducción**

La gran demanda turística, el aumento de la competitividad y la necesidad de mantener satisfecho al cliente; exige a los establecimientos que expenden alimentos brindar un servicio y producto de calidad garantizado el cuidado de la salud y bienestar del consumidor.

La seguridad alimentaria es un derecho y una obligación que compete tanto al consumidor como a los dueños de los puestos de comida; el mantener el orden y la limpieza en el área de cocina, contar con los requisitos mínimos por área para los establecimientos que expende comida, es un reto para los mismo, ya que estos buscan logra y mantener la inocuidad alimentaria y a su vez satisfacer al cliente; una manera eficiente y segura de lograr con estas metas es implementado BPM, POES, plan de mejoramiento para la empresa y una capacitación constante al personal manipulador.

Con el propósito de optimar la calidad y el servicio del establecimiento es necesario aplicar medidas correctivas de BPM de higienización y sanidad; además de mejorar e implementar algunos insumos en las diferentes áreas con las cuenta el establecimiento, que ayuden a reducir significativamente el riesgo de transmisión de enfermedades de tipo alimentario y a detectar posibles puntos críticos, que puedan afectar la economía del propietario o la salud del consumidor.

**Capítulo I:** Se detalla el Problema de la investigación y los objetivos mediante los cuales se llevara a cabo la realización de la investigación.

**Capítulo II:** Encontramos el Marco Teórico, el cual está diseñado con bases teóricas resultado de la revisión bibliográfica, el cual le otorga validez y coherencia a la presente investigación.

**Capítulo III:** Metodológica, métodos e instrumentos utilizados para realizar la recolección de datos de una manera clara y apropiada; de igual manera se detallaron el tipo de población y muestra con la que se trabajó en el desarrollo de la investigación

**Capítulo IV:** Análisis e interpretación de datos, se realizaron con el uso de tablas e ilustraciones, las cuales reflejan los resultados estadísticos que se obtuvieron en la investigación.

**Capítulo V:** La propuesta, tiene como fin mejorar las condiciones físicas en las que se encuentra el establecimiento y capacitar a los miembros de la Asociación “La Garza”, para que brinden un mejor servicio a los turistas y lleguen a satisfacer las necesidades del mismo.

**Capítulo VI:** Conclusiones y Recomendaciones.

## **Capítulo I.**

### **1. El problema**

#### **1.1 Tema**

Procesos de la calidad en el servicio de alimentos y bebidas del Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático de la Parroquia San Pablo del Lago – Comunidad Araque.

#### **1.2 Planteamiento del problema**

En el Chozón del Parque Acuático laboran los miembros que conforman la Asociación “La Garza” el cual cada fin de semana acoge a turistas locales, nacionales y extranjeros a quienes ofertan sus productos y servicios gastronómicos. Para llevar el producto final elaborado en el establecimiento y garantizar al cliente que este fue preparado bajo estrictas normas de seguridad; los miembros de la asociación deben realizar una serie de actividades relacionadas con el proceso de la calidad en el servicio de alimentos y bebidas. El Chozón no cuenta con un sistema lógico y ordenado que les permita controlar el proceso de producción y las veces disminuir los problemas de inocuidad alimentaria. Esto se debe a que las personas que laboran en este establecimiento no cuentan con la capacitación necesaria y constante para realizar el proceso adecuado de manipulación de alimentos que garantice la inocuidad de los alimentos.

##### **1.2.1 Formulación del problema**

¿La calidad en el servicio de alimentos y bebidas aumenta la satisfacción de los clientes que acuden al Chozón Asociación “La Garza”?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Analizar los procesos de la calidad en el servicio de alimentos y bebidas del Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático de la Parroquia San Pablo del Lago – Comunidad Araque.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- Realizar una auditoría para conocer los procesos de la calidad en el servicio de alimentos y bebidas de Chozón Asociación “La Garza” desde la perspectiva de buenas prácticas de manufactura, aplicando la lista de verificación de prácticas correctivas de preparación y/o servicios de alimentos y bebidas del ministerio de salud pública.
- Analizar la satisfacción de los clientes que acuden al Chozón Asociación “La Garza”.
- Elaborar un plan de mejoras de la calidad en el servicio de Alimentos y Bebidas para la satisfacción de los clientes que acuden al Chozón Asociación “La Garza”.

### **1.4 Preguntas directrices**

H<sup>1</sup>. El mal procedimiento de los proceso de producción no permite dar un buen servicio.

H. La satisfacción del cliente depende del servicio recibido?

H. La elaboración y aplicación de un plan de mejoras optimizara la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Chozón asociación la garza.

## **1.5 Justificación**

Tener acceso a alimentos sanos, seguros e inocuos en cantidad y cálida que satisfagan las necesidades del consumidor garantizando un estado de bienestar general, es un derecho que toda persona goza a nivel individual, hogar, nación o global.

Millones de personas enferman y muchas mueren por consumir alimentos insalubres, motivo por el cual el ministerio de salud pública junto con la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria expiden una norma sustitutiva de buenas prácticas de manufactura aplicable a los establecimientos donde se comercializan alimentos de consumo humano con el fin de garantizar al consumidor un producto sano, seguro e inocuo.

Según la constitución del Ecuador en el Art 13 correspondiente a la sección de agua y alimentación afirma que “Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales”

El propósito de la investigación es diseñar un plan de mejoras de la calidad en el servicio, el cual va dirigido a todo el personal que forma parte de la Asociación “La Garza”, el mismo que aportara con información necesaria a quienes intervienen en el proceso de manipulación de alimentos en todas sus etapas de operación, en el cual se dará a conocer normas sencillas y precisas, para obtener un alimento higiénico y seguro, brindando así una mayor seguridad al cliente al momento de consumir los alimentos y de la misma manera ofrecer un servicio de calidad.

## **Capítulo II.**

### **2. Marco teórico**

#### **2.1 Marco conceptual**

##### **2.1.1 Seguridad alimentaria**

La seguridad alimentaria es un derecho humano que toda persona goza a nivel individual, hogar, nación y global, al tener acceso físico, económico y social de forma permanente y oportuna a suficientes alimentos sanos, seguros e inocuos en cantidad y calidad, que satisfagan las necesidades nutricionales diarias del organismo y sus preferencias, garantizando un estado de bienestar general con el objetivo de llevar una vida sana y activa (FAO, 2015).

*Manipulación de alimentos.* Son todas las operaciones que se encuentran involucradas en la preparación, presentación, almacenamiento, distribución y venta de alimentos ya preparado (MSP & ARCSA, 2015).

*Manipulador de alimentos.* Es toda persona que entra en contacto directo con los ingredientes y utensilios, utilizados para la preparación, manipulación, almacenamiento, distribución y venta de alimentos (MSP & ARCSA, 2015).

*Higiene alimentaria.* Es el conjunto de condiciones y medidas necesarias para garantizar un alimento sano, higiénico, seguro e inocuo en todas sus fases de producción que van desde su cultivo hasta su consumo final (INEN, 1987).

*Saneamiento:* Conjunto de procedimientos para dotar a un edificio de las condiciones de salubridad necesarias para preservarlo de la humedad y vías de agua

*Limpieza:* eliminación mecánica de residuos, polvo, grasa o cualquier otro materia indeseable en un objeto, superficie o cualquier otro lugar

*Desinfección:* destrucción o reducción de microorganismos, mediante procesos o agentes físicos o químico, de forma que se reduzca la carga microbiana y no contamine el alimento

### 2.1.2 Alimentos

Un alimento es toda sustancia natural o artificial destinada para el consumo humano, que al ser ingerida aporta al organismo de nutriente y energía necesaria para el desarrollo de los procesos biológicos vitales para el funcionamiento del organismo humano (INEN, 2013).

Según la Normativa Legal Ecuatoriana para Mercados Saludables, Requisitos, menciona los siguientes tipos de alimentos:

Tabla 1

#### *Tipos de alimentos*

<b>Tipos de alimentos</b>	<b>Definición</b>
<b>Alimento adulterado</b>	Todo alimento al que se le haya adicionado o sustraído alguna sustancia para encubrir o corregir cualquier defecto, para mejorar su calidad
<b>Alimento de consumo directo</b>	Alimento o bebida que no necesita ningún tipo de preparación para ser consumido
<b>Alimento altamente perecedero</b>	Alimento que por su composición o manipulación puede favorecer el crecimiento de microorganismos que pueden representar un riesgo para la salud del consumidor, por lo cual se requiere condiciones especiales de manipulación y conservación
<b>Alimentos perecederos</b>	Son aquellos que comienzan su deterioro de forma sencilla y rápida, su descomposición dependen de factores como la humedad, la temperatura; por lo cual requieren de condiciones especiales de conservación
<b>Alimento preparado</b>	Cualquier tipo de alimento o bebida, ya sea de origen animal o vegetal que requieren de elaboración culinaria para ser consumido, con o sin la adición de sustancias autorizadas
<b>Alimentos procesados</b>	Materia alimenticia que para ser consumida, sufre una transformación, modificación y conservación, que se distribuye y comercializa en envases rotulados con marca de fábrica y registro sanitario otorgado por la Autoridad Sanitaria Nacional.

FUENTE: (INEN, 2013).

### **2.1.3 Contaminación de alimentos**

Un alimento contaminado es aquel que contiene sustancias extrañas ajenas al mismo, tales como gérmenes, patógenos, sustancias químicas o radiactivas, toxinas o paracitos que causan alteraciones al alimento y al ser ingeridos por el consumidor son capaces de producir o transmitir enfermedades al hombre y probablemente pueden llegar a provocar la muerte del mismo (Domene, Padilla, Rodriguez , Guerra , & Rodriguez, 2006, p.324).

Un alimentos puede llegar a contaminarse de diferentes formas ya sea de forma física, química o biológica, lo cual puede ocurrir por la mala manipulación durante las etapas de producción que van desde su cultivo hasta su consumo final.

Existen cuatro tipos de contaminación que pueden provocar que un alimento no sea apto para el consumo humano, tales como:

***Contaminación biológica.-*** “Es causada por agentes biológicos como bacterias, hongos levaduras, virus y paracitos que son transmitidas a los alimentos por roedores, insectos o por los seres humanos por la mala manipulación” (Mahecha , 2004, p.14). , estos microorganismos son capaces de contaminar el alimento causando alteraciones en su color, olor y textura que pueden ser visibles en algunas ocasiones, que al ser ingeridos pueden provocar enfermedad al ser humano como infecciones y toxiinfecciones que pueden llevar a la muerte.

**Contaminación física.-** Romo (2014) considera contaminación física a la presencia de cuerpos ajenos al alimento como pelos, vidrio, accesorios personales, entre otros, que pueden caer en el alimento durante el proceso de preparación, manipulación y conservación del mismo, que pueden causar daños al cuerpo humano como úlceras, obstrucciones al organismo y asfixia a quien lo consuma.

**Contaminación química.-** Es la presencia de sustancias químicas que contiene el alimento de forma natural ( micotoxinas , biotoxinas) o por la existencia de productos químicos que llegan al alimento de forma casual, o que están presentes en el por una incorrecta manipulación; o por el inadecuado uso de químicos de toda índole como: productos de limpieza y desinfección, metales pesados , residuos de plaguicida, entre otros, que al entrar en contacto con los alimentos pueden contaminarlo y al ser ingerido por el consumidor pueden provocarle enfermedades e incluso la muerte (Domingez & Oliver , 2007).

**Contaminación cruzada.-** Se produce cuando se transfiere microorganismos patógenos que contiene un alimento contaminado a otro que no está contaminado, esto puede ocurrir de forma directa o indirecta (Cuella, 2014).

Tabla 2

*Contaminación cruzada*

<b>Contaminación cruzada</b>	<b>Causas</b>
<b>Directa</b>	Se da cuando un alimento contaminado entra en contacto con un alimento sano. Al contactar alimentos cocidos con crudos En el refrigerador los alimentos listos para comer están en contacto con alimentos crudos. El agua de los alimentos descongelados tiene contacto con el alimento cocido.
<b>Indirecta</b>	Ocurre cuando los gérmenes son trasferidos de un alimento contaminado a otro sano, por medio de superficies, utensilios, tablas de cortar, cuchillos sucios y por la mala higiene personal.

FUENTE: (Hurtado , 2013)

#### **2.1.4 Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS)**

Bravo (2004) afirma “Las enfermedades transmitidas por alimentos son causadas por la ingesta de alimentos contaminados con cantidades considerables de bacterias (nocivas al organismo) o de productos tóxicos (venenos)” (p. 13). , que al ser consumidos pueden causar trastornos en el tubo intestinal, con dolores abdominales, diarreas y vómitos.

Existen tres tipos de enfermedades causadas por la ingesta de alimentos contaminados, estas son:

**Infeción:** Según Serrano (2011) se produce por el consumo de alimentos contaminados con un alto número de microorganismos patógenos, como bacteria, larvas o huevos de parásitos que al ser ingeridos actúan directamente en el tracto digestivo del hombre causándole enfermedad.

**Intoxicación:** Es una reacción provocada por el consumo de alimentos contaminados con productos químicos o toxinas producidas por algunos gérmenes, plantas y animales de forma natural en cantidades suficientes (Bravo , 2004)

**Toxi-infeción:** Se produce por la ingesta de alimentos que contiene un alto número de microorganismos patógenos y toxinas producidas por lo mismas o por productos químicos, que provocan enfermedad a quien lo consuma (Verdu , 2013).

Por lo tanto.- la infección se produce por consumir alimentos con microorganismo vivos (llamados microbios, bichos); la intoxicación se produce por la ingesta de alimentos contaminados con compuestos tóxicos (sustancias químicas o toxinas producidas por bacterias); y toxiinfeción es producto de la infección + intoxicación.

Tabla 3

*Enfermedades transmitidas por alimentos*

---

### Salmonelosis ( infección)

---

<b>Microrganismo Patógeno</b>	salmonella ( bacteria)
<b>Fuente</b>	aves crudas, huevos, carne vacuna, lácteos no tratados, alimentos sin lavar )
<b>Síntomas</b>	diarrea, fiebre, vomito (aparecen después de 2 a 3 días)
<b>Prevención</b>	Cocer completamente los alimentos. Refrigerarlos a temperaturas adecuadas. Lavarse las manos antes y después de manipular alimentos e ir al baño Desinfectar bien las áreas y utensilios de trabajo y los alimentos que se consumen crudos.

### ( Intoxicación) estafilocócica

<b>Microrganismo Patógeno</b>	<i>staphylococcus áureas</i> ( bacteria )
<b>Fuente</b>	Platos preparados, productos de pastelería, carnes, pollos cocidos, quesos, natillas, ensaladas con patatas o atún, gambas, huevos.
<b>Síntomas</b>	Calambres, erupciones en la piel, diarreas, vómitos, debilidad, deshidratación.
<b>Prevención</b>	Tener buenos hábitos de higiene personal y manipular de manera adecuada los alimentos Evitar toser, estornudar, tocarse el pelo la boca o nariz cuando se esté manipulando alimentos.

### (Intoxicación ) por clostridium perfringens

<b>Microrganismo Patógeno</b>	clostridium perfringens ( bacteria)
<b>Fuente</b>	Conservas casera, estofados, en el centro de grandes piezas de carnes y en alimentos envasados al vacío
<b>Síntomas</b>	Diarrea, dolores abdominales calambres y gases. Puede llegar a producir gastroenteritis Cocinar en su totalidad los alimentos.
<b>Prevención</b>	Evitar cocinar las carnes en trozos grandes. No recalentar los alimentos varias veces.

### Hepatitis A ( Infección)

<b>Microrganismo Patógeno</b>	<i>Hepatitis A</i> ( virus)
<b>Fuente</b>	Mariscos (recogidos en aguas contaminadas) crudos o pocos cocinados y los productos procedentes de la huerta y regados posiblemente con aguas residuales.
<b>Síntomas</b>	Fiebre repentina, fatiga, pérdida de apetito, náuseas.
<b>Prevención</b>	Evitar consumir alimento de dudosa procedencia. Lavarse bien las manos antes y después de manipular alimentos. Lavarse las manos antes y después de ir al baño.

---

<b>Botulismo (Intoxicación )</b>	
<b>Microrganismo Patógeno</b>	Clostridium botulinum ( bacteria)
<b>Fuente</b>	Conservas de carnes, pescados y vegetales. Conservas caseras mal elaboradas.
<b>Síntomas</b>	Fatiga intensa, debilidad y vértigo, seguidos por visión borrosa, sequedad de la boca y dificultad para tragar y hablar.
<b>Prevención</b>	Cuidar que las materias primas no estén contaminadas. Mantener refrigerados los alimentos en conservas y calentarlos a ebullición antes de consumirlos.
<b>(Infección ) por Escherichia coli</b>	
<b>Microrganismo Patógeno</b>	Escherichia coli ( bacteria)
<b>Fuente</b>	Carnes picadas poco hechas y leche sin pasteurizar, agua no potable.
<b>Síntomas</b>	severo dolor abdominal, diarrea sanguinolenta t ausencia de fiebre
<b>Prevención</b>	Correcta higiene y tratamiento térmico de los alimentos.

FUENTE: (Rueda , 2012) (OMS, OPS, & PANALIMENTOS, 2016) (FAO, OPS, & OMS, 2016)

### 2.1.5 Alimentos potencialmente peligrosos (APP).

Los alimentos que se consideran potencialmente peligrosos son aquellos con un elevado contenido de proteínas y agua que ofrecen las condiciones apropiadas para la proliferación de microorganismos como son los alimentos que contengan leche o derivados de la leche, huevos, carne, pescado, aves, tofu, brotes de soja, ajo en aceite y mariscos (tanto moluscos como crustáceos); también se incluyen algunos alimentos que al estar crudos no son potencialmente peligrosos pero después de cocinarlos cambian a alimentos potencialmente peligrosos como el arroz cocido, la pasta cocida y las papas cocidas (NYC Health, s.f, p.6).

Tabla 4

*Clasificación de alimentos perecederos y alimentos no perecederos*

<b>Alimentos perecederos</b>	Pescados, mariscos, crustáceos, carnes de res, cerdo,
------------------------------	---

	pollo; quesos frescos, productos lácteos, huevos, conservas abiertas, yogurt, crema.
<b>Alimentos no perecederos</b>	Enlatados atún, maíz, vegetales mixtos, zanahorias, salsa de tomate, sopas, garbanzos; Productos en cartón o plástico: azúcar, sal, aceite, café, leche en polvo, avena, harina de maíz, maicena, granos de arroz y frijol, jugos y pastas crudas

### **2.1.6 Buenas Practica de Manufactura (BPM).**

MPS & ARCSA ( 2015) afirma :

Es el conjunto de principios básicos y prácticas generales de higiene que se aplican en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos destinados para el consumo humano, que tiene como objetico garantizar que los alimentos se encuentren libres de contaminación o adulteración y se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas, para disminuir los riesgos potenciales o peligrosos para la inocuidad y la salud del consumidor (p. 4).

El Ministerio de Salud Publica emite el reglamento de prácticas correctivas de preparación y/o servicios de alimentos y bebidas, el mismo que analiza 20 puntos de control; relacionados con el cumplimiento de requisitos mínimos que debe tener un restablecimiento que expende comida preparada; procesos y procedimientos en el servicio de restauración; los mismos que serán evaluados mediante la aplicación de tablas que especifican cada área y su cumplimiento se analizar de la siguiente manera: cumple satisfactoriamente, no cumple o cumple parcialmente (Vaca , 2012).

***Estudio y análisis de la ubicación, disponibilidad y entorno del restaurante.***

a) Todo establecimiento dedicado a la preparación de alimentos y bebidas debe contar con los requisitos mínimos indispensables:

- Permisos de funcionamiento: municipal, ambiental y bomberos
- Servicios básicos: agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, recolección de desechos sólidos
- Entorno libre de contaminantes físicos, químicos y biológicos

b) Condiciones y áreas mínimas para la preparación de alimentos

- Puerta principal cierre automático
- Dispone de las siguientes áreas: área de recepción, área de limpieza, lavado y secado, área de almacenamiento, área de preparación de alimentos y bebidas, área de presentación de platos, área de servicio de mesa, área de atención al cliente, área de servicios sanitarios y lugar de evacuación de desechos sólidos.

***Análisis de la infraestructura y requisitos básicos.***

c) La infraestructura física reúne los requisitos mínimos conforme al diseño sanitario requeridos:

- Construcción sólida que impida el ingreso de contaminantes
- Distribución de áreas apropiada que impidan la contaminación cruzada
- Área con espacio suficiente que permita el desarrollo de las operaciones
- Infraestructura de instalaciones:
  - ✓ Pisos: material duro, color claro, impermeable de fácil limpieza y desinfección

- ✓ Paredes: material duro, lisas, color claro, uniones deben ser redondeadas, de fácil limpieza y desinfección
  - ✓ Techo: color claro, material duro y compacto, deben facilitar la limpieza y mantenimiento
  - ✓ Ventanas: en número necesario que proporcionen luz natural, protegidas con malla a prueba de insectos
  - ✓ Puertas: color claro, lisas, antioxidante, cierre automático, de fácil limpieza y desinfección.
  - ✓ Coladeras: en buen estado sin atascamientos
  - ✓ Ventilación natural o forzada
  - ✓ Extractor de olores o campana
  - ✓ Bandejas de acero inoxidable
  - ✓ Evacuación de residuos sanitarios
- Lavabos en el área de lavado y desinfección: Acero inoxidable, agua potable, número suficiente, fácil limpieza, conexiones sifonadas.
  - Extintor
  - Gradas ubicadas donde no generen contaminación y protegidas de plagas
  - Iluminación: mantener los colores, conexiones protegidas con canaletas, lámparas protegidas
- d) Requisitos básicos por áreas
- Basureros de acero inoxidable
  - Superficies de equipos, maquinaria y muebles: material de acero inoxidable, lisa, color claro, en buen estado.

***Análisis del área de recepción materia prima.***

- e) Debe tener lo mínimo necesario para recibir la materia prima: espacios previstos de mesón, tarimas de 15cm de alto, balanzas, lavar el registro de proveedores garantizados, la materia prima debe encontrarse en buen estado.

***Análisis del área de limpieza, lavado y secado***

- f) Lavabos de acero inoxidable, accesorios de limpieza (cepillo, jabón líquido), mesones, recipientes y manteles.

***Análisis del área de almacenamiento.***

- g) Infraestructura física necesaria: tarimas de 15 cm de alto, muebles de almacenamiento, equipos de refrigeración y congelación, recipiente con tapas, gavetas, se debe llevar el control de la vida útil de los alimentos.

***Análisis del área de preparación de alimentos.***

- h) Infraestructura para la preparación de los alimentos: ubicada en un lugar visible para los comensales, fuentes de calor de acero inoxidable, debe contar con equipos y utensilios para la preparación, disponer de mueblería, campana de extracción de olores.

***Análisis del área de presentación de platos.***

- i) Debe contar con la mueblería necesaria, disponer de electrodomésticos, utensilios para presentación de los platos (pinzas, bandejas), toallas desechables y limpiones

***Análisis de área de servicio.***

- j) Área de servicios debe contar con espacio suficiente, mueble (mesas, sillas), exhibir los platos y bebidas del menú (carteleros o carta de menú), poseer basureros de acero inoxidable

- k) Área de atención al cliente debe emitir facturas y mediar la satisfacción del cliente.

***Análisis del área de servicios sanitarios.***

- l) Ubicada fuera de área de manipulación de alimentos, contar con suficiente agua potable, deben estar separados por género, dispone de surtidor de papel, dispensador de jabón, basureros de acero inoxidable, iluminación suficiente.

***Análisis del área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza.***

- m) El área de evacuación de desechos sólidos debe disponer de contenedores con fundas plásticas y protegidos contra plagas deben estar alejados del área de producción
- n) Disponer de un área para materiales de limpieza, en un lugar restringido
- o) Llevar el control de temperaturas y áreas de acero inoxidable.

***Análisis del perfil de los trabajadores del establecimiento.***

- p) El personal manipulador de alimentos debe mantenerse capacitado en higiene personal y manipulación de alimentos, conocer el manejo y tiempo de temperaturas, conocer sobre las enfermedades transmitidas por alimentos, contar con certificados que gozan de buena salud.

***Revisión de los procedimientos de limpieza.***

- q) Se debe contar con un programa de limpieza; llevar un registro y control de las actividades que realizan en el establecimiento como: la extinción de plagas si las hubiera, el mantenimiento de equipos, maquinarias, instalaciones, además se debe controlar que las fuentes de gas se encuentren a 1.50m de las fuentes de calor para evitar algún tipo de accidente

***Estudio y análisis de las prácticas correctivas de manufactura que realizan en el establecimiento.***

- r) El personal manipulador de alimentos realizar buenas prácticas de preparación servicio de alimentos: debe mantener una buena higiene y buenas costumbres antes durante y al final de la jornada, debe contar con la indumentaria necesaria y no llevar ningún tipo de accesorio personal para el desarrollo de sus funciones, además debe gozar de buena salud y evitar comer mientras se encuentra laborando.
- Deben existir procedimientos de limpieza y desinfección de las áreas donde se manipulan alimentos, mantener las instalaciones siempre limpias y ordenadas, cuidar que en ningún lugar del establecimiento se acumule residuo de alimentos o exista alguna infestación de plagas.
- Disponer de instrucciones de limpieza y desinfección de utensilios y equipos que se utilicen para la preparación de alimentos.

***Análisis de las prácticas realizadas en la recepción de insumos.***

- s) El establecimiento debe disponer de prácticas correctivas de recepción lavado, almacenamiento, preparación: debe llevar el control de cloro del agua potable, realizar controles de recepción para evitar la contaminación cruzada, los insumos adquiridos deben provenir de proveedores seleccionados, llevar un control de los ingredientes que entran y salen del establecimiento.

***Análisis de las prácticas en el lavado de ingredientes, insumos y utensilios.***

- t) Procedimientos de prácticas correctivas de lavado de ingredientes, insumos frutas, verduras, hortalizas y utensilios (vajilla, cristalería, cubertería, mantelería): se realiza el lavado y desinfectado de los ingredientes inmediatamente de receptados,

se debe desinfectar superficies de mesones, llevar control de desinfectado de alimentos que se servirán crudos.

- Procedimientos de lavado y desinfección de utensilios, vajilla, pisos, techos, anaqueles, equipos de refrigeración y congelación.

***Análisis de los procesos de almacenamiento de materia prima.***

- u) Practicas correctivas de recepción de ingredientes e insumos: se aplica a los ingredientes e insumos preparados los cuales deben ser etiquetar alimentos ya preparados; se debe disponer de gavetas y recipientes para recibir los insumos, los alimentos preparados deben ser almacenados en porciones de uso diario, se debe llevar el control de la temperaturas de los equipos de refrigeración y congelación.

***Análisis de los procesos dentro del área de preparación de alimentos y bebidas.***

- v) Practicas correctivas de preparación de alimentos: contar con un diagrama de flujo de las preparaciones que se realizan, existen procedimientos para la correcta selección de ingrediente e insumos utilizados en las preparaciones; existen procedimientos de descongelación de alimentos; los manteles usados en la preparación de alimentos se encuentran limpios y secos ; instrucciones del manejo de alimentos crudos, pre-cocidos y cocidos de forma separada, procedimientos para evitar la contaminación cruzada.

***Análisis de los procesos para la presentación de alimentos y bebidas.***

- w) Practicas correctivas de presentación de platos: en la presentación de plato utilizar utensilios como palas, pinzas, trinchas, tenedores cucharas o cucharones o con guantes, para evitar tocar el alimento con las manos; se debe llevar un control de la limpieza de mesa:

### ***Análisis de los procesos para el servicio de alimento y bebidas.***

- x) Practicas correctivas de servicio de a la mesa: presencia del mesero implacable; controlar la temperatura de alimentos; procedimientos de retiro de restos de comida de las vajilla y mesas; prohibición de ventas ambulantes

### ***Análisis de la documentación y el control interno.***

Sistema de autocontrol del proceso y la documentación: formar equipo multidisciplinario que lleve los proesos y verificación de documentación que ayuden a determinar posibles peligros y así se puedan tomar medidas correctivas para solucionar el problema presentado

#### **2.1.7 Procesos de calidad en el servicio de alimentos y bebidas.**

Conjunto de pasos o actividades que tiene como fin trasformar elementos de entrada (materia prima) en elementos de salida (plato terminado): en el cual se encuentran involucrados el personal manipulador, instalaciones, equipos e utensilios, técnicas y método.

#### **2.1.8 POES (Procedimientos Operativos Estandarizados de Seguridad)**

Son pasos y prácticas estandarizadas escritos que describen y explican cómo realizar las tareas de saneamiento (limpieza, desinfección) para lograr un fin específico, se deben aplicar antes, durante y después del proceso de elaboración (Diaz & Uria, 2009).

#### **2.1.9 Sistema HACCP (Análisis de peligros y puntos críticos de control).**

Es un sistema de prevención que garantiza la seguridad alimentaria, identificando los puntos más débiles o sensibles, para evaluarlos y prevenir los riesgos de contaminación a nivel físico, químico y biológico que pueden presentarse a lo largo de las etapas de producción, estableciendo medidas de prevención y correctivas para asegura la inocuidad de los alimentos (SAE & Pro Ecuador , s.f).

Los siete principios del sistema de seguridad alimentaria APPCC son:

***Principio 1: Analizar peligros.-*** identifican los posibles peligros que pueden ocurrir en el proceso de producción de los alimentos en todas las fases desde el cultivo hasta su consumo.

***Principio 2: Identificar los puntos de control críticos.-*** identifica los posibles puntos de contaminación que pueden haber en las etapas de elaboración de los alimentos.

***Principio 3: Establecer límites críticos.-*** establece límites críticos en los PCC que aseguran que estos estén debidamente controlados a niveles aceptados, que no afecten al producto final o puedan ser dañinos para la salud del consumidor.

***Principio 4: Establecer un sistema de vigilancia de PCC.-*** “Establecer un sistema de vigilancia para asegurar el control de los PCC mediante ensayos u observaciones programadas” (SAE & Pro Ecuador , s.f, p.6).

***Principio 5: Establecer acciones correctoras.-*** deberán adoptarse medidas correctivas cuando un PCC no está bajo control, o que existe una desviación del mismo, para asegurar que el PCC ya está bajo control las mismas que deben ser documentadas.

***Principio 6: Establecer un sistema de verificación.-*** “Establecer procedimientos de verificación, incluidos ensayos y procedimientos complementarios, para comprobar que el sistema HACCP está trabajando adecuadamente” (SAE & Pro Ecuador , s.f, p.7).

***Principio 7: Crear un sistema de documentación.-*** se debe establecer un sistema de documentación, de todos los procesos y registros que se llevan a cabo en los procedimientos del sistema APPCC.

#### **2.1.10 Norma ISO 22000.**

Es una Norma Internacional que especifica los requisitos necesarios para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, que se enfoca en la seguridad alimentaria, calidad del producto y calidad alimentaria, la misma que está dirigida a todos los

establecimientos relacionados con la cadena alimenticia, con el objetivo de garantizar al consumidor que el producto final es seguro, sano e inocuo para ser consumido (ISO 2200, 2005)

Esta norma le permite a la organización:

- Planificar, implementar, mantener la seguridad alimentaria, proporcionando un producto que sea inocuo al consumidor;
- Asegurar la salud del consumidor, garantizando inocuidad de los alimentos, de manera que satisfagan las necesidades del cliente;
- Aplicar requisitos legales y reglamentarios en cuanto a la seguridad e inocuidad alimentaria
- Fomentar la cooperación entre todas las partes involucradas en la cadena alimentaria, los gobiernos nacionales y organismos transnacionales (ISO 2200, 2005, p.1).

#### **2.1.11 Calidad en el servicio**

Se encuentra directamente relacionada con el grado de satisfacción que percibe el cliente frente al servicio o producto prestado por una institución; el consumidor será quien juzgue la excelencia del servicio recibido.

La calidad de un servicio prestado por una organización solo puede ser determinada por el consumidor y no por el prestador del servicio, ya que el cliente es la única persona que puede dar información sobre las expectativas y percepciones del servicio que ofrece un establecimiento. Guzman & Carcamo (2014) afirma:

Las expectativas son las creencias que tiene un cliente sobre lo que puede o debe ocurrir al momento que este recibe el servicio ofertado por un establecimiento, dichas expectativas están relacionadas con las referencias externas y experiencias pasadas que

tuvo el consumidor. Pero en cuanto a la percepción es la visión de la realidad después de haber recibido el producto-servicio; es decir la calidad percibida de un servicio se puede definir como el grado en que una empresa cumple satisfactoriamente con su propósito (p.36).

La calidad del servicio puede ser positiva cuando la percepción es mayor a las expectativas lo que se puede llegar a satisfacer las necesidades del cliente, pero si las percepciones son menores a las expectativas quiere decir que la calidad del servicio es negativa y el cliente no está satisfecho con el servicio recibido.

## **2.2 Marco jurídico**

### **2.2.1 Codex Alimentarius**

Es el más alto organismo internacional que fue establecido por la FAO y OMS en el año 1963, para elaborar normas, directrices y códigos de alimentación que contribuyan a la inocuidad, la calidad y equidad en el comercio internacional de alimentos, garantizando a los consumidores que los productos de consumo humano son sanos, seguros e inocuos (OMS & FAO, Codex Alimentarius, 2016).

### **2.2.2 OMS (Organización Mundial de la Salud)**

Se estima que cada año enferman en el mundo 600 millones de personas por consumir alimentos contaminados con paracitos, virus, bacterias o sustancias químicas que pueden causar más de 200 enfermedades, que van desde la diarrea y además pueden ocasionar la muerte. La ingesta de alimentos insalubres, la mala manipulación de los alimentos provoca un círculo vicioso de enfermedades y malnutrición que ejercen un presión excesiva en el sistema de atención de la salud que pueden perjudicar la economía, el turismo y comercio de una nación; el suministro de alimentos inocuos, el cambio de

hábitos alimenticios fortalecen la economía, el turismo y el comercio de una nación, que son fundamento para el desarrollo sostenible; la OMS tiene como objetivo facilitar la prevención, detección y capacidad de respuesta frente a las enfermedades que pueden ocasionar el consumo de alimentos insalubres, a través de actividades que pretenden lograr que los consumidores tengan confianza en el suministro de alimentos seguros (OMS, Inocuidad Alimentaria, 2016).

### **2.2.3 FAO (Food and Agriculture Organization)**

Es una organización intergubernamental que tiene como objetivo alcanzar la seguridad alimentaria y asegurar que todas las personas tengan acceso a alimentos sanos e inocuos que les permita llevar una vida activa y saludable, erradicando el hambre, la inseguridad alimentaria y la mal nutrición en beneficio de las generaciones presentes y futuras (FAO, 2014).

### **2.2.4 MSP (Ministerio de Salud Pública)**

El Ministerio de Salud Pública junto con la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria expende la norma técnica sustitutiva de buenas prácticas de manufactura aplicable a los establecimientos donde se comercializan alimentos de consumo humano con el fin de garantizar al consumidor un producto sano, seguro e inocuo. Están sometidos también a esta norma los utensilios, equipos materias primas e insumos que son utilizados para la fabricación y procesamiento de alimentos destinados al consumo humano (MPS & ARCSA, 2015, p.3).

La norma técnica de buenas prácticas de manufactura constan en el decreto ejecutivo N 544 publicado en el registro oficial n 555 del año 2015 con el fin de ayudar a los establecimiento que elaboran alimentos de consumo humano a que garanticen al consumidor que fabrican alimentos seguros para su consumo.

## **2.2.5 Constitución de la República del Ecuador**

Título II Derechos.

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir.

Sección primera

Agua y alimentación

Art. 13.- Constitución Nacional del Ecuador (2015) afirma “Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales” (p.24).

El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

## **2.3 Antecedentes de la Parroquia San Pablo del Lago**

### **2.3.1 Parroquia San Pablo del Lago**

Creada el 29 de mayo de 1861 por ordenanza municipal, es una de las parroquias rurales más importantes del cantón Otavalo, ubicada en la cuenca del Lago San Pablo o Imbakucha, sus habitantes son de raza mestiza la mayoría de ellos practican la relación católica, sus costumbres se encuentran centradas en la devoción a la virgen de agua santa y a su patrón que lleva el mismo nombre de la parroquia San Pablo a los cuales rinden homenajes y realizan festejos en su honor, pero su mayor tradición ancestral y festiva es el Inti Raymi.

### 2.3.2 Comunidad Araque

“Araque corresponde a un pueblo antiguo con su propio nombre denominado Araqui; considerado de dos voces Ara y Qui. Ara viene de gente trabajadora de gente agricultor en definitiva integrando los dos vocablos viene a ser un pueblo agricultor” (Picuasi & Yaselga, 2015, p.29) .Esta comunidad es Política y administrativamente pertenece a la parroquia rural San Pablo del Lago, la misma que se encuentra ubicada al oeste de la ciudad de Otavalo y limita con los siguientes puntos cardinales:

- Norte: Volcán Imbabura
- Sur: Orillas del Lago San Pablo
- Este: Parroquia San Pablo del Lago
- Oeste: Comunidad de Camuendo

Anrago (2016) expresa la comidad de Araque se enceuntra conformad por los siguietes directivos: Cabildo, vicepresidente, secrecario/a y tesorero/a, alos cuales se los elige en reuniones o asambleas que realizan el la comunidad; el tiempo que realizan susus funciones es de uno a dos años, los mismos que se encuentran encargados de coordiganar y gestionas actividades que ayuden con el desarrollo del sector.

Entre sus festividades más destacadas se encuentran el Inti Raimy, Rama de Gallos y las festividades en honor a la Virgen de el Quinche.

**Inty- raymi:** Esta fiesta es considerada la más importante a nivel de comunidades, se la festeja en el mes de junio en los días 27 en el parque acuático y 28 en el sector brisas de lago, a este festejo se invita a grupos folclóricos que llenan de música y color las calles al desfilan con sus trajes típicos y entonado sus guitarra al ritmo del Inti- Raymi.

**Rama de gallos:** Año tras año la comunidad de Araque es la anfitriona al recibir cerca de 30 ramas las cuales cada una debe entregar 12 gallos a la comunidad, la misma que estaría recibiendo alrededor de 360 gallos, los mismos que son vendidos al siguientes día y los fondos recaudados sirven para realizar gestiones que beneficien a la comunidad.

**Festejo a la Virgen de Agua Santa (Virgen de El Quinche):** En el mes de noviembre de cada año, en la comunidad de Araque se realiza el festejo en honor a la Virgencita de El Quinche la misma que inicia meses anteriores con el recibimiento de la santísima virgen en cada sector los mismos que realizan la novena en honor a ella; a vísperas del festejo en la noche el sacerdote realiza una misa, la quema de chamizas y de un catillo con fuegos pirotécnicos con la presencia de una banda, el día del festejo se realizan baile popular el cual los se tiene artistas invitados que al ritmo de sus canciones hacen bailar al pueblo.

### **2.3.3 Parque acuático**

Ubicado a 4km hacia el oeste de la ciudad de Otavalo en la comunidad Araque, a orillas del lago San Pablo, a una altura de 2.670 metros sobre el nivel del mar, con una temperatura promedio de 14 a 19 C en el día y de 12 a 13 C en la noche; rodeado por el volcán Imbabura y por totoras que se utilizan para la elaboración de artesanías.

Debido a que su ubicación se encuentra a orillas de lago San Pablo el parque acuático cuenta con una inminente variada de flora y fauna que se puede observar y disfrutar al visitar este atractivo turístico (Picuasi & Yaselga, 2015).

**Fauna:** En las aguas de Lago San Pablo se puede encontrar prensadillas, trucha arcoíris y carpas; además se puede admirar una variedad de aves como: patos cuervos, garzas blancas, patos de pico azul, patillos, gallaretas, golondrinas de mar y anfibios que llenan de vida el lago y sus alrededores.

**Flora:** En las áreas verdes que rodean el parque acuático se puede observar bosque de eucalipto, ciprés y sauce; a orillas del lago se puede apreciar una concentración de totoras que son utilizadas para realizar artesanías.

**Gastronomía:** El Parque Acuático ofrece una variada gastronomía de platos típicos que puede ser degustada en el Chozón Asociación “La Garza” como choclos con queso, tilapia frita, yahuarlocro, colada morada, entre otras., las mismas que son preparadas con higiene y calidad.

**Actividades deportivas:** El parque acuático es un lugar recomendado de relajación y para realizar actividades en familia, en parejas o entre amigos; este cuenta con canchas en las que se puede realizar deportes tales como futbol, básquet y vóley, además cuenta una ares de recreación para niños; en el lago se pueden realizar paseos en lancha o kayak y disfrutar de su hermoso paisaje.

## **Capítulo III.**

### **3. Metodología**

#### **3.1 Diseño**

##### **3.1.1 Temporalidad**

La investigación es de tipo trasversal porque se llevó a cabo durante los meses de abril – julio del 2016

##### **3.1.2 Naturaleza**

La investigación es de tipo no experimental porque no se manipulo variables.

##### **3.1.3 Tipo de datos**

**Teóricos:** Se recolecto información bibliográfica mediante la revisión de libros, tesis y artículos científicos que tuvieran referencia con el tema a investigar.

**Prácticos:** Se utilizó encuestas que fueron aplicadas a los miembros de la Asociación “La Garza” y a los clientes, para conocer la situación actual en la que se encuentra el establecimiento.

#### **3.2 Población y Muestra**

Para calcular el tamaño de la muestra (finita) se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio simple de (Quezada, 2010). , tomando como universo a 300 turistas que acuden cada fin de semana a visitar el Parque Acuático, este dato corresponde al primer trimestre del año 2016, según el presidente de la Asociación “La Garza”.

Formula:

$$n_o = \frac{Z^2 \alpha \sigma^2}{E^2} \quad n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

n<sub>0</sub>: Tamaño de la muestra aproximada.

N: Tamaño de la población bajo estudio.

Z<sub>α</sub>: Valores correspondiente al nivel de significancia (1.96).

E: Error de tolerancia de la estimación (5%).

σ<sup>2</sup> = Varianza

(0.05)

$$n_o = \frac{Z^2 \alpha \sigma^2}{E^2}$$

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

$$n_o = \frac{(1,92)^2 \alpha (0,05)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{384,16}{1 + \frac{384,16}{300}}$$

$$n_o = 384,16$$

$$n = \frac{384,16}{2.281}$$

$$n = 168$$

Total de encuestas: 168.

### **3.3 Métodos**

#### **3.3.1 Método exploratorio:**

Este método permitió tener un conocimiento superficial de la situación actual en la que se encuentra el establecimiento en cuanto al servicio que ofrece el mismo, dándonos la posibilidad de plantar y formular la problemática, para posteriormente ser indagada y sistematizada.

#### **3.3.2 Método descriptivo:**

Conocer y describir de manera detallada cuales son las causas que ocasionan la problemática a investigar, siendo evaluadas con la utilización de instrumentos técnicos apropiados para la investigación (fotografías, encuestas), para luego ser analizadas de manera cuantitativa.

#### **3.3.3 Método de inductivo**

El método inductivo permitió formular las preguntas e instrumentos de investigación para los miembros de la Asociación “La Garza” y los clientes, por medio de la lista de verificación del ministerio de salud pública No423 del formulario de inspección de prácticas correctas de preparación y/o servicio de alimentos y bebidas para restaurantes del año 2010 y el Modelo Servqual; para identificar cual es la problemática.

### **3.4 Estrategias, técnicas e instrumentos**

La técnica que se aplicó en la investigación fue la encuesta.

Para cumplir con en el primer objetivo y conocer cuál es la situación actual del establecimiento en cuanto al servicio que presta, se aplicó la lista de verificación del Ministerio de Salud Pública No423 del formulario de inspección de prácticas correctas de preparación y/o servicio de alimentos y bebidas para restaurantes del año 2010.

Para analizar el cumplimiento de los ítems evaluados en la encuesta aplicada al establecimiento se utilizó los niveles de escala de BPM según el Ministerio de Salud Pública (Tabla 5).

Para conocer las expectativas y percepciones de los clientes sobre el servicio que presta el establecimiento del segundo objetivo, se aplicó una encuesta que se construyó utilizando el modelo cuantitativo multidimensional Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985 - 1988); en el cual se determinan cinco detenciones (Tabla 6) y 22 ítems (ANEXO 1-2), los cuales fueron modificados para el caso de estudio.

Tabla 5

Niveles de las escalas BPM según el Ministerio de Salud Pública

<b>Escala valorada</b>	<b>Escala descriptiva del cumplimiento</b>	<b>Criterio</b>
N/A	No aplica	Ítems que no puede ser evaluado en esta empresa.
0	No cumple	El ítem tiene un 0% de cumplimiento del requisito establecido por el reglamento.
1	Cumple parcialmente	El ítem tiene de un 1% a un 50% de cumplimiento del requisito establecido por el reglamento.
2	Cumple satisfactoriamente	El ítem tiene de un 50% a un 100% de cumplimiento del requisito establecido por el reglamento

Fuente: (Medina, 2013)

Tabla 6

*Las cinco dimensiones del modelo Servqual*

<b>Modelo Servqual</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicador</b>	
<b>Calidad Del Servicio</b>	Aspectos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.	Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractivas Empleados con apariencia pulcra Elemento materiales atractivos
	Capacidad De Respuesta	Disposición del proveedor para ser útil y rápido al entregar el servicio; es el deseo de ayudar a los clientes y de servirle de forma rápida.	Comunican cuando concluirán el servicio Los empleados ofrecen un servicio rápido Los empleados siempre están dispuestos a ayudar Los empleados nunca están demasiado ocupados
	Fiabilidad	Habilidad de la empresa para desarrollar el servicio prometido como se pactó y con exactitud.	Cumplen lo prometido Sincero interés por resolver los problemas Realizan bien el servicio la primera vez Concluyen el servicio en el tiempo prometido No cometen errores
	Seguridad	Conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.	Comportamiento confiable de los Empleados Clientes se sienten seguros Los empleados son amables Los empleados tienen conocimientos suficientes
Empatía	Capacidad de los empleados de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.	Ofrecen atención individualizada Horarios de trabajo convenientes para los clientes Tienen empleados que ofrecen atención personalizada Se preocupan por los clientes comprenden las necesidades de los clientes	

FUENTE: (Ramírez, 2013). (Flores, 2015).

Después de recopilar los datos de las encuestas aplicadas se analizó e interpretó utilizando cuadros y figuras del programa Excel.

Se utilizó la escala de Likert de cinco categorías de respuesta (Tabla 7) para medir las actitudes que toman los clientes frente a los ítems que fueron evaluados a los mismos, seleccionando aquellos que expresan una posición correctamente favorable o desfavorable.

Tabla 7

*Escala de Likert*

<b>Escala de Likert y puntuaciones utilizadas en el instrumento de medición</b>	
<b>Puntajes</b>	<b>Escala</b>
1	Muy en desacuerdo
2	Algo en desacuerdo
3	Ni de acuerdo, Ni desacuerdo
4	Algo de acuerdo
5	Muy de acuerdo

FUENTE: (Flores, 2015).

Para conocer las brechas que existe entre las expectativas y percepciones se calculó la media aritmética de cada ítem y se analizaron los siguientes criterios (tabla 8)

Tabla 8

*Escenarios del modelo Servqual*

<b>Escenario</b>	<b>Calidad del servicio</b>
<b>Percepción mayor que expectativas</b>	Exceso de calidad
<b>Percepción igual expectativas</b>	Calidad óptima
<b>Percepción menor expectativas</b>	Déficit de calidad

FUENTE: (Ramírez, 2013).

## Capítulo IV.

### 4. Resultados y Análisis de datos

#### 4.1 Diagnostico situacional según las hojas de verificación del ministerio de salud pública (MSP)

Diagnostico situacional según las hojas de verificación del ministerio de salud pública (MSP)

Para conocer los procesos y el cumplimiento de la buenas prácticas de manufactura que se realizan en el establecimiento Chozón Asociación “La Garza”, se aplicó la lista de verificación del ministerio de salud pública N 423 año 2010 del formulario de inspección de prácticas correctas de preparación y/o servicio de alimentos y bebidas para restaurantes se obtuvieron los siguientes resultados:

##### 4.1.1 Ubicación, servicios básicos y espacio

Tabla 9

*Estudio y análisis de la ubicación, disponibilidad y entorno del restaurante*

PRINCIPIOS ( Capítulo II)	Escala
<b>1</b> El establecimiento reúne los requisitos mínimos indispensables (Art.8)	(N/A, 0-2)
<b>1</b> Reúne los prerrequisitos de ubicación, servicios básicos y entorno.	
<b>1</b> Vías de ingreso de superficie dura apta para el tráfico.	2
Permiso municipal.	2
Permiso ambiental	2
Permiso bomberos.	2
<b>2</b> Servicios básicos.	
Agua potable.	2
Energía eléctrica.	2
Alcantarillado.	2
Selección recolección municipal de los desechos sólidos.	2
<b>3</b> Entorno libre de fuentes de contaminación.	1
<b>2</b> Reúne las condiciones y áreas mínimas para la preparación y servicio de alimentos (Art.9)	

1	Dispone de puerta principal de cierre automático.	0
2	Área de recepción.	N/A
3	Área de limpieza, lavado y secado.	2
4	Área de almacenamiento acorde a la categoría.	1
5	Área de preparación de alimentos y bebidas.	1
6	Área de presentación de platos y bebidas.	N/A
7	Área de servicio de mesas.	2
8	Área de atención al cliente o administración.	1
9	Área de servicios sanitarios por genero para la colectividad y separado para empleados.	2
10	Lugar apartado para evacuación de desechos sólidos.	2

FUENTE: (Romo, 2014), (Chozon Asociacion "La Garza", 2016).

	Ítems	%
<b>No cumple</b>	1	6
<b>Cumple parcialmente</b>	4	23
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	12	71
<b>Total</b>	17	100



Ilustración 1. Estudio y análisis de la ubicación, disponibilidad y entorno del restaurante.

No cumple 6%

- El establecimiento cuenta con tres puertas de entrada y salida las mismas que no son



de cierre automático.

#### Cumplimiento parcial 24%

- El establecimiento no se encuentra ubicado en un lugar libre de fuentes de contaminación.
- Debido a la infraestructura del lugar y al poco espacio con el que cuenta cada puesto de comida, este no cuenta con un área adecuada de almacenamiento, y el área de preparación de alimento es muy limitada, ya que cada uno acomoda sus equipos, utensilio e insumo de manera que más le sea conveniente.



#### 4.1.2 Infraestructura física y requisitos básicos

Tabla 10

*Análisis de la infraestructura y requisitos básicos del establecimiento*

<b>PRINCIPIOS ( Capítulo III )</b>		<b>Escala</b>
<b>3</b>	La infraestructura física del edificio reúne los acabados sanitarios requeridos. (Art. 10)	(N/A, 0-2)
1	El edificio está diseñado para impedir el ingreso de toda clase de animales y contaminantes.	1
2	Tiene una distribución de áreas apropiada para evitar la contaminación cruzada	1
3	Tiene espacio suficiente para el desarrollo de todas las operaciones	1
4	los acabados sanitarios son los exigidos	2
A	El pisos es duro	2
	impermeable	2
	lavable	2
	sin grietas o hendiduras	2

	fácil limpieza	2
	Color claro	2
	antideslizante	2
	tiene 2% de inclinación hacia el desagüe	2
B	Paredes material duro.	2
	Color claro.	2
	Impermeable.	1
	sin grietas y/o cuarteaduras	2
	lavable	1
	Uniones entre paredes, paredes con el piso y con el techo están redondeadas.	0
C	Techo de material duro y compacto.	1
	Color claro.	1
	Impermeable.	2
	Liso.	1
	Lavable.	1
	Sin vías de acceso de plagas.	0
	Facilitan el mantenimiento y la limpieza	1
	Si rajaduras.	1
D	Ventanas u otras claraboyas proporcionan luz suficiente.	2
	bordillo inclinado	2
	Ventanas con apertura, protegidas con malla a prueba de insectos.	0
E	Puerta de material inoxidable.	0
	Lavable.	0
	Lisas.	0
	Color claro o translucidas sin rajaduras.	0
	De fácil limpieza.	0
F	Coladeras con rejillas sin estancamientos y en buen estado.	1
G	Sistema de ventilación natural o forzada en dirección de área limpia y área sucia.	2
H	Extractor de olores o campana.	0
I	En caso de ascensor de bandejas, en acero inoxidable.	N/A
J	Red de evacuación de efluentes de los servicios sanitarios diferente al resto de las áreas.	2
5	Instalaciones de lavado en acero inoxidable en el área de lavado y desinfección.	2
	Con agua potable.	2
	En número suficiente.	2
	De fácil limpieza.	2
	Conexión sifonada hacia la red evacuación de efluentes.	2
6	Tiene extintor con líquido vigente.	2
7	En caso de gradas, ubicadas donde no sean fuente de contaminación y	N/A

protegido de plagas.	
8 Los recolectores de basura alejados del establecimiento y protegido de plagas.	1
9 Iluminación artificial suficiente (Art. 11)	2
conexiones internas o protegidas con canaletas	2
lámparas protegidas	0
la luz mantiene los colores	2
<b>4 Reúne los requisitos básicos por áreas ( Capítulo IV)</b>	
1 Basureros en acero inoxidable, con tapa de palanca al piso correctamente identificados (Art.12)	0
2 Las superficies de equipos, maquinaria y muebles de cocina que entra en contacto con los alimentos son de acero inoxidable (Art.13)	N/A
Lisas.	1
Color claro.	2
Lavable.	2
Resistentes a la desinfección.	2
Libre de hendiduras.	2
De fácil limpieza.	2
En buen estado.	2

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016), (Romo, 2014).

	Ítems	%
<b>No cumple</b>	11	19
<b>Cumple parcialmente</b>	14	25
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	32	56
<b>Total</b>	57	100



Ilustración 2. Análisis de la infraestructura y requisitos básicos del establecimiento.

No cumple 19%

- Las uniones entre paredes, paredes con el piso no son redondeadas

- Las vías de acceso no se encuentran protegidas para evitar el acceso de plagas
- Las ventanas no se encuentran protegidas con mallas que impidan el ingreso de insectos
- Las puertas de los servicios sanitario son de material antioxidante lo cual no permite una fácil limpieza o desinfección.
- Los puestos de comida no cuentan con campanas o extractores de olores que evitan que exista condensación de vapor cuando preparan los alimentos.
- Las lámparas no se encuentran protegidas
- El área de servicios sanitarios y el área de preparación alimentos no cuentan con



basureros de acero inoxidable, con palanca al piso.

Cumple parcialmente 25%

- La infraestructura del lugar no está diseñada para impedir en su totalidad el ingreso



de plagas, ya que no se encuentra totalmente cubierto en la parte del techo con las

paredes, además el poco espacio con el que está diseñados cada puesto de comida es pequeño lo que puede ocasionar que exista contaminación cruzada, y que la operaciones no se puedan desarrollar de la mejor manera.

- Paredes son de material resistente, pero no son impermeable, ni lavables ya que solo se encuentran pintadas con pintura de agua.
- El lecho no está hecho de un material muy resistente, su color no es el adecuado, y se encuentra en mal estado.
- Los recolectores de basura se encuentran en un lugar apartado pero no están protegidos contra plagas.
- Las superficies donde colocan los equipos no son muy lisas.



### 4.1.3 Área de recepción de materia prima

Tabla 11

Análisis del área de recepción de materia prima

<b>PRINCIPIOS (Capítulo IV).</b>		<b>Escala</b>
<b>5</b>	El área de control de recepción de ingredientes e insumos cuenta con lo indispensable (Art.14).	(N/A, 0-2)
1	Espacio para recibir ingredientes e insumos provistos de mesón,	1

	tarimas de 15 cm de altura.		
	Medidores de peso y volumen ( bascula o balanza y litro)	Recipientes	N/A
2	Registro de proveedores seleccionados con base a especificaciones de ingredientes e insumos.		1
3	Especificaciones convenidas: físicas, organolépticas, fisicoquímicas y microbiológicas.		1
4	Cuenta con termómetro de escala de medición de -20°C a 100°C, calibrado y desinfectado.		N/A
5	Computadora para registro de controles de ingreso de ingredientes e insumos o libro de anotaciones.		N/A

FUENTE: (Romo, 2014), (Chozon Asociacion "La Garza", 2016).

	Ítems	%
<b>No cumple</b>	0	0
<b>Cumple parcialmente</b>	3	100
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	0	0
<b>Total</b>	3	100



Ilustración 3. Análisis del área de recepción de materia prima.

Cumple parcialmente 100%

- No se realiza una sola compra en un lugar específico de los insumos e ingredientes para la preparaciones, si no que cada socia compra lo que necesite en los lugares que ellas prefieren (mercado, tiendas de barrio).
- No disponen de tarimas de 15cm de altura para recibir los ingredientes, si no que los guardan en recipientes o fundas plásticas.



#### 4.1.4 Área de limpieza, lavado y secado

Tabla 12

*Análisis del área de limpieza, lavado y secado*

<b>PRINCIPIOS ( Capítulo IV)</b>		<b>Escala</b>
<b>6</b>	El área de limpieza, lavado y secado de ingredientes e insumos cuenta con lo necesario (Art.15)	(N/A, 0-2)
	Lavabos de acero inoxidable con agua potable.	2
	Accesorios de limpieza (cepillo, jabón líquido).	2
	Mesón, gavetas, recipientes y manteles.	2

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016), (Romo, 2014).

	<b>Ítems</b>	<b>%</b>
<b>No cumple</b>	0	0
<b>Cumple parcialmente</b>	0	0
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	3	100
<b>Total</b>	3	100



Ilustración 4. Análisis del área de limpieza, lavado y secado.

- El establecimiento cumple satisfactoriamente con el 100% con el área de limpieza lavado y secado.

#### 4.1.5 Área de almacenamiento

Tabla 13

*Análisis del área de almacenamiento*

<b>PRINCIPIOS ( Capítulo IV)</b>		<b>Escala</b>
<b>7</b>	El área de almacenamiento tiene la infraestructura física necesaria Art.16).	(N/A, 0-2)
1	Tarimas de 15 cm de altura desde el piso.	0
2	Mueblería con divisiones y puertas para guardar ingredientes secos por separado o bodega.	0
3	Cuenta con refrigeradora, frigorífico o cuartos fríos con puerta hermética, funcionando.	1
	Termómetro de escala para medir -4°C, calibrado.	0
	En el caso de cuartos fríos, persianas lavables al ingreso.	N/A
4	Congelador o cámaras de congelación con puertas herméticas, funcionando.	N/A
	Termómetro de escala para medir -18°C, calibrado.	N/A
5	Recipientes con tapa en gavetas, sobre tarimas.	1
6	Computador para controles de almacenamiento, tiempos de vida útil y temperatura.	N/A

FUENTE:

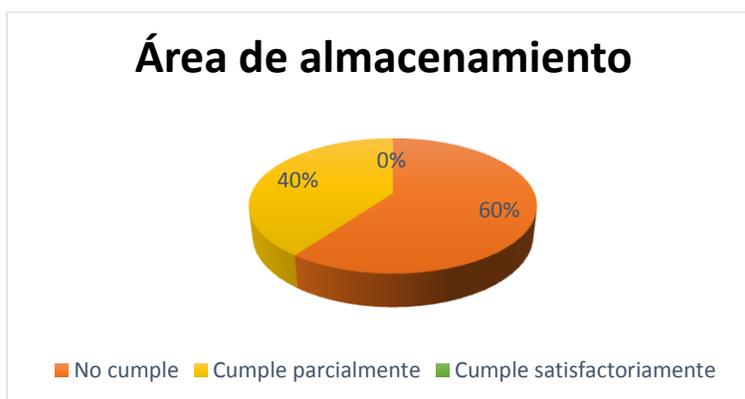
(Chozon

Asociacion "La

(Romo, 2014).

	<b>Ítems</b>	<b>%</b>
<b>No cumple</b>	3	60
<b>Cumple parcialmente</b>	2	40
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	0	0
<b>Total</b>	5	100

Garza", 2016),



### Ilustración 5. Análisis del área de almacenamiento.

No cumple 60%

- Por la infraestructura del lugar y poco espacio que existe en el establecimiento esta no cuenta con tarimas de 15 cm de alto, no tiene muebles de cocina para almacenar ingredientes secos, no cuenta con termómetro calibrado de -4C.



Cumple parcialmente 40%

- El establecimiento solo cuenta dos refrigeradores para mantener frías las bebidas.
- No utilizan gavetas porque no se no se almacena gran cantidad de ingrediente, pero si dispones de algunos recipientes para guardar los ingredientes que utilizaran para para la preparación de los alimentos.

#### 4.1.6 Área de preparación de alimentos y bebidas

Tabla 14

*Análisis del área de preparación de alimentos y bebidas*

<b>PRINCIPIOS (Capítulo IV)</b>		<b>Escala</b>
<b>8</b>	Dispone de área de preparación con la infraestructura para preparar alimentos y/o bebidas Art. 17	(N/A, 0-2)
1	La distribución de espacios facilita la limpieza y evita la contaminación cruzada.	1
2	El cliente puede observar la preparación y los ingredientes utilizados, mientras espera su orden. Para establecimientos nuevos	2
3	Fuente de calor en acero inoxidable/cocina, horno, parrillas.	2
4	Tiene equipos, electrodomésticos y utensilios para la preparación de alimentos.	2

5	Dispone de mueblería de cocina.	0
6	Dispone de utensilios de cocina apropiados para el trabajo que realiza.	1
7	Cuenta con campana o extractor de olores.	0
8	En caso de aire acondicionado la tubería está libre de vapor condensado.	N/A

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016), (Romo, 2014).

	Ítems	%
<b>No cumple</b>	2	28
<b>Cumple parcialmente</b>	2	29
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	3	43
<b>Total</b>	7	100



Ilustración 6. Análisis del área de preparación de alimentos y bebidas.

No cumple 28%

- No cuenta con muebles de cocina para almacenar ingredientes, ningún puesto de comida cuenta con campana o extractor de olores.

Cumple parcialmente 29%

- La distribución del espacio no es la adecuada en ciertos puestos comida lo que impide el buen desarrollo de las operaciones, además no todos cuentan con los utensilios necesarios para la preparación de los alimentos.

#### 4.1.7 Área de presentación de platos

Tabla 15

*Análisis del área de presentación de platos*

<b>PRINCIPIOS (Capítulo VI)</b>	<b>Escala</b>
<b>9</b> Cuenta el área de preparación de platos con lo necesario (Art.18)	(N/A, 0-2)
1 Cuenta con muebles de cocina/bar.	N/A
2 Dispone de electrodomésticos.	1
3 Utensilios para presentar los platos como pinzas/bandejas.	1
4 Toallas desechables/limpiones.	1

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016), (Romo, 2014).

	<b>Ítems</b>	<b>%</b>
<b>No cumple</b>	0	0
<b>Cumple parcialmente</b>	3	100
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	0	0
<b>Total</b>	3	100



Ilustración 7. Análisis del área de presentación de platos.

Cumple parcialmente 100%

- No disponen de muchos electrodomésticos, ya solo lo necesitan ciertas personas para realizar las preparaciones que ofertan, disponen de pocos utensilios para la presentación de los platos, cuentan con limpiones para limpiar las mesas y secarse las manos, pero no tienen toallas desechables.

#### 4.1.8 Área de servicio de mesas, atención al cliente y administración

Tabla 16

*Análisis del área de servicio de mesas, atención al cliente y administración*

<b>PRINCIPIOS ( Capítulo IV)</b>				<b>Escala</b>
<b>10</b>	El área de servicio de mesas cuenta con espacio suficiente y condiciones necesarias ( Art.19)			(N/A, 0-2)
1	Espacio suficiente.			2
2	Muebles para el servicio (mesas y sillas).			2
3	Se exhibe los platos y bebidas del menú.			2
	En cartelera o pizarra. En carta de menú.			2
4	En caso de autoservicios se exhibe el nombre de cada preparado			N/A
5	Los basureros son de acero inoxidable y con tapa de palanca al piso, de fácil acceso.			0
<b>11</b>	El área de atención al cliente o administración cuenta con un mostrador para toma de órdenes (Art. 20)			
	Caja registradora para emisión de factura o RISE.			0
	Cuenta con un sistema de medición de la satisfacción del consumidor.			N/A
		<b>Ítems</b>	<b>%</b>	
FUENTE:	<b>No cumple</b>	2	33	(Chozon
Asociacion	<b>Cumple parcialmente</b>	0	0	"La Garza",
2016),	<b>Cumple satisfactoriamente</b>	4	67	(Romo,
2014).	<b>Total</b>	6	100	



Ilustración 8. Análisis del área de servicio de mesas, atención al cliente y administración.

No cumple 33%

- No cuentan con basureros de acero inoxidable, no tiene caja registradora ya que cada una se encarga de cobra por cada plato u bebida que vendan.

#### 4.1.9 Área de servicios sanitarios

Tabla 17

*Análisis del área de servicios sanitarios*

<b>PRINCIPIOS (Capítulo VI)</b>	<b>Escala</b>
<b>12</b> Dispone de área de servicios sanitarios con la infraestructura y condiciones necesarias (Art. 21)	(N/A, 0-2)
Agua potable.	2
Los servicios sanitarios están fuera de las áreas de manipulación de alimentos.	2
El ingreso-salida a los servicios sanitarios es indirecto al área de servicio de mesa.	2
Los servicios sanitarios para la colectividad son de salida indirecta al área de servicio de mesas.	2
Los servicios sanitarios para empleados poseen duchas, vestuario, tapete desinfectante y casillero.	N/A
Los servicios sanitarios están separados por género y cuentan con:	2
Puerta principal automática	0
Equipos sanitarios correspondientes.	1
Surtidor de papel.	2
Lava manos.	2
Dispensador de jabón líquido y gel desinfectante.	1
Toallas desechables.	0
Basureros en acero inoxidable con palanca al piso.	0
Iluminación suficiente.	2
Dispone de cartelera para avisos de higienización.	0

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016), (Romo, 2014).

	<b>Ítems</b>	<b>%</b>
<b>No cumple</b>	4	29

<b>Cumple parcialmente</b>	2	14
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	8	57
<b>Total</b>	14	100

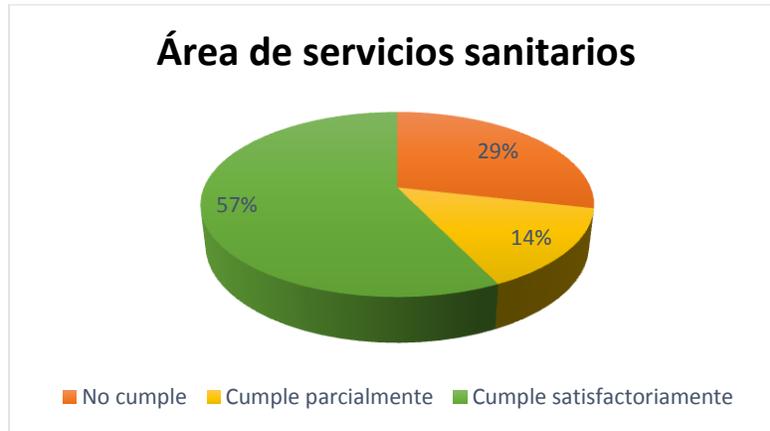


Ilustración 9. Análisis del área de servicios sanitarios.

No cumple 29%

- Las puertas de los servicios sanitarios no son automáticas
- Los basureros no son de acero inoxidable
- No cuenta con dispensador de toallas desechable
- No dispone de cartelera para avisos de higienización

Cumple parcialmente 14%

- Los equipos sanitarios para los hombres no son los suficientes ya que solo cuentan un solo retrete urinario para los caballeros y además se encuentra en mal estado
- Cuentan con jabón líquido, pero no con gel desinfectante



#### 4.1.10 Área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza

Tabla 18

*Análisis del área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza*

<b>PRINCIPIOS ( Capítulo IV -V)</b>	<b>Escala</b>
<b>13</b> Dispone del área de evacuación de desechos sólidos (Art.22)	(N/A, 0-2)
A En caso de contenedores están protegidos contra plagas.	1
B Los basureros tienen fundas plásticas.	2
<b>14</b> Dispone de un lugar para materiales de limpieza y desinfección, restringido (Art. 23)	0
<b>15</b> Tiene el medio de transporte de alimentos preparados e ingredientes el permiso previo de operación ( Art.24)	N/A
C Dispone de control de temperatura en el caso de requerir de condiciones modificadas.	N/A
D La superficie del área interna es de acero inoxidable.	N/A

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016), (Romo, 2014).

	<b>Ítems</b>	<b>%</b>
<b>No cumple</b>	1	34
<b>Cumple parcialmente</b>	1	33
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	1	33
<b>Total</b>	3	100

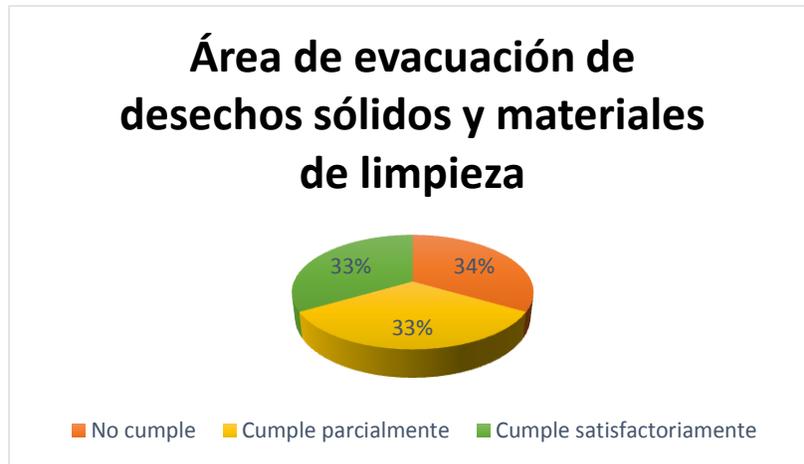


Ilustración 10. Análisis del área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza.

No cumple 34%

- Los contenedores se encuentran en un lugar apartado del área de preparación de alimentos pero no están protegidos contra plaga.

Cumple parcialmente 33%

- No dispone de un lugar restringido para guardar los materiales de limpieza y desinfección.

#### 4.1.11 Personal de trabajo

Tabla 19

*Análisis del perfil de los trabajadores del establecimiento*

<b>PRINCIPIOS ( Capítulo VI)</b>		<b>Escala</b>
<b>16</b>	El personal tiene el perfil o requisitos mínimos para la manipulación higiénica de alimentos (Art. 25)	(N/A, 0-2)
1	El personal tiene buenos hábitos de higiene y pulcritud.	2
2	Dispone de mínima capacitación en higiene y manipulación de alimentos.	2
3	El cocinero/ cocinera conoce de Tecnología Gastronómica (Art.26)	0
	Conoce sobre diagrama de flujo e identificación de peligros y contaminación cruzada. Para el siguiente año en vigencia.	0
	Manejo de tiempos y temperaturas/limites críticos.	0
	Conoce sobre las enfermedades transmitidas por alimentos ( Art.27)	1
4	El personal dispone del certificado de que goza de buena salud (Art.28)	2
	Conoce de la importancia de estado de salud en la manipulación de los alimentos y bebidas.	1

FUENTE: (Chozon Asociación "La Garza", 2016) (Romo, 2014).

	Ítems	%
<b>No cumple</b>	3	37
<b>Cumple parcialmente</b>	2	25
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	3	38
<b>Total</b>	8	100



Ilustración 11. Análisis del perfil de los trabajadores del establecimiento.

#### No cumple 37%

- El cocine no conoce la tecnología de alimentos, el diagrama de identificación de control y puntos críticos, desconoce el manejo de tiempos y temperaturas esto se deba a que solo reciben capacitación una solo vez cuando ingresan trabajar con la Asociación.

#### Cumple parcialmente 25%

- Existe un cumplimiento parcial de 25% sobre el conocimiento de enfermedades transmitidas y la importancia de estado de salud en los impulsores de alimentos y bebidas ya que el personal que labora en el establecimiento no tiene programas de capacitación constantes.

#### 4.1.12 Programas de limpieza

Tabla 20

*Revisión de los procedimientos de limpieza*

<b>PRINCIPIOS ( Capítulo I)</b>	<b>Escala</b>
<b>17</b> Dispone de programas de limpieza ( desratización, desinfección, desinfestación y desinsectación)	(N/A, 0-2)
Hay un responsable del manejo del programa de limpieza con sus registros (Art.30)	1
Hay ausencia de alimentación, guaridas, criaderos y vías de acceso para plagas (Art.29)	1
Si el exterminio de plagas realiza otra empresa, dispone de permiso de funcionamiento (Art.31)	0
Dispone de un programa de mantenimiento de equipos, maquinaria, instalaciones eléctricas y del edificio( Art.34)	1
La fuente de gas se encuentra a por lo menos 1,50 m de la fuente de fuego (Art.33)	0

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016) (Romo, 2014).

	<b>Ítems</b>	<b>%</b>
<b>No cumple</b>	2	40
<b>Cumple parcialmente</b>	3	60
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	0	0
<b>Total</b>	5	100

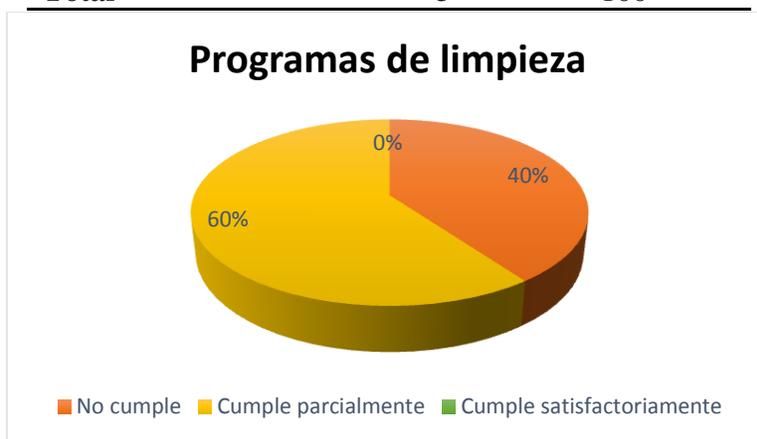


Ilustración 12.Revisión de los procedimientos de limpieza.

No cumple 40%

- La limpieza y la extinción de plagas la realizan ellos mismos cada cierto tiempo.
- El gas no se encuentra a 1.50m de las fuentes de calor.

Cumple parcialmente 60%

- Existe un comité organizador que en ocasiones se percata que dada puesto de comida haga la limpieza de su espacio de trabajo, pero de esta actividad no se lleva ningún registro.
- Debido a la infraestructura del lugar este es vulnerable para que exista algún criadero de plagas.
- No disponen de un programa de limpieza y mantenimiento de equipos, maquinarias, electrodomésticos y del edificio.

#### 4.1.13 Practicas correctas de manufactura

Tabla 21

*Estudio y análisis de las prácticas de manufactura que realizan en el establecimiento*

<b>PRINCIPIOS ( Capítulo I - II)</b>	<b>Escala</b>
<b>18</b> Dispone de prácticas correctas de preparación y/o servicio de alimentos y bebidas	(N/A, 0-2)
1 Existen procedimientos e instrucciones sobre la higiene personal y buenas costumbres antes, durante y al final de la jornada (Art. 36).	1
El personal conoce los procedimientos e instrucciones de higiene.	1
Se lleva un control del cumplimiento de los procedimientos e instrucciones de higiene personal.	1
El personal trabaja con la indumentaria y el equipo de trabajo correspondiente y limpio.	2
El personal trabaja con el cabello cubierto.	2
El personal trabaja sin objetos personales o adornos.	1
Se exhibe un procedimiento de lavado y desinfectado de manos.	0
Se lleva registros del control del lavado de manos.	0
El personal con cortaduras es removido a otra área hasta que pase el peligro.	1
Se cuida que el personal no consuma alimentos mientras trabaja.	1

---

	Hay avisos, carteles con procedimientos e instrucciones de higiene en cada área.	0
	Se llevan registros del control médico anual y desparasitación del personal (Art.37).	2
2	Existen procedimientos e instrucciones para la limpieza, desinfección y mantenimiento de las instalaciones (Art. 38).	0
	Se cuida que en las áreas o terrenos del entorno no se acumulen residuos de alimentos y chatarra para criaderos de plagas.	2
	Las paredes del local están sin agujeros o aberturas.	2
	Las áreas de establecimientos se mantienen siempre limpias, desinfectadas, ordenadas y secas.	2
	Se lleva un registro del cumplimiento de las reglas del programa de control y métodos de trabajo diario.	0
	A Se observa las mesas y pisos de todas las áreas sin alimentos e ingredientes derramados.	2
	B Se lleva un registro del lavado y limpieza profunda de pisos, techos, paredes incluidos desagües.	1
	Usan fundas plásticas impermeables basureros e identificados por la clase de basura.	0
	Tienen control de plagas en el exterior y a las entradas del inmueble, mediante el uso de trampas numeradas.	0
	Los pisos de las áreas están secos y los techos libres de vapor condensado.	1
	Hay prohibición del ingreso de animales, en lugar visible.	1
	Se tiene medidas para evitar la contaminación con parásitos.	1
	Se tiene instrucciones como uso de vestimenta para visitantes e inspectores (Art.39).	0
3	Se tiene instrucciones para la limpieza y mantenimiento de la higiene del equipamiento u utensilios Art. 40.	0
	Disponen de instrucciones para desarmar los electrodomésticos y equipos para lavarlos.	0
	La campana o extractor de humo y vapor se encuentra limpia y funciona bien.	N/A
	Se lavan y desinfectan los utensilios que sirven para coger alimentos o bebidas (cucharones o pinzas).	2
	Los manteles, limpiones y lienzos utilizados, están lavados y desinfectados.	2
	El refrigerador, congelador o cámaras frías, internamente se encuentran limpias y protegidas por los focos de luz.	1
	Todos los muebles de cocina están limpios y secos.	2
	Los equipos permiten la aplicación de las prácticas correctas de higiene.	1
	Se lleva registros de la limpieza y mantenimiento diario de los equipos y maquinarias.	N/A
	Si se utilizan carros de servicio de mesas estos están limpios	N/A
	Hay avisos, carteles con instrucciones de higiene, controles de limpieza de las instalaciones y equipos (Art.41)	0
	Hay programas de capacitación al personal para mejorar la higiene, arte culinario y mantenimiento de instalaciones y maquinaria, se lleva un registro	0

---

(Art.42).

Se retira la basura apenas se llena la funda plástica (Art.43)

2

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016) (Romo, 2014).

	Ítems	%
<b>No cumple</b>	12	34
<b>Cumple parcialmente</b>	12	34
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	11	32
<b>Total</b>	35	100

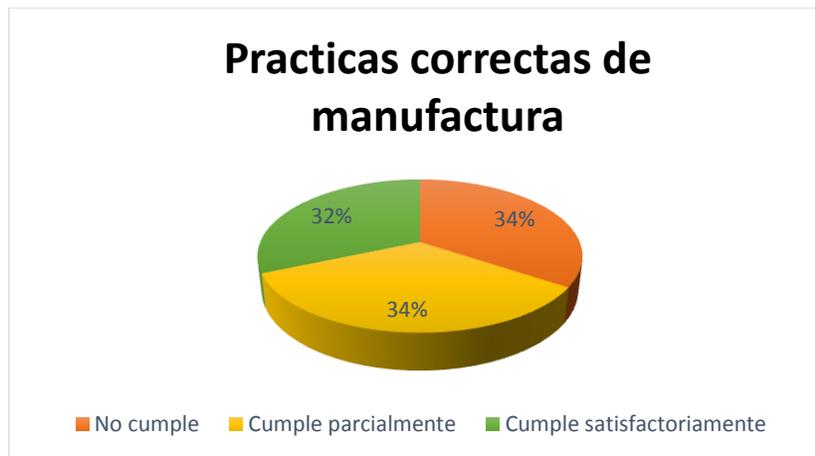


Ilustración 13. Estudio y análisis de las prácticas de manufactura que realizan en el establecimiento

No cumple 34%

- No tienen un procedimiento de lavados y desinfección de manos y tampoco se lleva un registro de esta actividad.
- No hay avisos, carteles con procedimientos e instrucciones de higiene en cada área.
- La limpieza y desinfección del establecimiento lo realizan ellos mismos cada cierto tiempo, con la realización de mingas por lo cual no existe un procedimiento e instrucciones de limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.
- Debido que en este establecimiento solo se trabaja los fines de semana no se lleva un registro del cumplimiento de las reglas del programa de control y métodos de trabajo diario y tampoco de los fines de semana.

- No se realiza el reciclaje de basura ya que cada uno cuenta con un solo basurero para todo tipo de basura, además no cuentan con trampas numeradas en la entrada del inmueble para evitar el ingreso de plagas.
- No tiene instrucciones de vestimenta para los visitantes o inspectores.
- No existen carteles con instrucciones para el mantenimiento, limpieza, desinfección, armado y desarmado de los equipos de cocina para lavarlos.
- No ay programas de capacitación al personal para mejorar la higiene, arte culinario y mantenimiento de instalaciones y maquinaria.

Cumple parcialmente 34%

- Existe un cumplimiento parcial de los procedimientos e instrucciones sobre la higiene personal y buenas costumbres antes, durante y al final de la jornada ya que el personal tiene un conocimiento mínimo de esta actividad, por lo cual no se lleva un registro de esta actividad.
- No todas los trabajadores hacer caso de no trabaja con objetos que pueden ser causante de contaminación.
- El personal que presenta algún tipo de cataduras no es removido de su trabajo pero cubre sus cortaduras y utiliza guantes desechables.
- Parte de personal de trabajo hacer caso omiso de que no debe consumir alimento mientras se encuentra trabajando.
- Se realiza el lavado y limpieza profunda de pisos, techos, paredes incluidos desagües, pero no se lleva un registro de esta actividad.

#### **4.1.14 Prácticas correctas de recepción de insumos**

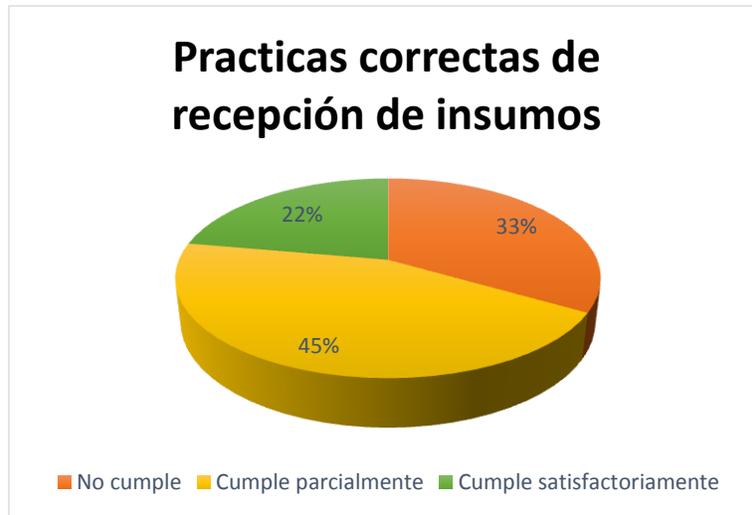
Tabla 22

*Análisis de las prácticas realizadas en la recepción de insumos*

<b>PRINCIPIOS ( Capítulo III)</b>		<b>Escala</b>
<b>19</b>	Dispone de guías sobre prácticas correctas de recepción, lavado, almacenamiento, preparación, presentación y servicio de mesas, (Art. 45).	(N/A, 0-2)
1	Se llevan controles de cloro residual en agua potable.	2
2	Se realiza control de recepción de los ingredientes de conformidad con las especificaciones y requisitos convenidos para evitar la contaminación cruzada.	1
3	Los ingredientes (materia prima, especias y condimentos) e insumos adquiridos, son de proveedores seleccionados.	1
	Los ingredientes primarios proviene de proveedores con prácticas correctas agropecuarias	1
	Los ingredientes procesados provienen de producción con BPM y tiene un registro sanitario.	2
4	Se tiene las especificaciones y pre- requisitos de los ingredientes (considerando la prohibición del artículo 146 de la Ley Orgánica de Salud) e insumos.	1
5	Se lleva registros de los proveedores que no cumplen con las especificaciones convenidas y de las medidas tomadas.	0
6	El responsable de la adquisición de los ingredientes conoce la prohibición del artículo 146 de la Ley Orgánica de Salud.	0
7	Se tiene registros del control de ingredientes e insumos	0

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016) (Romo, 2014).

	<b>Ítems</b>	<b>%</b>
<b>No cumple</b>	3	33
<b>Cumple parcialmente</b>	4	45
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	2	22
<b>Total</b>	9	100



*Ilustración 14.* Análisis de las prácticas realizadas en la recepción de insumos.

No cumple 33%

- No se lleva un registro de los proveedores que no cumplan con las especificaciones convenidas y medidas tomadas además no se lleva un control de los ingredientes e insumos.

Cumple parcialmente 45%

- El control de recepción de los ingredientes de conformidad con las especificaciones y requisitos conformidad para evitar la contaminación cruzada.
- Los ingredientes e insumos adquiridos no se lo realizan en solo lugar de proveedores seleccionados o proveedores con prácticas correctas agropecuarias, ya que cada trabajador lo realiza según le sea conveniente.

#### **4.1.15 Prácticas correctas de lavado de ingredientes, insumos y utensilios**

Tabla 23

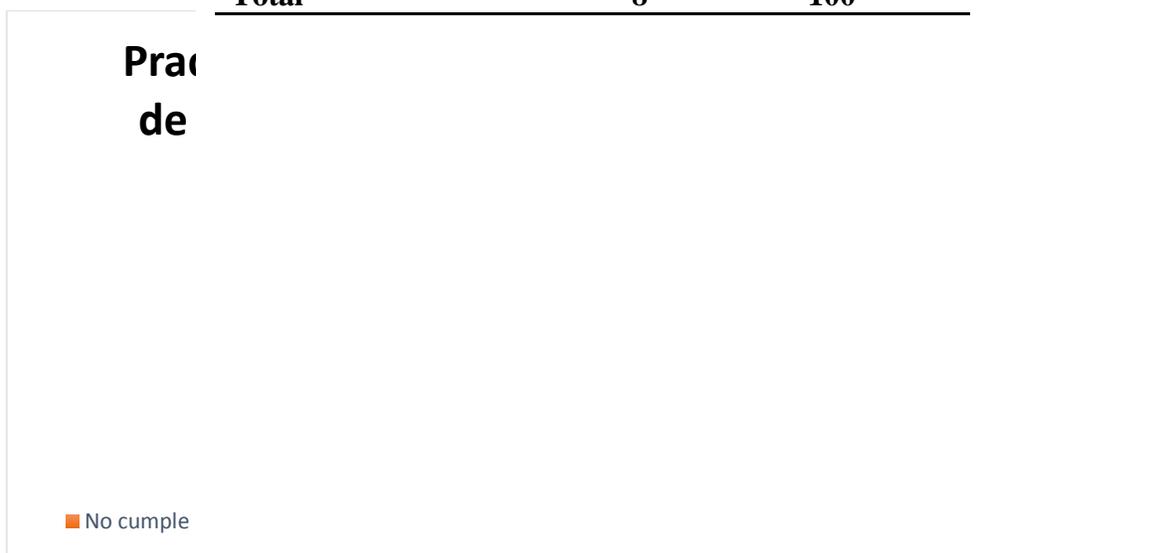
*Análisis de las prácticas en el lavado de ingredientes, insumos y utensilios*

<b>PRINCIPIOS ( Capítulo III)</b>	<b>Escala</b>
<b>20 Se tiene procedimientos para las prácticas correctas de lavado de ingredientes, insumos y utensilios (Art.47).</b>	<b>(N/A, 0-2)</b>
1 Se lava los ingredientes primarios inmediatamente de receptados	2
2 Se tiene instrucciones para la desinfección de frutas, verduras y hortalizas.	1

3	Se desinfecta las superficies de los mesones.	1
4	Hay un responsable de la inocuidad que lleva el control de lavado	0
5	Hay registros del desinfectado de las frutas, verduras y hortalizas que se consumen crudas o se usan para decorar.	0
6	Tiene procedimientos de lavado y desinfección de utensilios, vajilla, cristalería, cubertería y mantelería.	1
7	Tiene procedimientos de secado de vajilla, cristalería y lleva registros de cumplimiento.	0
8	Hay controles de limpieza de pisos, paredes y techos, de anaqueles, tarimas de los equipos de refrigeración y congelación	1

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016) (Romo, 2014).

	Ítems	%
<b>No cumple</b>	3	37
<b>Cumple parcialmente</b>	4	50
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	1	13
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>



*Ilustración 15.* Análisis de las prácticas en el lavado de ingredientes, insumos y utensilios.

No cumple 37%

- No hay un responsable que lleve un registro y controle de lavado y desinfección de frutas, verduras y hortalizas que se consumen crudas o se usan para decorar.

- No hay un procedimiento y registro del cumplimiento de secado de vajilla, cristalería

Cumple parcialmente 50%

- El lavado y desinfección de frutas, verduras y hortalizas se lo realiza bajo el chorro de agua sin la utilización de cloro o desinfectante para alimentos.
- Se realiza la limpieza de los mesones solo con agua, no se utiliza desinfectante.
- En ocasiones sumergen lo utensilios, vajilla, cristalería, cubertería y mantelería en agua hirviendo para lavarlos y desinfectarlos.
- Se realiza la limpieza de pisos, paredes y techos, de anaqueles, tarimas de los equipos de refrigeración y congelación pero no se lleva un control de esta actividad.

#### 4.1.16 Prácticas correctas de almacenamiento

Tabla 24

*Análisis de los procesos de almacenamiento de materia prima*

<b>PRINCIPIOS (Capítulo III)</b>		<b>Escala</b>
<b>21</b>	Tiene prácticas correctas de recepción de ingredientes e insumos (Art.49).	(N/A, 0-2)
1	Se maneja de registro de fechas e información de etiquetas de los alimentos procesados.	N/A
2	Los recipientes y gavetas con alimentos descansan sobre tarimas.	1
3	Se lleva un control del estado de los ingredientes primarios y procesados en cuanto al tiempo de vida útil y presencia de gorgojos en granos secos.	1
4	Se lleva un control de los alimentos enlatados (envase abombado).	N/A
5	Las cantidades grandes de ingredientes o alimentos preparados se refrigeran o congelan en porciones de uso diarios.	N/A
6	Se maneja de registros de control de temperatura de refrigeración y congelación con termómetros calibrados	N/A
7	Se lleva registro del control de temperatura en la manipulación de alimentos cocidos fríos.	0
8	Se lleva registro de la calibración de los termómetros de los equipos de refrigeración y congelación.	N/A
9	Se lleva registros de los controles periódicos de la limpieza y estado de empaque en las puertas de los equipos de refrigeración, congelación y cámaras frías.	N/A
10	Se lleva registros de la limpieza de los equipos o cámaras de refrigeración o congelación.	N/A

11	Se observa el procedimiento y las prácticas correctas de refrigeración (4°C) o congelación de alimentación de alto riesgo epidemiológico.	0
A	Se lleva registros de la conservación en refrigeración y congelación de los alimentos preparados por más de 3 días.	N/A
B	Tiene un orden de ubicación de los ingredientes que no requieren alta refrigeración como las verduras	1
C	Registros de la manipulación de alimentos pre-cocidos y preparados para que después de enfriados se mantengan bajo 15°C.	0
D	Tiene un orden de ubicación de alimentos cocidos y crudos en un refrigerador o congelador	N/A
12	Tiene procedimientos y se aplica prácticas correctas de congelación.	0
A	Se conserva los ingredientes como mariscos a -18°C, se dispone de alarma de temperatura.	N/A
B	Se lleva histogramas y registro de controles de temperatura de los alimentos dentro de la cámara de congelación	N/A
C	Se verifica diariamente las temperaturas de congelación de productos de alto riesgo.	N/A

FUENTE: (Chozon Asociación "La Garza", 2016) (Romo, 2014).

	Ítems	%
<b>No cumple</b>	4	57
<b>Cumple parcialmente</b>	3	43
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	0	0
<b>Total</b>	7	100



*Ilustración 16.* Análisis de las prácticas en el lavado de ingredientes, insumos y utensilios.

- En la tabla de procesos de almacenamiento de materia prima el 63% no pueden ser aplicados para el análisis ya que los ítems que contiene no están relacionados conforme al servicio que presta este establecimiento.

No cumple 57%

- No se lleva registro del control de temperatura en la manipulación de alimentos cocidos fríos.
- No se observa el procedimiento y las prácticas correctas de refrigeración (4°C) o congelación de alimentación de alto riesgo epidemiológico.
- No se llevan registros de la manipulación de alimentos pre-cocidos y preparados para que después de enfriados se mantengan bajo 15°C.

Cumple parcialmente 43%

- Los recipientes y gavetas que utilizan decantan sobre el mesón o sobre el piso.
- Se lleva un control del estado de los ingredientes primarios y procesados en cuanto al tiempo de vida útil y presencia de gorgojos en granos secos.
- Las verduras que se almacenan en sus hogares y son consumidos cuando preparan los alimentos al momento de la venta.

#### 4.1.17 Prácticas correctas de preparación de alimentos y bebidas

Tabla 25

*Análisis de los procesos dentro del área de preparación de alimentos y bebidas*

<b>PRINCIPIOS (Capítulo III)</b>	<b>Escala</b>
<b>22</b> Se observa prácticas correctas de preparación de alimentos y bebidas (Art. 50).	(N/A, 0-2)
1 Tienen diagrama de flujo de los platos que preparan para facilitar el	0

---

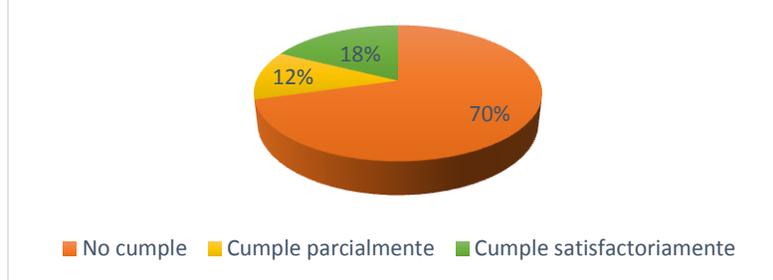
	análisis de riegos.	
2	Tiene un proceso y se observa un manejo cuidadoso de los productos congelados.	1
3	Se lleva controles de temperaturas internas por tiempos de cocción de las carnes y preparados de carnes.	2
4	Se tiene registro de controles de acidez, tiempo y temperatura durante la cocción.	0
5	Se verifica la seguridad de los ingredientes que se usan crudos en platos combinados tales como frutas y verduras.	2
6	Se revisa cuidadosamente las frutas y verduras lavadas antes de usarlas.	2
7	Se tiene un recipiente para desechar el aceite utilizado en frituras.	0
8	En las preparaciones se utiliza la mayonesa industrial.	N/A
9	Se tiene un procedimiento para el enfriado rápido de alimentos preparados, que no serán consumidos de inmediato.	0
10	En caso de utilizar hielo para enfriar botellas de bebidas se desecha el agua formada.	N/A
11	Tiene un procedimiento para calentar los alimentos descongelados	0
12	Tiene un procedimiento para descartar los alimentos descongelados y calentar los que no fueron consumidos.	0
13	Tienen procedimientos para eliminar los alimentos que estuvieron fuera de refrigeración por más de dos horas.	0
14	Tienen procedimientos para revisar el interior de una fuente de calor como el horno antes de encender.	N/A
15	Se observa que los manteles que usan están limpios y secos.	1
16	Para elaborar los jugos utilizan agua hervida.	0
17	El hielo utilizado es de agua potable.	N/A
18	En el caso de utilizar vapor vivo directamente en el alimento se realiza análisis de químicos.	N/A
19	Tienen instrucciones de manejo de los alimentos crudos, pre-cocidos y cocidos en forma separada.	0
20	Tiene procedimientos para evitar la contaminación cruzada (Art.52)	0
21	Tienen procedimientos para la descongelación correcta y el destino de los residuos de descongelación.	0
22	Tiene procedimientos de enfriamiento para guardar alimentos cocidos (tostados o fritos) que no se consumió el mismo día (Art.53)	0

---

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016) (Romo, 2014).

	Ítems	%
<b>No cumple</b>	12	70
<b>Cumple parcialmente</b>	2	12
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	3	18
<b>Total</b>	17	100

## Prácticas correctas de preparación de alimentos y bebidas



*Ilustración 17.* Análisis de los procesos dentro del área de preparación de alimentos y bebidas.

No cumple 70%

- No tienen diagrama de flujo de los platos que preparan para facilitar el análisis de riesgos.
- No llevan un registro de controles de acidez, tiempo y temperatura durante la cocción.
- No tiene un recipiente para desechar el aceite utilizado en las frituras.
- No cuentan con un procedimiento para el enfriado rápido de alimentos preparados, que no serán consumidos de inmediato.
- No tiene un procedimiento para calentar o descartar los alimentos que fueron descongelados o pasaron fuera de refrigerador por más de dos horas.
- No tienen procedimiento el manejo de alimentos crudos, pre-cocidos de manera separada para evitar la contaminación cruzada.
- No tiene procedimientos de descongelación correcta y destino de los residuos de congelación.

Cumple parcialmente 12%

- Los limpienes que utilizan para limpiar o secarse las manos son os mismos; después de utilizarlos los lavan bajo un chorro de agua sin la utilización de jabón o desinfectante.
- Los alimentos que necesitan ser refrigerador (tilapia) lo mantiene en recipientes con hielo o poco congelados para que poco se vayan descongelando según como los vayan utilizando.

#### 4.1.18 Prácticas correctas de presentación de platos

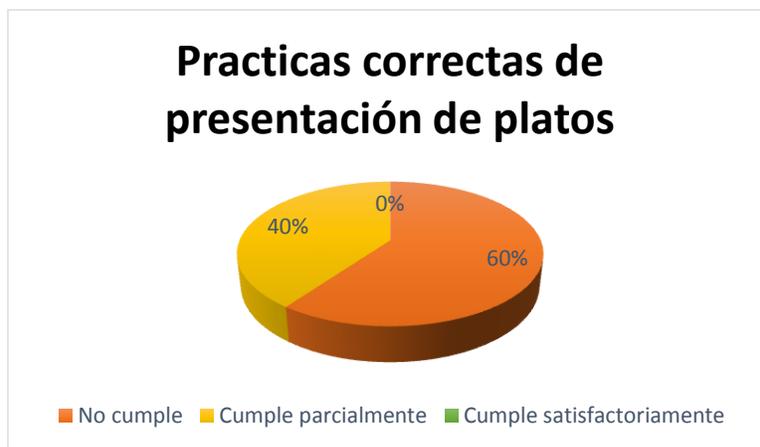
Tabla 26

*Análisis de los procesos para la presentación de alimentos y bebidas*

<b>PRINCIPIOS (Capítulo III)</b>	<b>Escala</b>
<b>23</b> Dispone de prácticas correctas de presentación de platos y bebidas (Art.55).	(N/A, 0-2)
1 Tienen instrucciones y se observa que en la presentación y decoración de platos se usa utensilios o guantes.	0
2 Se observa el uso de palas, paletas, pinzas, trinchas, tenedores, cucharas o cucharones y se usa guantes, en la preparación de platos.	1
3 En el manejo y uso de la vajilla, cristalería, cubertería y servilletas el personal lleva puesto guantes	0
4 Hay avisos al cliente de que no se servirán pescados o mariscos crudos.	N/A
5 Hay registros de que las frutas, verduras, vajilla, cristalería y otros utensilios fueron desinfectados.	0
6 Se lleva un control de la limpieza de la mesa de trabajo antes de utilizarla.	1

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016) (Romo, 2014).

	<b>Ítems</b>	<b>%</b>
<b>No cumple</b>	3	60
<b>Cumple parcialmente</b>	2	40
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	0	0
<b>Total</b>	5	100



*Ilustración 18.* Análisis de los procesos para la presentación de alimentos y bebidas.

No cumple 60%

- No se tiene instrucciones de llevar puesto guantes para la decoración de platos, ya tampoco para el manejo y uso de la vajilla, cristalería, cubertería y servilletas.
- No se lleva un registro del lavado y desinfección de frutas, verduras o utensilios de cocina que van hacer utilizados para la decoración del plato.

Cumple parcialmente 40%

- Se observa el uso de pinza, cucharones para el montaje de platos, pero no se utilizan guantes.
- Se realiza la limpieza de los mesones trabajo pero no se lleva un registro de esta actividad.

#### 4.1.19 Prácticas correctas para el servicio de alimentos

Tabla 27

*Análisis de los procesos para el servicio de alimentos y bebidas*

<b>PRINCIPIOS ( Capítulo III)</b>	<b>Escala</b>
<b>24</b> Dispone de prácticas correctas de servicio a la mesa (Art. 56).	(N/A, 0-2)
1 Los meseros tienen la presentación impecable, educada y con modales de etiqueta.	N/A
Hay un instructivo para el servicio de mesas.	0
En el menú de los alimentos y bebidas de la carta se indica la temperatura al cual se servirá el alimento caliente y frío.	N/A

2	Se controla la temperatura de servicio de los alimentos (65°C) y en el modelo buffet la temperatura mínima de 60°C y fría a 4°C.	0
3	Tienen un procedimiento de retiro de restos de comida y bebidas de la vajilla y cristalería previo al lavado.	0
4	Se retira la vajilla, se limpia las mesas y asientos, inmediatamente que termine el cliente.	1
5	Se limpia frecuentemente cuando se derrame o rieguen alimentos en el área de servicio de mesas	2
6	Se prohíbe las ventas ambulantes y el ingreso de animales al interior del establecimiento.	2
7	Se encuentran tapados los alimentos calientes ofrecidos en el autoservicio	N/A

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016) (Romo, 2014).

	Ítems	%
<b>No cumple</b>	3	50
<b>Cumple parcialmente</b>	1	17
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	2	33
<b>Total</b>	6	100

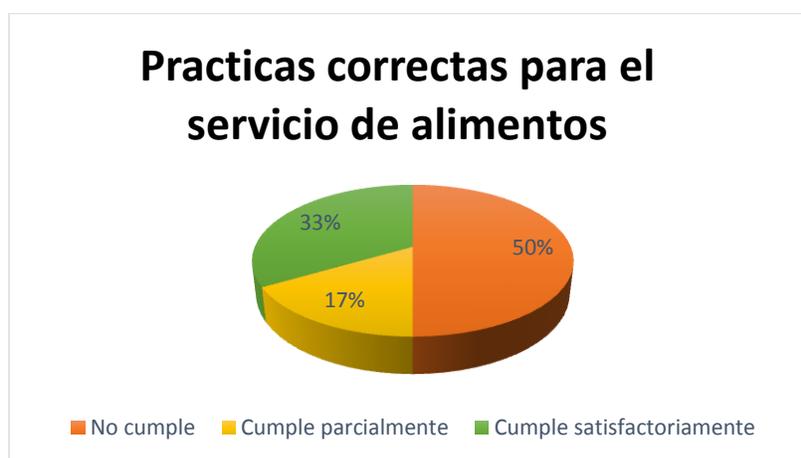


Ilustración 19. Análisis de los procesos para el servicio de alimentos y bebidas.

No cumple 50%

- No hay un instructivo para el servicio de mesas
- No se controla la temperatura del servicio de alimentos
- No se tiene un procedimiento de retiro de vajilla y residuos previos al lavado.

Cumple satisfactoriamente 17%

- Se realiza el retiro de la vajilla pero no de manera muy inmediata.

#### 4.1.20 Sistema de autocontrol y documentación

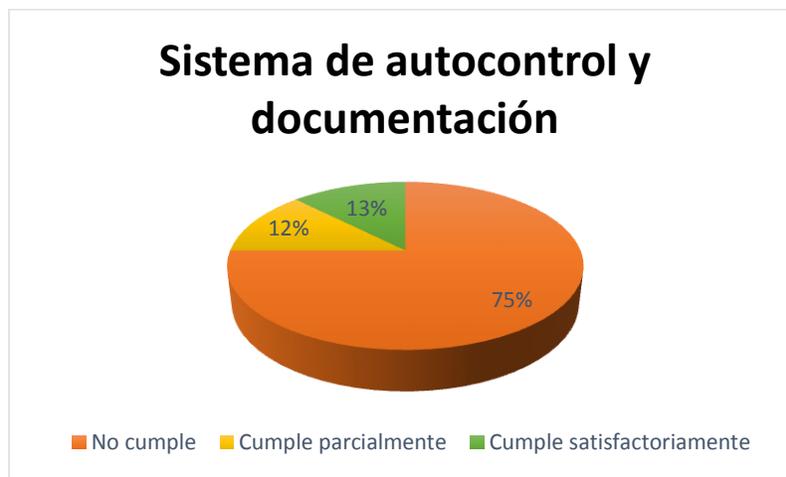
Tabla 28

*Análisis de la documentación y el control interno*

<b>PRINCIPIOS (Capítulo I)</b>	<b>Escala</b>
<b>25</b> Existe un sistema de autocontrol de los procesos y documentación (Art.60).	(N/A, 0-2)
1 Se ha conformado el equipo multidisciplinario.	2
2 Hay un sistema de verificación documental.	0
3 Se ha determinado los peligros.	1
4 Se dispone de diagramas de flujos de los platos y/o bebidas que preparan.	0
5 Se dispone de registros del trabajo de Sistema de Autocontrol.	0
6 Existen formularios y actas de inspección en los que aparece el Sistema de Autocontrol como responsable.	0
7 Se lleva un control de las tres muestras de alimentos de alto riesgo epidemiológico guardados para los análisis.	0
8 Se realiza el análisis de riesgos desde el ingreso de ingredientes hasta el servicio.	0

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016) (Romo, 2014).

	<b>Ítems</b>	<b>%</b>
<b>No cumple</b>	6	75
<b>Cumple parcialmente</b>	1	13
<b>Cumple satisfactoriamente</b>	1	13
<b>Total</b>	8	100



*Ilustración 20.* Análisis de la documentación y el control interno.

No cumple 75%

- No se lleva el control y registros de sistema de verificación documental
- No cuentan con un diagrama de flujo de los platos y bebidas que se preparan
- No existen formularios y actas de inspección en los que aparecen y se registre el Sistema de Autocontrol como responsable.
- No se lleva un control de las tres muestras de alimentos de alto riesgo epidemiológico guardados para los análisis.
- No se realiza el análisis de riesgos desde el ingreso de ingredientes hasta el servicio.

Cumple parcialmente 12%

- Si se detectan peligros los discuten en reuniones que realizan como asociación y tratan de hallar una solución para mejorarla

**4.1.21 Porcentaje del cumplimiento satisfactorio de las prácticas correctivas de preparación y/o servicios de alimentos y bebidas.**

Tabla 29

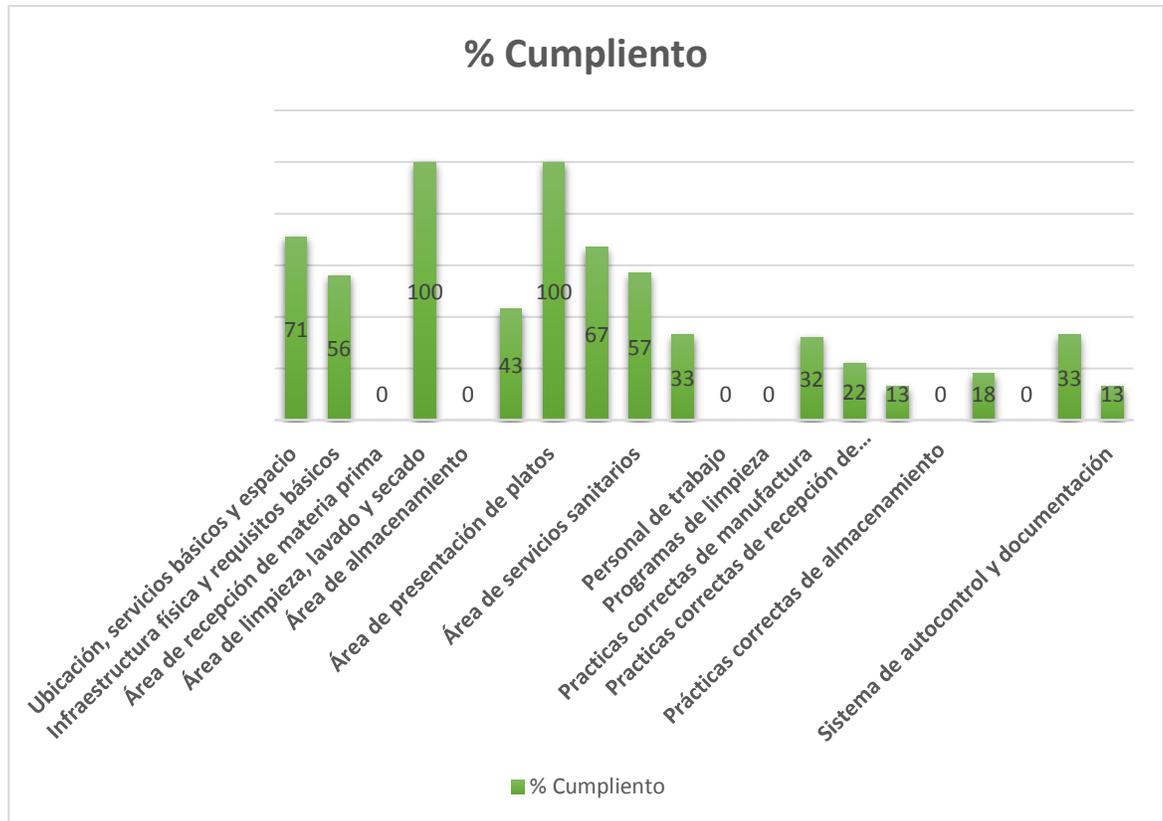
*Porcentajes generales del cumplimiento satisfactorio del establecimiento.*

N	RUBRO	% CUMPLIMIENTO
1	Ubicación, servicios básicos y espacio	71
2	Infraestructura física y requisitos básicos	56
3	Área de recepción de materia prima	0
4	Área de limpieza, lavado y secado	100
5	Área de almacenamiento	0
6	Área de preparación de alimentos y bebidas	43
7	Área de presentación de platos	100
8	Área de servicio de mesas, atención al cliente y administración	67
9	Área de servicios sanitarios	57
10	Área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza	33
11	Personal de trabajo	38
12	Programas de limpieza	0

1	Practicas correctas de manufactura	32
3		
1	Practicas correctas de recepción de insumos	22
4		
1	Practicas correctas de lavado de ingredientes, insumos y utensilios	13
5		
1	Prácticas correctas de almacenamiento	0
6		
1	Practicas correctas de preparación de alimentos y bebidas	18
7		
1	Practicas correctas de presentación de platos	0
8		
1	Practicas correctas para el servicio de alimentos	33
9		
2	Sistema de autocontrol y documentación	13
0		

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016).

<b>Total ítems evaluados</b>	<b>% cumplimiento</b>
<b>226</b>	<b>38%</b>



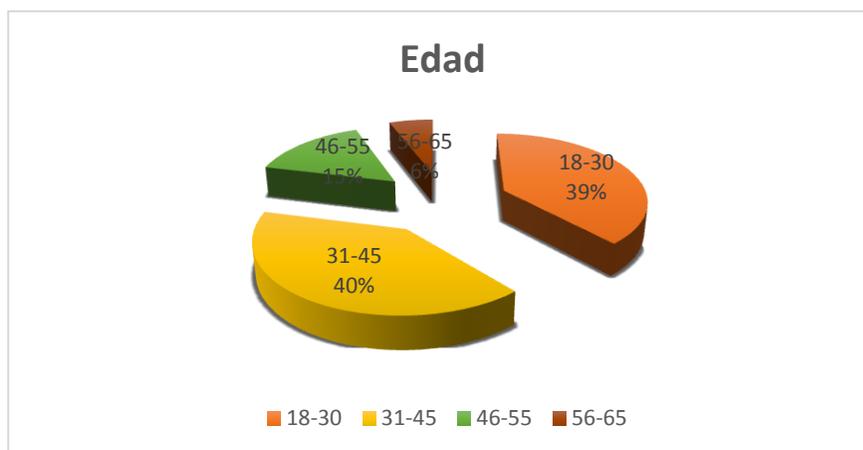
*Ilustración 21.* Resultados generales del cumplimiento del establecimiento.

- En el cuadro de porcentajes general se puede observar que el Chozón Asociación “La Garza” no está cumpliendo correctamente con los procesos de preparación y manipulación de alimentos, se podría decir que los rubros de cumplimiento que está en el 75% son satisfactorios, pero los rubros que se encuentra menores a este porcentaje, deberán ser sometidos al plan de mejoras.

#### 4.2 Análisis de la satisfacción de los clientes del Chozón “La Garza” del Parque

##### Acuático

En esta sección se mostraran los resultados obtenidos de las exceptivas y percepciones de los clientes en cuanto al servicio que presta el Chozón “La Garza” del Parque Acuático, que se evaluaron con la aplicación de una encuesta utilizando la escala

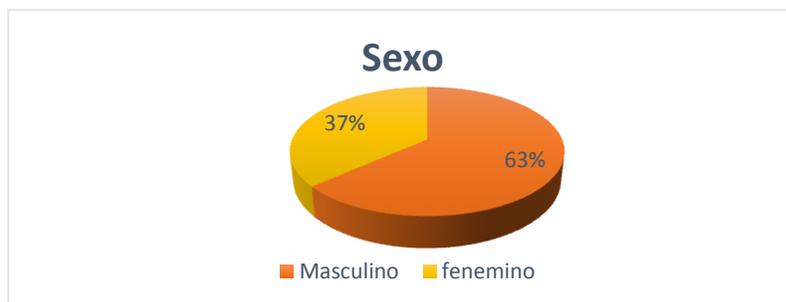


*Ilustración 22.*Edad encuestados.

Servqual

Interpretación

En la figura 22 el 40% de los encuestados son de 31-45 años, el 39% se encuentran una de edad 18 – 30, el 15% se encuentras en el rango de edad de los 46 – 55y el 6% corresponde a encuestados de 56 – 65 años.

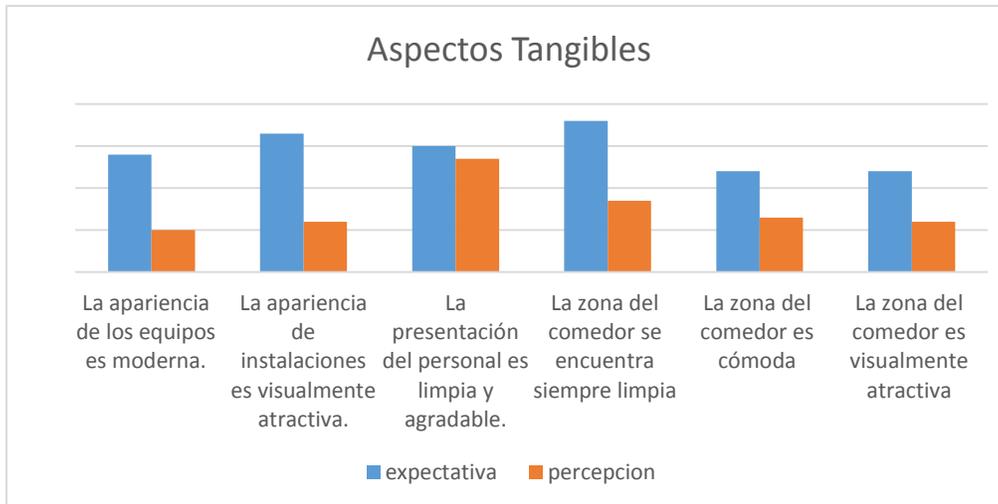


*Ilustración 23.*Sexo de los encuestados.

#### Interpretación:

En la figura 23 se puede observar que la mayor parte de encuestador es de sexo masculino, contando con un total 63% de encuestados, mientras que el porcentaje restante que corresponde al 37 % son de sexo femenino.

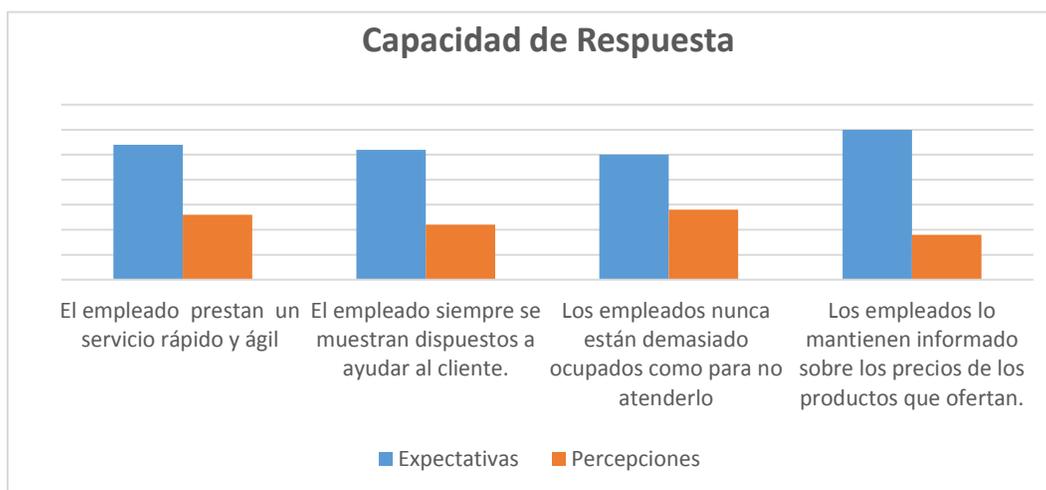
- Para la constatación verídica de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta basada en modelo Servqual se realizó una revisión bibliográfica de otras fuentes (Flores, 2015, provincia de Napo – Ecuador ), (Guzman & Carcamo, 2014. Mexico ) (Ramírez, 2013. venezuela), que aplicaron la misma encuesta las mismas que tuvieron coincidencia con los datos obtenidos en la investigación, es decir las expectativas superaban las percepciones.



*Ilustración 24. Análisis de las expectativas y percepciones dimensión aspecto tangible.*

**Interpretación:**

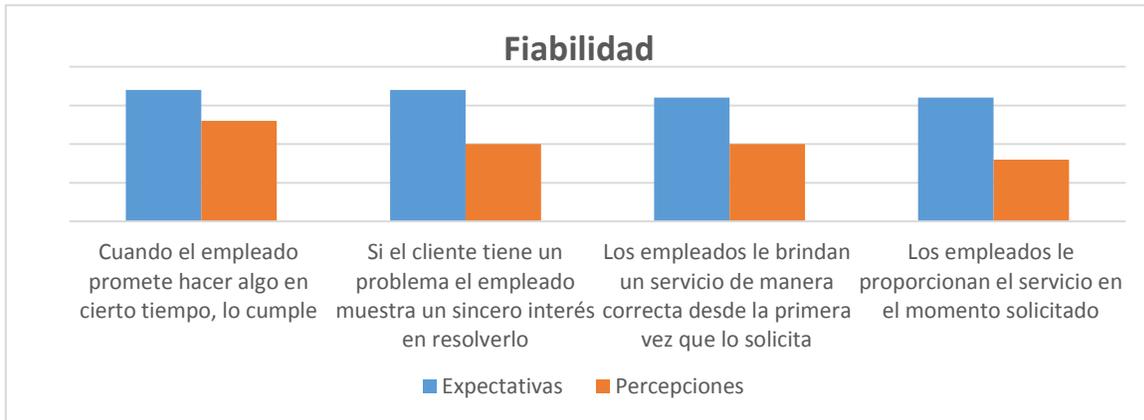
- En la figura 24 se analizó la dimensión de aspectos tangibles que hace referencia a la apariencia física del establecimiento tanto externa como interna y a la apariencia física del personal, en la cual podemos apreciar que en la afirmación tres los clientes están muy de acuerdo en cuanto a la presentación del personal es limpia y agradable, sintiéndose satisfechos con el servicio recibido; a diferencia de las afirmaciones uno, dos y cuatro las expectativas fueron superiores a las percepciones y en las afirmaciones cinco y seis los clientes esta algo de acuerdo con el servicio que percibieron.



*Ilustración 25.* Análisis expectativas y percepciones dimensión capacidad de respuesta.

**Interpretación:**

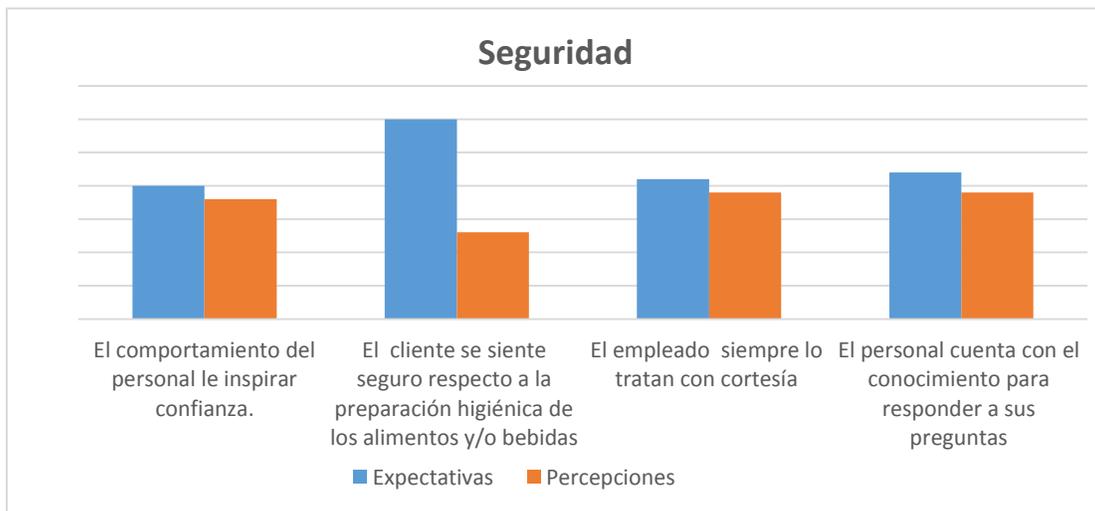
- El análisis de la dimensión de la capacidad de respuesta se refiere la disposición que tienen los empleados con los clientes al entregar un servicio de manera útil y ágil, el de ayudar a los clientes y de servirle de manera rápida, los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes; en las afirmaciones uno, dos y tres los clientes muestra estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el servicio, y con la disposición que tiene el empleado en ayudar al cliente, ya que sus expectativas fueron superiores a sus percepciones; en la afirmación cinco los clientes se muestran estar muy en desacuerdo, ya que los empleados no los mantienen informados sobre los precios de los productos que ofrecen.



*Ilustración 26.* Análisis expectativas y percepciones dimensión fiabilidad.

**Interpretación:**

- Con los datos recolectados de las expectativas y percepciones, se analizó que los clientes tiene mayor expectativas en cuanto se refiere a la dimensión fiabilidad, en la cual se muestra la habilidad que tienen los empleados para desarrollar el servicio prometido de forma correcta y constate; en las cuatro afirmaciones los clientes no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio prometido por los

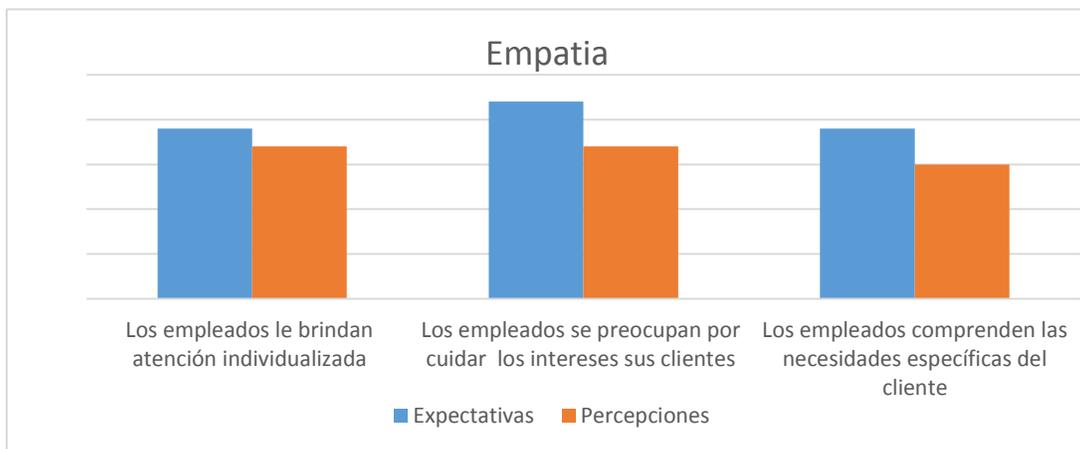


*Ilustración 27.* Análisis expectativas y percepciones dimensión seguridad.

empleados.

### Interpretación

La dimensión seguridad se analizan los conocimientos que tienen los empleados sobre el servicio que prestan y la capacidad que tienen de transmitir confianza, según los datos en las afirmaciones uno, dos y cuatro los clientes expresan estar algo de acuerdo en el servicio recibido, pero en la afirmación dos los clientes no se sienten muy seguros en la forma que preparan los alimentos, lo que indica que están muy en desacuerdo en sentirse seguros respecto a la preparación higiénica de los alimentos y/o bebidas.



*Ilustración 28.* Análisis expectativas percepciones dimensión empatía.

### Interpretación:

La capacidad que tienen los empleados de brindar y cuidar los intereses del cliente y prestarle un servicio de manera personalizada es lo que analiza la dimensión empatía, los datos que se obtuvieron al aplicar la encuesta dieron como resultado en la afirmación uno los clientes se encuentran muy de acuerdo en la atención individualizada que le dan los clientes, en las afirmaciones dos y tres los clientes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio,

debido a que sus expectativas fueron superiores a las percepciones que esperaban tener al recibir el servicio.

#### **4.2.1 Percepciones vs Expectativas sobre la calidad del servicio del Chozón**

##### **Asociación “La Garza”**

Para interpretar la tabla 30 se tiene en consideración los siguientes puntos:

- Si la diferencia de las medias aritméticas entre perspectivas y expectativas es (-0,00) menor a cero significa que existe un DÉFICIT DE CALIDAD
- Si la diferencia de las medias aritméticas entre perspectivas y expectativas es (+0,00) mayor a cero quiere decir que existe un EXCESO DE CALIDAD
- Si la diferencia de las medias aritméticas entre perspectivas y expectativas no es superior o mejor a cero significa que existe CALIDAD OPTIMA

Para calcular la brecha que existe entre las percepciones y expectativas del cliente se calculó la media aritmética de los 22 ítems de la encuesta Servqual; como se puede observar en la (tabla 28) las medias indican que los clientes tuvieron mayores expectativas que percepciones en relación a la dimensión ASPECTOS TANGIBLES, relacionada con la apariencia de los equipos mostrado una brecha del (-1.75), seguida por la zona del comedor se encuentra siempre limpia (-1.30), instalaciones visualmente atractivas (-0.66).

Tomado encuesta la misma dimensión, ocurrió algo diferente en cuanto se refiere a la presentación del personal es limpia y agradable (0.12), la zona del comedor es cómoda (0.04) y la zona del comedor es visualmente atractiva (0.06).

Considerando estos escenarios en lo que respecta a la apariencia de los equipos, la zona del comedor se encuentra siempre limpia e instalaciones son visualmente atractivas, las percepciones no llegan a superar las expectativas de los clientes, por lo que se puede afirmar

que en el Chozón Asociación “La Garza” existe DEFICIT DE CALIDAD a nivel de estos indicadores.

En el caso de la apariencia del personal, zona del comedor es cómoda y zona del comedor es visualmente atractivas existe una CALIDAD OPTIMA del servicio a nivel de estos indicadores.

En cuanto se refiera a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA el cliente tubo mayores expectativas que percepciones en todos sus indicadores, como se puede observar en la (tabal 28), estos indicadores están relacionados con la prestación del servicio es rápido y ágil (-0.02), el empleados siempre está dispuesto a ayudar al cliente (-0.58), los empleados no está denunciado ocupados como para no atenderlo (-0.06), lo mantiene informado de los precios de los productos que ofertan (-1.96); considerando estos escenarios se puede decir que en el Chozón Asociación “La Garza” existe DEFICIT DE CALIDA, en lo que refiere a la dimensión capacidad de respuesta.

La (tabla 28) nos indica que las expectativas superaron a las percepciones en cuanto se refiere a la dimensión FIABILIDAD, relacionada con el interés que tiene en empleados hacia al cliente (-0.26), la forma correcta de prestar el servicio (-0.30) y el servicio es prestado en el momento solicitado (-0.48), considerando estos escenarios se puede afirmar que existe un DEFICIT DE CALIDA respectos a los indicadores antes mencionados.

Tomando encuentra la misma dimensión, ocurrió una diferencia con la manera de prestar el servicio en el tiempo indicado (0.02) lo que se entiende que existe CALIDAD OPTIMA a nivel de este indicador.

Tabla 30

*Brecha a nivel de los indicadores entre expectativas y percepciones de los clientes hacia el Chozón la Asociación “La Garza”*

<b>Dimensiones</b>	<b>X (Media) percepciones</b>	<b>Brechas Absoluta</b>	<b>X (Media) expectativa</b>
<b>Aspectos Tangibles</b>			
La apariencia de los equipos parece moderna.	2.40	-1.75	4.12
La apariencia de instalaciones es visualmente atractiva.	3.40	-0.66	4.06
La presentación del personal es limpia y agradable.	4.48	0.12	4.36
La zona del comedor se encuentra siempre limpia	2.58	-1.30	3.98
La zona del comedor es cómoda	3.26	0.04	3.22
La zona del comedor es visualmente atractiva	3.70	0.06	3.64
<b>Capacidad de respuesta</b>			
El empleado prestan un servicio rápido y ágil	3.58	-0.02	3.60
El empleado siempre se muestra dispuestos a ayudar al cliente.	3.28	-0.58	3.86
Los empleados nunca están demasiado ocupados como para no atenderlo	3.60	-0.06	3.66
Los empleados lo mantienen informado sobre los precios de los productos que ofertan.	2.12	-1.96	4.08
<b>Fiabilidad</b>			
Cuando el empleado promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	3.58	0.02	3.56
Si el cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en resolverlo	3.48	-0.26	3.74
Los empleados le brindan un servicio de manera correcta desde la primera vez que lo solicita	3.50	-0.30	3.80
Los empleados le proporcionan el servicio en el momento solicitado	3.20	-0.48	3.68
<b>Seguridad</b>			
El comportamiento del personal le inspirar confianza.	4.37	0.11	4.26
El cliente se siente seguro respecto a la preparación higiénica de los alimentos y/o bebidas	2.55	-1.48	4.03
El empleado siempre lo tratan con cortesía	3.86	0.06	3.80

El personal cuenta con el conocimiento para responder a sus preguntas	3.30	0.03	3.27
<b>Empatía</b>			
Los empleados le brindan atención individualizada	4.19	0.10	4.09
Los empleados se preocupan por cuidar los intereses sus clientes	3.55	-0.13	3.68
Los empleados comprenden las necesidades específicas del cliente	3.98	- 0.12	4.10

FUENTE: (Chozon Asociacion "La Garza", 2016).

En la (tabal 28), en la dimensión de SEGURIDAD se puede observar que las percepciones superaron a las exceptivas, relacionada con el comportamiento del personal frente al cliente (0.11), seguido de la amabilidad y cortesía con la que se trata al cliente (0.06) y el conocimiento que tiene el personal para responder preguntas (0.03), sintiéndose el cliente satisfecho con el servicio recibido; lo que nos indica que a nivel de estos indicadores mencionados existe derroche o exceso de calidad.

A diferencia del indicador relacionado con a la seguridad de la preparación de los alimentos y bebidas de la misma dimensión, la expectativas superaron a las percepciones con el (-1.48), existiendo un DÉFICIT DE CALIDAD.

En la (tabla 28) además se puede observar que las expectativas fueron superiores a las percepciones, referente a la dimensión EMPATIA respecto con el cuidado de los interés del cliente (-0.13) y la comprensión de las necesidades específicas del cliente (-0.12), dando como resultado un DEFICIT DE CALIDAD en estos indicadores.

Lo contrario ocurrió en la misma dimensión, referente con la atención individualizada que brindan los empleados a los clientes (0.10), mostrando así un DERROCHE O EXCESO DE CÁLIDA a nivel de este indicador.

### 4.3 Análisis FODA

Tabla 31

*Análisis FODA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<p>El Chozón asociación la garza del parque acuático cuenta un ubicación privilegiado y turística, ya que se encuentra a orillas del lago san pablo.</p> <p>Los precios de los productos que ofertan son accesibles para los consumidores, tanto nacionales como extranjeros.</p> <p>Es un lugar recreativo donde el turista puede realizar varias actividades deportivas además de disfrutar de su gastronomía y observar el hermoso paisaje que ofrece el Lago San Pablo y sus artesanías.</p> <p>Cuenta con una hermosa infraestructura.</p> <p>Dotación de uniforme cada fin de semana.</p> <p>El personal cuenta con toda la disponibilidad para realizar cambios que contribuyan con la mejora continua del establecimiento.</p>	<p>Minimizar el riesgo de transmisión de enfermedades de tipo alimentario.</p> <p>Utilizar el espacio disponible de mejor manera, para el desarrollo adecuado de las operaciones.</p> <p>Invertir en quipos y en el mantenimiento del lugar para hacerlo más atractivo para el cliente.</p> <p>Mejorar la cálida del producto-servicio que se entrega a los clientes, para satisfacer sus necesidades.</p> <p>Incrementar ventas ofreciendo un producto de mejor calidad sano e inocuo.</p> <p>Aumentar y mejorar la autoestima de los trabajadores.</p> <p>Ser uno de los mejores lugares turísticos y recreativos de la zona.</p>
<p><b>Debilidades</b></p> <p>Carece de estructura organizacional</p> <p>Carece de normas de BPM</p> <p>Los procesos de producción de alimentos son inadecuados e inexistentes</p> <p>El personal carece de capacitación sobre manipulación de alimentos</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p>Riego de contaminación cruzada en los alimentos, que podría provocar la transmisión de enfermados de tipo alimentario.</p> <p>Perdidas de clientes por la inseguridad de la preparaciones alimentos.</p> <p>Perdidas económicas por el inadecuado control y manejo de temperatura y conservación del producto.</p> <p>Con el tiempo se puede correr el riesgo de infestación de plagas.</p>

## Capítulo V.

### 6. Pla de mejoras

#### 6.1 Debilidades, mejoras y debilidades a corto plazo (30 días a 1 año) y largo plazo (1 año a 5 años) para el Chozón

##### Asociación “La Garza” del Parqué Acuático

Tabla 32

##### *Manipulador de alimentos*

<b>Debilidad</b>	<b>Mejora</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>
Desconocimiento y falta de capacitación sobre las BPM, manipulación de alimentos, higiene personal y comportamiento en el área de trabajo, adquisición, recepción y conservación de alimentos	Capacitar al personal manipulador sobre la importancia de las BPM con la ayuda del manual Imprimir un manual para cada manipulador de alimentos que hacen un tola de 20 personas	Corto plazo	78.00
No cuentan con termómetros para el control de temperaturas	Adquisición de termómetros Comprar un termómetro para cada manipulador de alimentos que hacen un total de 20 personas	Corto plazo	Cada termómetro tiene un valor de 15.00 300.00

Tabla 33

*Instalaciones*

<b>Debilidad</b>	<b>Mejora</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>
Las paredes no tienen acabado redondeado	Se recubrirá los filos y uniones de paredes para darles un acabado redondeado	Corto plazo	Masa corrida ( 29.25 pintulac) para nivelar superficies y corregir pequeñas imperfecciones Tres galones
En techo no es de material resistente, color claro, y presenta rajaduras	Instalar un techo falso de fibra plástica resistentes a la limpieza y desinfección, de color claro	Largo plazo	Policarbonato 8664.00 alveolar 2 paredes ( techo falso de pintulac) 30 planchas de 11.98 m * 2.10 m
Las puertas no son de cierre automático ( entrada y salida, servicios sanitarios)	Instalar puertas de acero inoxidable, resistentes a limpieza y desinfección ; de cierre automático para la entrada y salida al establecimiento y servicios sanitarios	Largo plazo	Tres puertas de 700.00 cierre entrada y 300.00 salida automático Sistema de ( 3 unidades) cierre De 3m * 5 m automático( 5 unidades) Dos puertas de 300 aluminio para los servicios sanitarios ( 2 unidades)
Las ventanas no están protegidas con mallas contra insectos	Cubrir la ventanas con mallas para impedir el ingreso de insectos o plagas	Corto plazo	Malla fina anti 90.00 insectos en las 20 ventanas 3 m * 2 m

Basureros no son de acero inoxidable con plancha la piso; los contenedores de basura no tiene protección contra plagas	<p>Compara y colocar basuras de acero inoxidable con palanca al piso con su respectiva funda plástica en cada puesto de comida y servicios sanitarios</p> <p>Proteger los contenedores de basura que se encuentran en el exterior para impedir la infestación de plagas</p>	Corto plazo	<p>Basureros de 30 litros de capacidad ( 20 unidades para los puestos de comida)</p> <p>Basureros de 12 litros ( 5 unidades para los servicios sanitarios )</p>	<p>700.00</p> <p>132.00</p>
No disponen de un espacio para artículos de limpieza	Readecuar e implementar un espacio para almacenar los artículos de limpieza.	Corto plazo	<p>Fundas negras industriales paquete de 100 unidades</p> <p>Recubrir el área disimile bajo el lavabo con Permésela impermeabilizante (pintulac) 2 galones, colocar un pequeño muebles ( 20 unidades )</p>	<p>10.00</p> <p>40.88</p> <p>800.00</p>
No cuenta con área de almacenamiento	Readecuar e implementar una área para almacenar ingredientes secos.	Corto plazo	<p>Recubrir el área disimile bajo los mesones con Permésela impermeabilizante ( 4 galones)</p>	81.76
Los servicios sanitario no	Dotar el área de servicios sanitarios de	Corto plazo	Jabón líquido	104.00

cuentan con dispensador de toallas desechables, dosificador de jabón líquido y gel antiséptico	dispensadores de jabón, gel y toallas para un correcto lavado de manos y aseo personal		antiséptico Dr. Clean ( 1 galón) Gel antiséptico Dr. Clean ( 1 galón) Dispensador de jabón y gel ( 4) Dispensador de toallas ( 2) Toallas absorbentes de 100 ( 2 unidades )	
No cuenta con muebles para el almacenamiento de ingredientes	Adquirir muebles de cocina para el almacenamiento de ingredientes y menaje	Largo plazo	Muebles de madera para el almacenamiento ( 20 de 1m * 3m )	3000.00
No cuentan con menaje en cantidad suficiente ( preparación de alimentos, montaje de platos)	Adquirir menaje de cocina en número necesario como: ollas, cucharones, pinzas, sartenes, entre otros. Que faciliten el desarrollo correcto de las operaciones	Corto plazo	Ollas de acero inoxidable Sartenes para freír Utensilios de cocina	1660.00
No usan guantes, falta de toallas desechables, limpiones para el montaje de platos	Adquirir guantes, toallas desechable y limpiones para que el montaje de platos sea más aséptico	Corto plazo	Guantes quirúrgicos ( una caja de 100 unidades ) Toallas absorbentes de cocina ( 20 rollos de 100 unidades) Limpiones	620.00

Las lámparas no se encuentran protegidas	Se colocara protectores en cada lámpara de los puestos de comida	Corto plazo	Protectores de lámparas	400.00
Lo poseen campanas extractoras de olores	Se colocará campanas de extracción de olores en acero inoxidable en cada puesto de cocina	Largo plazo	20 unidades	6000.00

Tabla 34

*Programas de limpieza*

<b>Debilidad</b>	<b>Mejora</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>
El establecimiento no cuenta con programas operativos estandarizados (limpieza y desinfección)	Mantener las instalaciones, áreas, menajes, manos e ingredientes siempre limpios y desinfectados para evitar que exista algún tipo de contaminación a la hora de manipular los alimentos	Corto plazo	66.00 Carpetas Impresiones Porta acetato
Sustancias de limpieza y desinfección	Adquirir sustancias para realizar la limpieza y desinfección de las áreas y superficies del establecimiento según como sea necesario	Corto plazo	540.00 Desengrasante Desinfectante de frutas desinfectante de superficies Vinagre

Tabla 35

*Señalización*

<b>Debilidad</b>	<b>Mejora</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>
El establecimiento no cuenta con señalética de sanidad en el área de manipulación de alimentos, servicios sanitarios y para la colectividad	Colocar señales de seguridad e higiene personal en lugares visibles para el manipulador y colectividad Higiene personal Números de emergencia Lavado de manos Entradas y salida	Corto plazo	3.60 12 hojas informáticas Porta acetatos

Tabla 36

*Registro y control*

Debilidad	Mejora	Plazo	Costo
No se lleva un registro y control de sanitación	Llevar el registro de las actividades que se realizan en el establecimiento para garantizar la inocuidad de alimento Registro y Control de limpieza y desinfección del área de preparación de alimentos Registro y Control de limpieza y desinfección del área servicio sanitarios Registro y Control de higiene y comportamiento del personal Registro y Control de recepción de alimentos	Corto plazo	12.00 Impresiones

<b>Total inversión</b>	
<b>CORTO PLAZO ( 30 DÍAS A 1 AÑO)</b>	5667.49
<b>LARGO PLAZO ( 1 AÑO A 5 AÑOS)</b>	18964.00
<b>TOTAL</b>	24637.49

6.2 Manual de procesos

# **MANUAL DE PROCESOS CON NORMAS DE BPM**

Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático



**Autora: Diana Carolina Cañarejo Anrango  
2017**

### **6.2.1 Introducción**

El cambio de tendencias y la competitividad exigen que los productos de consumo humano sean producidos bajo normas estrictas de sanidad, inocuidad y calidad que no causen ningún tipo de daño al consumidor y que conserven sus características organolépticas (olor, color, sabor y aspecto), siendo accesibles al consumidor.

El presente plan de capacitación contribuirá con procedimientos, condiciones y controles aplicables al establecimiento Chozón Asociación “La Garza”; esta herramienta servirá como material de apoyo al personal manipulador de alimento para que preparen alimentos seguros y de calidad que lleguen a cumplir con las expectativas de consumidor, el mismo que considera normas y estándares de higiene que están relacionadas con el expendio de alimentos y bebidas preparadas.

## **6.2.2 Objetivo**

Diseñar un documento con la finalidad de que sirva como apoyo de capacitación para la Asociación “La Garza”, que contribuya con el buen desarrollo de las operaciones en el proceso de preparación de alimentos, permitiéndole al manipulador de alimentos que tenga la capacidad de detectar y eliminar posibles riesgos de contaminación que pueden ocasionar enfermedades de tipo alimentario al consumidor y pérdidas económicas al propietario; mismos riesgos que pueden ser eliminados adoptando una serie de medidas que garanticen al consumidor que se preparan alimentos sanos e inocuos y de calidad que lleguen a satisfacer sus necesidades.

## **6.2.3 Misión**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes brindándoles un producto y servicio de calidad a precios accesibles, ofreciendo gran variedad de alimentos sanos y seguros, tomando en cuenta la salud del consumidor y el desarrollo de la comunidad, con estrategias de mejoramiento continuo con estrictos estándares de higiene, generando un ambiente agradable y familiar.

## **6.2.4 Visión**

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional, promoviendo el uso del espacio renovado, con el desarrollo de diferentes actividades deportivas, sociales, culturales recreativas y gastronómicas brindando un servicio de calidad y generando un ambiente agradable y familiar para el cliente.

### **6.2.5 Aspectos técnicos del negocio**

Al realizar un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se obtuvo carece de políticas generales, reglas y procesos para la producción de alimentos, por lo que será necesario readecuar la cocina según parámetros técnicos que permitan la optimización de los espacios facilitando la producción.

Para lo cual se realizará primeramente una propuesta para el mejoramiento de la infraestructura de la cocina.

#### ***6.2.5.1 Instalaciones***

##### **Estructuras físicas**

Las instalaciones del Chozón Asociación “La Garza” deben mantenerse siempre limpias, ordenadas y en buenas condiciones, deben cumplir con los requisitos mínimos indispensables en su infraestructura como:

##### **PISOS**

- De material resistente, antideslizante, lisas e impermeables a la humedad, además deben ser de fácil limpieza y desinfección
- De color claro, con acabado redondeado entre pisos y pared
- Debe contar con coladeras de fácil higienización

##### **PAREDES**

- Deben ser de material resistente lisa, impermeables a la humedad
- De color claro, con acabados redondeado entra pared y pared y con el piso, de fácil limpieza y desinfección

##### **TECHO**

- Material resistente, color claro, liso e impermeable que evite la condensación de vapor y el crecimiento de bacteria y mohos, de fácil limpieza y desinfección

## **VENTANAS**

- Deben estar hechas de materia que no desprenda partículas que puedan contaminar a los alimentos, estar protegidas con mallas protectoras contra insectos, aves y roedores.

## **PUERTAS**

- Deben ser de cierre automático, lisas de fácil limpieza y desinfección

### ***Las instalaciones deben mantener y disponer de:***

- Debe mantener y disponer de agua potable suficiente en cantidad y potencia, proveniente de la red pública
- Debe disponer de alcantarillado para la evacuación de líquidos tanto del área de preparación de alimentos y de los servicios sanitarios
- El área de servicios sanitarios deben estar separada tanto para hombres y mujeres debidamente señalizados y encontrarse en buenas condiciones, equipados con materiales de fácil limpieza y desinfección, además deben estar dotados de artículos de higiene personal como: papel, jabón líquido, gel anti bacteria, toallas desechables.
- Las lámparas y focos deben estar siempre protegidas y limpias para evitar que caiga partículas en los alimentos
- Las ventanas deben estar protegidas con mallas a prueba de insectos y generar suficiente luz natural
- Se debe disponer de basureros de acero inoxidable con palanca al piso y con fundas plásticas
- Los cilindros de gas deben estar alejados de las fuentes de calor para evitar algún tipo de accidente
- Los contenedores de basura deben estar alejados del área de preparación alimentos y protegidos contra plagas
- El establecimiento debe estar debidamente señalado con carteles de seguridad alimentaria e higiene personal
- Las conexiones eléctricas deben estar empotradas y protegida con canaletas

El establecimiento debe mantener y disponer de extractores de olores para evitar la condensación de vapor

### **Equipos y utensilios**

- Los utensilios y los equipos deben ser de acero inoxidable para preparar alimentos, deben mantenerse limpios, desinfectados y en buen estado.
- Los equipos, utensilios y superficies en contacto con los alimentos se recomienda que sean impermeables, resistentes a la corrosión, fáciles de limpiar, desinfectar y no tóxicos.
- Las superficies que tienen contacto con los alimentos deben carecer de roturas, imperfecciones, ser lisas y de fácil mantenimiento, limpieza y desinfección
- Utensilios, superficies y equipos en contacto con los alimentos que estén en mal estado se deben desechar.
- Las campanas para la extracción de olores y vapores, deben estar en buen estado, limpias para un buen funcionamiento.
- Las tablas de picar deben ser de superficie lisa, de material no absorbente y mantenerse en buen estado de higiene y conservación.
- Se puede utilizar utensilios de madera, siempre que el material no sea poroso, duro y que esté en buen estado de higiene y conservación.
- El personal que labore en cocina será responsable de la limpieza de los utensilios y equipos utilizados.

### **Residuos generados**

Los residuos generados por el área de cocina son una gran fuente de contaminación, su aglomeración puede llegar a producir problemas sanitarios, ya que en el basurero muchos microorganismos proliferan. La falta de limpieza y cuidado sanitario puede generar plagas (cucarachas, moscas, hormigas y en el peor de los casos roedores), esto a su vez produce gérmenes que pueden ocasionar enfermedades a quienes laboran en la cocina, o inclusive se pueden contaminar las superficies, los utensilios y los alimentos.

Por tanto, a continuación se detallará el plan de mejora para el Chozón asociación “La Garza”, que muestra las prácticas adecuadas y las inadecuadas de los residuos generados.

### **Prácticas adecuadas de residuos generados**

- Mantener limpios los filtros de salida de humos y vapores de cocinas, con limpiezas periódicas.
- Separar por fundas la basura orgánica e inorgánica
- Poner en contenedores los residuos de aceites quemados.
- Tacho para aceite quemado
- Se propone la mejora de este tacho, ya que el aceite es uno de los residuos que más contaminación produce, y al ser quemado o botado por el río produce contaminación, por lo que será mejor reciclar y así ser amigables con el medio ambiente.

### **Higiene en las instalaciones**

Los alrededores del Chozón asociación “La Garza” deben encontrarse libres de aguas estancadas (en constante revisión por el exceso de lluvia) y desechos sólidos, ya que constituyen fuentes de contaminación o albergue de plagas, criaderos de moscas y malos olores.

 <b>Manual de buenas prácticas de manufactura</b>		<b>Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento del Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático</b>		<b>POES</b>					
<b>Area a limpiar</b> Pisos y paredes		<b>Procedimiento:</b> <b>Limpieza:</b> <b>Paredes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retirar todos los equipos que estén cerca de las paredes</li> <li>- Cubrirlos toma corrientes con plasticos</li> <li>- Retirar con la escoba el polvo de las paredes realizando un pre- enjuague solo con agua</li> <li>- En un balde preparar solucione detergente</li> <li>- Restregar las paredes con la solución anterior con ayudándose de la escoba</li> <li>- Enjuagar con sufriente agua hasta retira todos los residuos del detergente</li> <li>- Después de eliminar toso los residuo de jabón, en un balde prepare solución desinfectante, con un trapeador limpio esparcir la mezcla por toda el área limpia</li> <li>- Dejar secar</li> </ul> <b>Pisos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retirárá todos los residuos de comida con ayuda de una escoba</li> <li>- Humedecer el piso con agua corriente</li> <li>- En un balde preparar solucione detergente</li> <li>- Con ayuda de una escobe restregar el piso con el detergente</li> <li>- Enjuagar el piso con agua potable hasta eliminar todos los residuos del detergente y secar con el trapeador</li> <li>- Después de eliminar toso los residuo de jabón, en un balde prepare solución desinfectante, con un trapeador limpio esparcir la mezcla por toda el área limpia</li> <li>- Dejar secar al ambiente</li> </ul>							
<b>Frecuencia</b>									
Pisos : todos los días Paredes: cada 15 días									
<b>Materiales a usar</b>									
Escobas Trapeadores Esponjas abrasivas Agua Cubetas o baldes Limpiones									
<b>Sustancias a utilizar</b>									
Detergente Desinfectante									
<b>Equipos de seguridad</b>									
<b>Responsable</b>						<b>Fecha</b>		<b>Aprobado por</b>	

	<b>Manual de buenas prácticas de manufactura</b>	<b>Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento del Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático</b>		<b>POES</b>
<b>Área a limpiar</b>	<b>Procedimiento:</b>			
Puertas y ventanas				
<b>Frecuencia</b>	<b>Limpieza</b>			
Cada 15 días				
<b>Materiales a usar</b>	<b>Puertas y ventanas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con la ayuda de la escoba o un paño limpiador retirar toso los residuos secos</li> <li>- Humedecer con agua comen las puertas y ventanas</li> <li>- En un balde prepara detergente con la ayuda de un paño limpiador o escoba frotar y fregar en puerta y ventanas, asegurándose que se eliminen todas las manchas y marcas de grasa o suciedad</li> <li>- Enjuagar con agua corriente hasta eliminar todos los residuos del desengrasante y de suciedad</li> <li>- Una vez limpias las puertas y ventanas en un balde preparar desinfectante y esparcir bien por puertas y ventanas</li> <li>- Dejar que se seque completamente al ambiente</li> </ul>			
Baldes o cubetas Esponjas o paño limpiador Escoba Agua				
<b>Sustancias a utilizar</b>				
Detergente Desinfectante				
<b>Equipos de seguridad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	<b>Aprobado por</b>	
Guantes, delantal de plástico, mascarilla y botas				

## 6.2.6 Ciclo del producto

### 6.2.6.1 Proceso de producción

#### *Organigrama funcional del área de cocina*

En cuanto a los procesos de producción que deben llevarse a cabo dentro Chozón asociación “La Garza “se hará una descripción de los mismos estableciendo políticas y normas para las áreas de: Recepción de productos, Almacenamiento, Preproducción, Producción, Montaje y servicio de los platos, para cada uno se presentará los respectivos flujo gramas de procesos.

Para un mejor funcionamiento de los procesos dentro de la cocina, se requiere contar con un personal que maneje las jerarquías, para de esta forma controlar de manera eficiente los procesos. El organigrama que se sugiere es el siguiente:



#### **Funciones:**

##### *Administrador*

- Controlar la higiene del establecimiento.
- Controlar el cumplimiento de los estándares de Buenas Prácticas de Manufactura.
- Exigir el buen uso de los equipos de operación.
- Mantener un ambiente agradable entre los empleados.

*Cocinero:*

- Establecer responsabilidades a todos los empleados.
- Seleccionar adecuadamente a los proveedores.
- Dirigir las funciones relacionadas con el proceso de producción de alimentos y bebidas, tales como: adquisición o compra de productos en las cantidades necesarias cumpliendo con estándares de calidad para el uso al que se le va a destinar.
- Registrar y controlar las ventas
- Recibir la materia prima
- Revisar que los productos estén en óptimas condiciones, de acuerdo a lo solicitado.
- Almacenar adecuadamente los productos en el sitio asignado.
- Cumplir todas las disposiciones emitidas por el Administrador.
- Realizar el mise en place adecuadamente.
- Preparar con rapidez los platos detallados en la comandas.
- Cumplir con los reglamentos y estándares en el área de cocina.
- Mantener limpia su área de trabajo.

*Ayudante:*

- Desinfectar y limpiar los utensilios de cocina antes, durante y después de la producción.
- Mantener la limpieza de la maquinaria y las instalaciones de trabajo.
- Cumplir con los reglamentos y estándares en el área de cocina.
- Realizar pre producción y producción de los alimentos.
- Políticas generales del ciclo del producto en cuanto al personal
- Es indispensable que el personal de Chozón asociación “La Garza “tome en cuenta las normas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), estos son requisitos básicos de limpieza, inocuidad e higiene que se debe tener en cuenta en la manipulación de los alimentos, desde la compra hasta el consumo, garantizando la calidad y las condiciones sanitarias de los productos, disminuyendo la contaminación y los riesgos de los mismos.

Para aplicar las BPM se debe tomar en consideración lo siguiente:

## Manipulador

### *Higiene personal del manipulador de alimentos*

- Bañarse todos los días
- Mantener una buena higiene bucal (cepillarse los dientes tres veces al día)
- Mantener limpio el cabello y recogido
- Mantener las uñas cortadas y sin esmalte, evitar maquillarse y no usar objetos personales como anillos, manillas, aretes o colleres

### Lavado de manos

- Antes de comenzar las labores
- Antes y después de manipular utensilios e instalaciones
- Antes, durante y después de manipular alimentos preparados o sin preparar
- Antes y después de ir al baño
- Después de tocar cualquier parte de la cara o cuerpo
- Después de sacar la basura o residuos
- Antes y después de consumir alimentos

Manual de buenas prácticas de manufactura		Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento del Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático		POES
<b>Área a limpiar</b>		<b>Procedimiento:</b>		
Manos		<b>Limpieza:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Humedecer las manos con agua</li> <li>- Aplicar jabón líquido en cantidad suficiente</li> <li>- Frotar las palmas entre si</li> <li>- Frotar entre los dedos por encima y por debajo</li> <li>- Empuñar las manos y frotar las dedos de arriba hacia abajo</li> <li>- Frotar las yemas de los dedos contra las palmas</li> <li>- Frotar los pulgares rotándolos</li> <li>- Enjuagar las manos con abundante agua</li> <li>- Secar las manos toallas desechables</li> <li>- Con la misma toallas cerrar la llave de grifo</li> <li>- Colocar Gel antiséptico y dejar secar a temperatura ambiente</li> </ul>		
<b>Frecuencia</b>				
Cada vez que sea necesario				
<b>Materiales a usar</b>				
Agua Jabón Toallas desechables Gel antiséptico				
<b>Sustancias a utilizar</b>				
Jabón líquido   Gel antiséptico				
<b>Equipos de seguridad</b>				
		<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	<b>Aprobado por</b>

### Manejo de uniforme

- Tapaboca: Cubrir la boca para evitar la caída de sábila mientras se está preparando los alimentos, además se debe evitar toser sobre los alimentos aunque se esté sano para no contaminarlo
- Delantal: Para cubrir la ropa de la calle y no contaminar los alimentos
- Gorra y cubre pelo: Debe cubrir la cabeza en su totalidad para evitar la caída de algún cabello a los alimentos
- Zapatos antideslizante: Se debe utilizar este calzado para evitar algún tipo de accidente si el piso de encuentra mojado
- Termómetro calibrado: El manipulador de alimentos siempre debe llevar su termómetro bimetálico bien calibrado para controlar la temperatura de los mismos mientras los prepara
- El uniforme solo se debe utilizar dentro las instalaciones donde se manipula alimento y no fuera de ella
- No se debe ingresar o transitar en la cocina con ropo de calle

Todo el personal tiene que cumplir la inspección del uniforme y el aseo que realizará el Administrador del establecimiento todos los días, a través del siguiente formato:

Otros aspectos a considerar

Chozón Asociación “ La Garza”		Procedimiento							
		Inspección Informe y Presentación Personal							
Área:									
Descripción de la actividad									
Aspectos a revisas									
Nombre	No posee aretes, pulseras o anillos		Se encuentra rasurado		Uñas despintadas, cortas y limpias		Uniforme completo		
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
<b>observaciones:</b>									

### *Comportamiento del manipulador de alimentos en el trabajo*

- El personal manipulador de alimentos siempre debe tener en cuenta las siguientes prohibiciones para garantizar al consumidor que los alimentos son preparados con los mayores cuidados para evitar su contaminación
- Dentro de área de trabajo se prohíbe:
- El uso de accesorios personales tales como anillos, manillas, collares, aretes u otros accesorios que pueden contaminar el alimento
- Escupir, fumar o masticar chicle
- El uso de celulares, audífonos, llaveros
- Cepillar el cabello
- Secarse el sudor con la mano o con el uniforme
- Comer o beber mientras se preparan los alimentos
- El personal manipulador siempre usar guantes cuando va a servir alimentos preparados, o si presenta algún tipo de cortadura leve que no se de riegos para los alimentos; regíélde cambiar con frecuencia los guantes cada vez que cambie de actividad o cada vez que sea necesario.

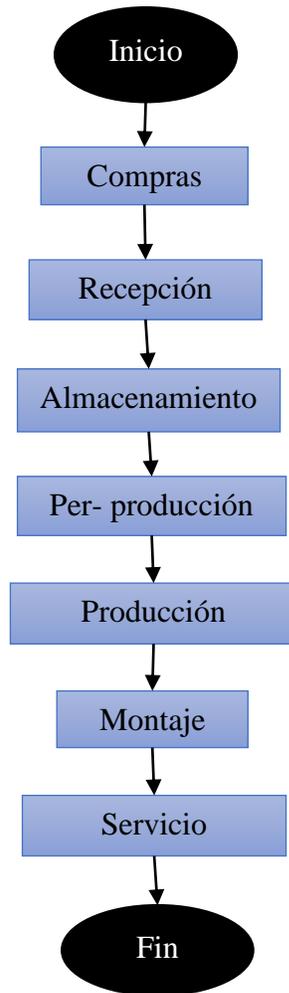
### *Estado de salud del manipulador de alimentos*

- Es muy importante el personal manipulador de alimentos goce de buena salud para realizar este trabajo.
- Debe realizarse periódicamente exámenes médicos
- Siempre debe tener actualizado su carnet de salud
- Sebe tener buenos hábitos de higiene personal

### *En caso de enfermedad*

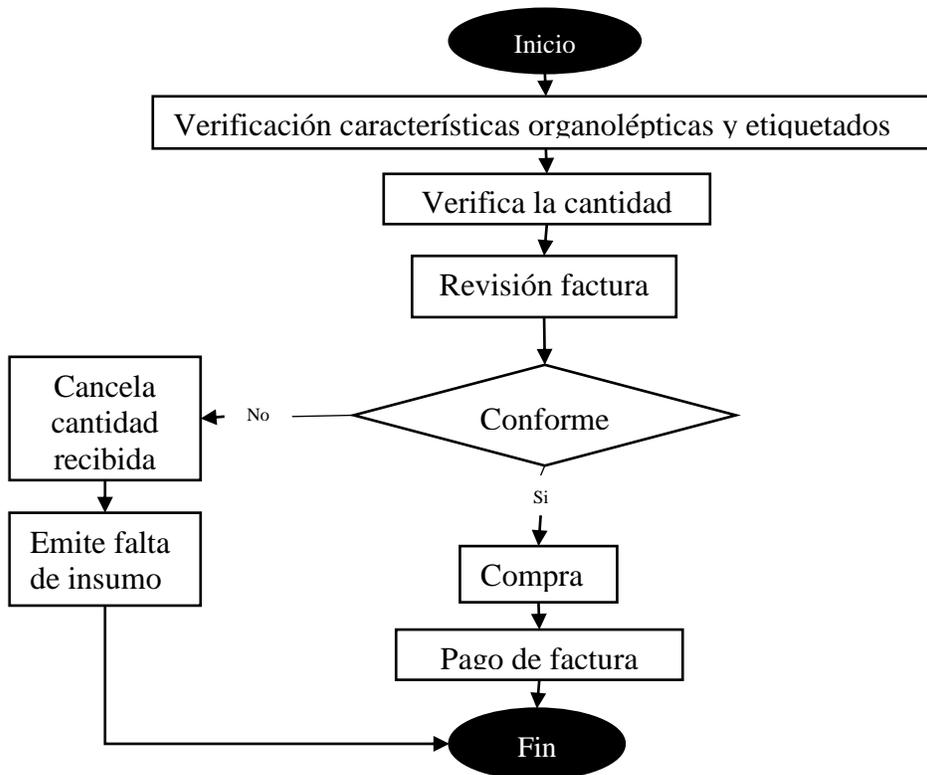
Sede be impedir el ingreso de personas enfermas que muestren algún tipo de malestar como fiebre, diarreas, vomito o que tengan algún tipo de cortaditas o llagas que puedan entrar el contacto con los alimentos

### 6.2.7 Organigrama del ciclo del producto



### 6.2.7.1 Compra de materia prima

**Encargado:** cocinero



#### *Descripción del flujo de compras de los productos*

Todos los productos que se utilizan para la elaboración de los platos, deben ser inspeccionados por las personas encargadas de realizar su compra, a fin de evaluar el estado y la calidad del alimento.

#### **Normas para la compra de alimentos**

*Cocinero:*

Es el responsable de realizar todo el proceso para la compra de la materia prima.

- Verificación características organolépticas y etiquetados

*Aceptación o rechazo de materia*

*prima*

<b>Pescados</b>	
Recibir a una temperatura menor de 5 C	
<b>Análisis sensorial</b>	
<i>Criterios para aceptar</i>	<i>Criterios para rechazar</i>
<b>Color:</b> agallas rojo brillante <b>Olor:</b> agradable y ligero <b>Ojos:</b> claros, brillantes y llenos <b>Textura:</b> firme, rígida	<b>Color:</b> agallas oscuras, opacas <b>Olor:</b> fuerte olor a pescado o amoníaco <b>Ojos:</b> opacos con orillas rojas, hundidos <b>Textura:</b> Piel suave que se marca a su posición original

FUENTE: (Jaramillo , 2015)

<b>Carne de res</b>	
Recibir a una temperatura menor a 5 C	
<b>Análisis sensorial</b>	
<i>Criterios para aceptar</i>	<i>Criterios para rechazar</i>
<b>Color:</b> rojo cereza brillante <b>Textura:</b> firme al tacto, cuando se toca vuelve a su posición original <b>Olor:</b> característico de la carne	<b>Color:</b> café, verde o purpura, con marcas blancas o verdes <b>Textura:</b> pegajosa, mohosa <b>Olor:</b> ofensivo, agrio



FUENTE: (Jaramillo , 2015)

<b>Carne de cerdo</b>	
Recibir a una temperatura menor a 5 C	
<b>Análisis sensorial</b>	
<i>Criterios para aceptar</i>	<i>Criterios para rechazar</i>
<b>Color:</b> rosa claro, grasa blanca <b>Olor:</b> característico de la carne <b>Textura:</b> firme al tacto, cuando se toca vuelve a	<b>Color:</b> café, verde o purpura con marcas blancas o verdes <b>Olor:</b> ofensivo, agrio <b>Textura:</b> pegajosa, mohosa

su posición original	
----------------------	--



FUENTE: (Jaramillo , 2015)

<b>Pollo</b>	
Recibir a una temperatura menor a 5 C	
<b>Análisis sensorial</b>	
<i>Criterios para aceptar</i>	<i>Criterios para rechazar</i>
<b>Color:</b> rosado, sin decoloraciones <b>Textura:</b> firme al tacto, cuando se toca vuelve a su posición original <b>Olor:</b> ninguno	<b>Color:</b> decoloración purpura o verdosa alrededor del cuello o puntas de las alas <b>Textura:</b> pegajosa <b>Olor:</b> anormal, desagradable

FUENTE: (Jaramillo , 2015)

<b>Camarón</b>	
Recibir a una temperatura menor a 5 C	
<b>Análisis sensorial</b>	
<i>Criterios para aceptar</i>	<i>Criterios para rechazar</i>
Fresco agradable a la vista <b>Color:</b> rosado claro <b>Textura:</b> firme al tacto <b>Olor:</b> olor a mar o rio	Rancio o desagradable a las vista <b>Color:</b> presencia de manchas o con decoloración <b>Textura:</b> blanda al tacto, superficie pegajosa <b>Olor:</b> ofensivo, amoniacado



FUENTE: (Romo, 2014)

<b>Huevos</b>
Recibir y mantener a una temperatura de 7 C

<b>Análisis sensorial</b>	
<i><b>Crterios para aceptar</b></i>	<i><b>Crterios para rechazar</b></i>
<b>Olor:</b> ninguno <b>Cascarones:</b> firmes, yemas al centro que no se rompen fácilmente y las claras se pegan ala yemas	<b>Olor:</b> huele anormal <b>Cascarones:</b> sucios, quebrados, la yema se desliza y se rompe con facilidad



FUENTE: (Serrano, 2011)

<b>Queso, leche, mantequilla</b>	
Recibir y ,mantener a una temperatura menor a 5 C	
<b>Análisis sensorial</b>	
<i><b>Crterios para aceptar</b></i>	<i><b>Crterios para rechazar</b></i>
<b>Leche:</b> sabor dulce <b>Mantequilla:</b> sabor salado, color uniforme , textura firme <b>Queso:</b> sabor típico, textura y color uniforme	<b>Leche:</b> agria amarga <b>Mantequilla:</b> agria, amarga, color desigual, textura suave <b>Queso:</b> textura anormal, pegajosa, color desigual
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprar solo productos pasterizados</li> <li>- Deben tener registro sanitario</li> <li>- Fecha de fabricación y caducidad</li> </ul>	

FUENTE: (Vaca , 2012)

<b>Frutas y vegetales</b>	
Recibir y mantener a una temperatura de 7 C	
<b>Análisis sensorial</b>	
<i><b>Crterios para aceptar</b></i>	<i><b>Crterios para rechazar</b></i>
<b>Apariencia:</b> ausencia de manchas <b>Color:</b> uniforme <b>Textura:</b> firme	<b>Apariencia:</b> presencia de manchas <b>Color:</b> desigual <b>Textura:</b> blanda, flácida y marchita
Hay productos que no necesitan ser refrigerados como: manzanas, peras, bananas, frutas cítricas, cebollas, papas, aguacates y otros	

FUENTE: (Jaramillo , 2015)

<b>Bebidas en general</b>	
Recibir a una temperatura de 0 C o 5 C	
<b>Análisis sensorial</b>	
<b><i>Criterios para aceptar</i></b>	<b><i>Criterios para rechazar</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Color característico homogéneo</li> <li>- El agua sin la presencia de partículas extrañas</li> <li>- Revisar que tengan registro sanitario y su fechas de caducidad no este vencida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si presenta algún tipo de averías, perforaciones, abolladuras</li> <li>- No comprar si su fecha de caducidad está vendida</li> </ul>



<b>Enlatados</b>	
Recibir a una temperatura de 0 C o 5 C	
<b>Análisis sensorial</b>	
<b><i>Criterios para aceptar</i></b>	<b><i>Criterios para rechazar</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La lata y el sella de seguridad debe estar en buenas condiciones, sin golpes o sucias</li> <li>- Registro sanitario</li> <li>- Fecha de caducidad aún vigente Frascos bien tapados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia de abolladuras, golpes, hundidas o presencia de oxido</li> <li>- Falta de etiquetas</li> <li>Sin registro sanitario</li> <li>Fechas de caducidad vencida</li> </ul>

FUENTE: (Rueda , 2012)

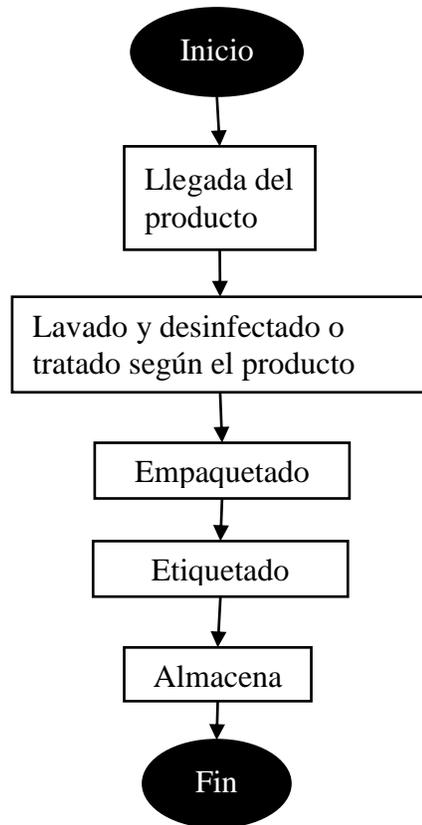
<b>Alimentos secos</b>	
Recibir a una temperatura de 0 C o 5 C	
<b>Análisis sensorial</b>	
<b><i>Criterios para aceptar</i></b>	<b><i>Criterios para rechazar</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deben estas en su empaque original sin presencia de plagas y bien cosidos</li> <li>- Registro sanitario</li> <li>- Sin humedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empaque deteriorado con agujeros, sucio y muestras de contaminación por plagas</li> <li>Sin registro sanitario</li> <li>- Presencia de humedad</li> </ul>

FUENTE: (Rueda , 2012)

- Se verifica si la cantidad de insumos es la necesaria para la elaboración de las preparaciones
- Se debe realizar la revisión de las factura entregada por el proveedor para verificar que se encuentren todos los insumos solicitados; en caso de faltar algún ingredientes solo se cancelara lo que consta en la factura entregada
- Pago al proveedor

#### ***6.2.7.2 Recepción de materia prima***

**Encargado:** ayudante



### ***Descripción del flujo de recepción de los productos***

Los productos pre-elaborados se debe constatar que se encuentren correctamente sellados y etiquetados, se realizará el lavado y desinfección delos productos como frutas y vegetales.

Para los cárnicos se verificará su correcto estado de conservación, tomando en cuenta color, olor, textura. Si todo está en orden se realiza el almacenamiento de los productos

### **Normas para la recepción de alimentos**

#### *Ayudante*

Es quien se encarga de lavar a cabo todo el proceso de recepción de la materia prima

- Llegada del producto se verifica que los insumos se encuentran en buen estado.

<b>Chozón Asociación “La Garza”</b>		<b>Procedimiento</b>				
		<b>Recepción de Productos</b>				
<b>Área:</b>						
<b>Descripción De La Actividad</b>						
<b>Alimentos</b>	<b>Grupo Alimenticio</b>	<b>Características Organolépticas</b>	<b>Color</b>	<b>Olor</b>	<b>Textura</b>	<b>Tiempo De Consumo</b>
		Cumple				
		No Cumple				
		Cumple				
		No Cumple				
		Cumple				
		No Cumple				
<b>Observaciones:</b>						

- Lavado y desinfectado o tratado según el producto: se deberá realizar el lavado y secado de los alimentos perecibles:

*Enlatados:* se debe verificar que los productos enlatados no presenten ningún tipo de golpe o abolladura, además se debe revisar que su fecha de caducidad aún se encuentre vigente para luego ser almacenada y conservado

*Productos secos:* se debe verificar que los envoltorios de los productos secos se encuentren bien sellado y que no presenten ningún tipo de abertura, además no deben presentar ningún tipo de presencia de plagas, su fecha de caducidad aún debe mantenerse vigente y después almacenar.

	<b>Manual de buenas prácticas de manufactura</b>	<b>Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento del Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático</b>		<b>POES</b>
		<b>Área a limpiar</b> Pescado	<b>Procedimiento:</b>  <b>Limpieza</b>	
<b>Frecuencia</b> Al momento se la recepción la materia prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para realizar la limpieza de los pescado primero se debe mojarlo</li> <li>• Después con la ayuda de un cuchillo se corta las aletas y se retirar en su totalidad las escamas;</li> <li>• Para sacar la viseras del pescado se transversal en la parte que separa la cabeza y el cuerpo y otro para abrir el abdomen, desde la cola hasta la cabeza y se retiran las tripas y la sangre con las manos</li> <li>• Una vez descamado y eviscerado el pescado. lo lavamos con un buen chorro de agua</li> </ul>			
<b>Materiales a usar</b>  Agua Recipientes				

	<b>Manual de buenas prácticas de manufactura</b>	<b>Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento del Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático</b>		<b>POES</b>
		<b>Procedimiento:</b>		
<b>Área a limpiar</b> Frutas y verduras	<b>Frecuencia</b> Al momento se la recepción la materia prima	<b>Limpieza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocar en recipientes los insumos bajo el chorro de agua y lavar bien hasta quitar la suciedad por completo</li> <li>- Retirar las partes dañadas</li> <li>- Una vez lavados los insumos disolver desinfectante y sumergir las frutas, verduras y hortalizas</li> <li>- Retirar los insumos de la mezcla y colocarlos en un recipiente limpio</li> <li>- Conservar a una temperatura de (5 C o menos )</li> </ul>		
<b>Materiales a usar</b>  Agua Recipientes	<b>Sustancia a usar</b>  Desinfectante			
<b>Equipos de seguridad</b>				
		<b>Responsable:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Aprobado por:</b>

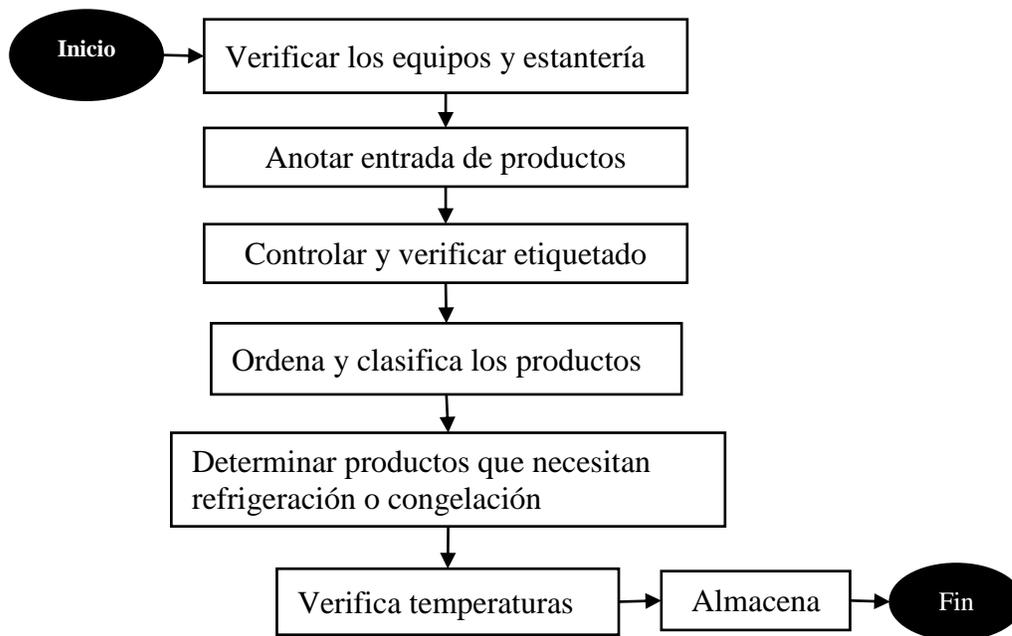
- Empaquetado: La recepción de los productos ya verificados se debe colocar en recipientes adecuados para su transporte al almacenamiento.
- Etiquetado: se deberá colocar la fecha de preparación y fecha de vencimiento del alimento.

<b>Chozón Asociación “La Garza”</b>	<b>Procedimiento</b>
	<b>Etiquetado</b>
<b>Área:</b>	

Descripción de la actividad		
Nombre del alimento	Fecha de elaboración	Fecha de caducidad
Observaciones :		

### 6.2.7.3 Almacenamiento de productos

**Encargado:** cocinero y ayudante



### ***Descripción del flujo grama proceso de almacenamiento***

Una vez ingresado y verificada la calidad de la mercadería se recepta para almacenamiento, debiendo ser registrados en el formato de inventario inicial que servirá para saber las existencias totales de los productos

Los productos se deberán controlar y registrar en el formato su correcto etiquetado que contengan: fecha de elaboración y caducidad, sobre todo de los productos pre-elaborados y no perecibles.

Luego se debe organizar en porciones y clasificar los productos para un correcto almacenamiento verificando cuáles de ellos van a refrigeración o a congelación, anotando las temperaturas para un correcto mantenimiento de los mismos.

Almacenados los productos deberán salir a cocina previa requisición con autorización del Cocinero quien controla el stock del almacenamiento.

### **Normas para el almacenamiento de alimentos**

#### *Cocinero*

- Ordena y clasifica los productos
- Verifica y controla que los productos se encuentren debidamente etiquetados
- Determina el almacenamiento respectivo de cada producto
- Verifica temperaturas

#### *Ayudante:*

- Verifica que los equipos y estanterías se encuentran en buenas condiciones higiénicas
- Anota la entrada de los productos

### ***Almacenamiento de alimentos perecederos***

Para almacenar los alimentos perecederos los refrigeradores y congeladores deben estar bien limpios, libres de suciedad, malos olores y en adecuadas temperaturas.

### *Almacenamiento en el refrigerador*

- Los refrigeradores deben estar en orden, limpios, sin olores y sin moho
- Controlar y registrar la temperatura de las cámaras de frío
- No aglomerar con exceso de productos los refrigeradores esto podría ocasionar que el aire frío no circule correctamente y se dañen los alimentos
- No se deben guardar los alimentos crudos junto con lo cocidos, estas deben guardados en recipientes diferentes bien tapados y por género ( carnes, pollos, pescado y mariscos)

### *Almacenamiento en el congelador*

- El congelador debe estar limpio en orden, sin olores y sin moho
- No se deben colocar alimentos muy calientes en el congelar ya que esto podría ocasionar que suba la temperatura en la unidad y descongelar parcialmente
- No se debe volver a congelar un alimento descongelado ya que esto afecta la calidad del alimento y genera el crecimiento de microorganismos los mismos que no mueren al momento de volverlos a congelar.

### *Almacenamiento de alimentos cocinados*

- Se deben almacenar a temperaturas bajas
- Los alimentos cocidos deben almacenarse encima de los alimentos crudos
- Los alimentos cocidos no deben almacenarse cuando aún están muy calientes, hay que dejarlos enfriar hasta que lleguen a 5 C para no dañar las cámaras de frío y el aire circule de mejor manera y enfríe el alimento de forma uniforme.

### *Almacenamiento de alimentos no perecederos*

Alimentos que se pueden almacenados por largos periodos de tiempos de 6 a un año como: granos secos (frejol, maíz, arveja, habas. Otros), pastas, arroz, conservas, azúcar; los cuales deben reposar un lugar fresco y seco.

- Mantener el área de almacenamiento siempre limpia y seca
- Los empaques o recipientes de los ingredientes no deben estar rotos con moho o húmedos
- Cumplir con las reglas de primero en entrar primero en salir
- Almacenar según su tipo y no mezclarlos
- Inspeccionar que los alimentos enlatados no se encuentran golpeados abiertos o con oxidación

### *Artículos de limpieza*

Los productos de desinfección y limpieza serán almacenados con cuidado y ordenadamente en el área de limpieza, deberán estar bien identificados (etiqueta con nombre y uso).

### *Tratamiento de alimentos congelados*

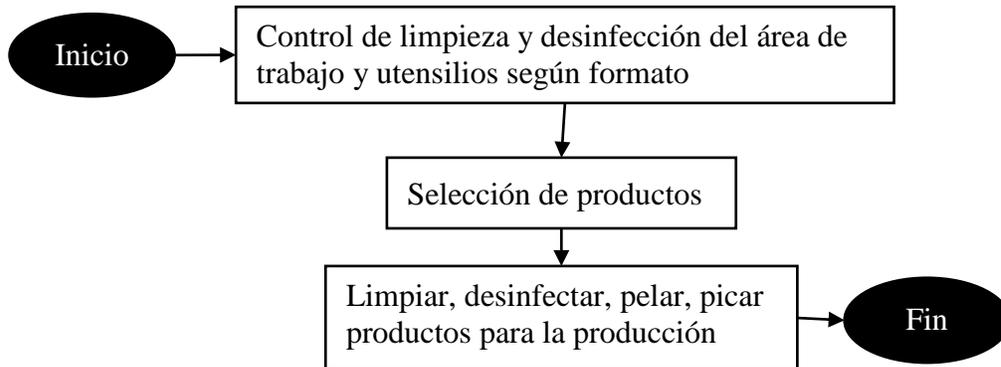
- Los alimentos congelados como la pulpa de fruta se ponen de inmediato en el congelador para mantener una temperatura de -18°C o inferior.
- Todo alimento que ha sido descongelado, ya no se puede volver a congelarse
- Para el descongelamiento natural de carnes se procede a retirarlas del congelador y mantenerlas en refrigeración por 24 horas, caso contrario, se colocarán en una funda plástica y se dejará que entre en contacto con el agua, con mucho cuidado.

### *Tratamiento para sobras o restos*

- Las sobras o restos como (ensaladas cocinadas) se deberán almacenar cubiertos con film.
- Se deberá refrigerarlas a 4° C o inferior.
- Se debe consumir dentro de las 24 h

#### 6.2.7.4 Pre producción

**Encargado:** cocinero y ayudante



#### *Descripción del proceso de pre-producción*

El flujo grama de pre-producción comienza con la limpieza y desinfección del área de trabajo y utensilios para pre elaborar los productos necesarios para la producción

#### **Normas para la pre-elaboración de alimentos**

*Ayudante:*

Responsable de realizar la limpieza y desinfección del área de trabajo.

Limpiar, desinfectar, pelar, picar productos para la producción

*Cocinero:*

Selección de los productos: se debe verificar el estado en el que se encuentran los insumos ya sean que estuvieron almacenados o comprados en ese momento; después de verificar el estado del insumo, se debe seleccionar los que se encuentren mejores condiciones de uso para realizar la preparación del plato.

<b>Registro y Control de limpieza y desinfección del área de preparación de alimentos</b>			
<b>Instalaciones</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observaciones</b>
Los pisos se encuentran limpios			
Las paredes se encuentran limpias			
Los techos se encuentra limpios			
Puertas y ventanas están limpias			
Las cocinas están limpias			
Refrigeradores están limpios			
Menajes de cocina están limpios			
Mesas de trabajo de limpias			
Los productos químicos de limpieza están fuera del área de preparación de alimentos			
<b>Fecha:</b>			
<b>Responsable:</b>			

 <b>Manual de buenas prácticas de manufactura</b>		<b>Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento del Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático</b>	<b>POES</b>
<b>Area a limpiar</b>		<b>Procedimiento:</b>	
Mesas de trabajo		<b>Limpieza</b>	
<b>Frecuencia</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retirar los residuos grandes de alimentos y capas de grasa que se encuentren en la superficie, depositar los desechos en el tachó de basura</li> <li>- Prepara la solución de detergente y humedecer el área, restregar la superficie con un paño abrasivo o cepillo hasta retirar la mujer y grasa</li> <li>- Enjuagar con abundante agua hasta retirar por completo los residuo de detergente</li> <li>- Después de terminar la limpieza, en un balde preparar desinfecta, empapar la superficie a desinfectar</li> <li>- Dejar actuar el desinfectante por 20 minutos</li> <li>- Enjuagar la superficie</li> </ul>	
Antes, durante y después de la jornada del trabajo			
<b>Materiales a usar</b>			
Baldes o cunetas Cepillos Limpiones Agua			
<b>Soluciones a usar</b>			
Detergente Desinfectante		<b>Responsable:</b>	
<b>Equipos de seguridad</b>		<b>Fecha:</b>	
Guantes, delantal		<b>Aprobado por:</b>	

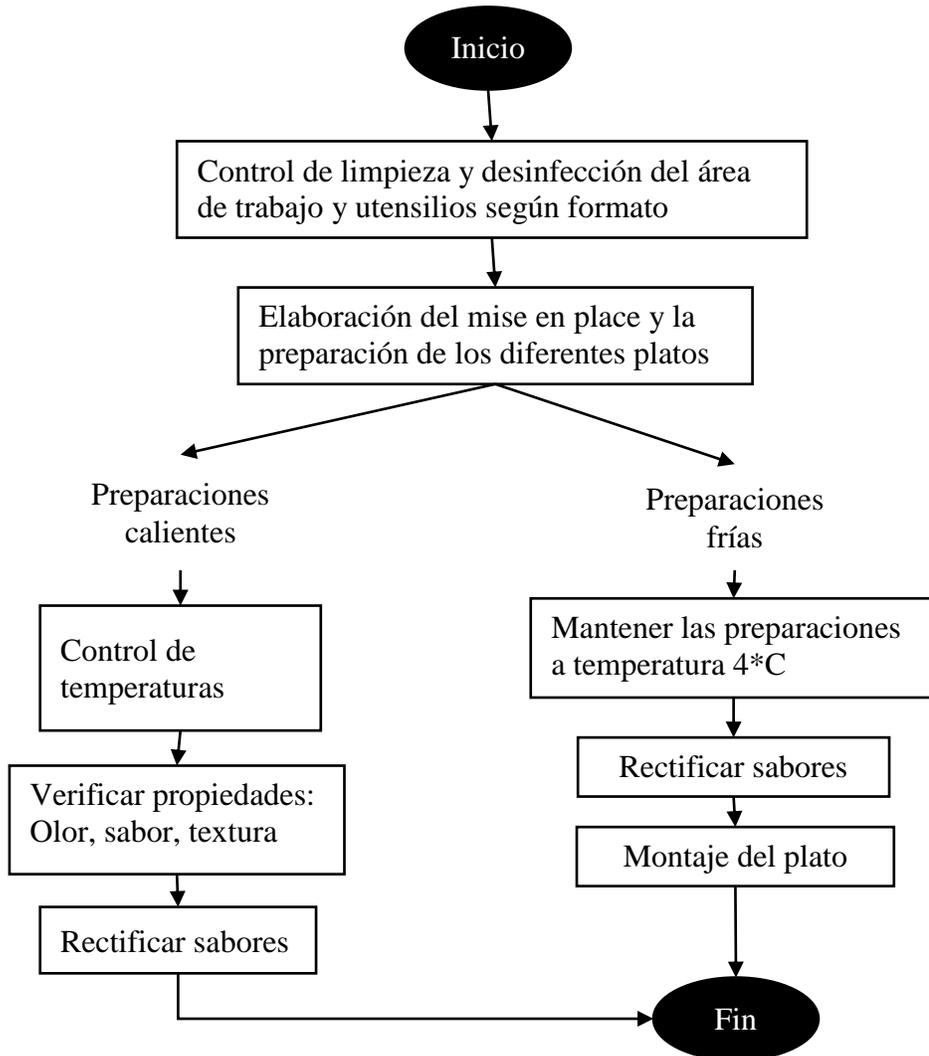
	<b>Manual de buenas prácticas de manufactura</b>	<b>Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento del Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático</b>		<b>POES</b>
<b>Frecuencia</b> Limpieza y desinfección diaria después de terminar la jornada		<b>Limpieza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconectar la cocina de la fuente de calor y retirar la retirar removibles</li> <li>- Remover los restos de comida que se encuentren en la cocina</li> <li>- En un balde disolver detergente y restregar la estufa un ayuda de un cepillo metálico o esponjas hasta remover la mayor cantidad de suciedad y grasa de la misma</li> <li>- Enjugara con suficiente agua hasta remover bien los restos de suciedad y del detergente</li> <li>- Una vez bien enjuagado desinfectante</li> <li>- Con ayuda de un limpión pasar al mezcla por toda la estufa y dejar secar a temperatura ambiente</li> </ul>		
<b>Materiales a usar</b>  Agua Limpienes Cepillos Balde o cubetas Esponjas				
<b>Sustancia a usar</b>  Desengrasante Desinfectante		<b>Responsable</b>		
<b>Equipos de seguridad</b> Guantes, delantales de platico, botas		<b>Fecha</b>		
		<b>Aprobado por</b>		

	<b>Manual de buenas prácticas de manufactura</b>	<b>Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento del Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático</b>		<b>POES</b>
<b>Frecuencia</b> Antes durante y después de la jornada de trabajo		<b>Limpieza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retirar los residuos de comida delos platos y demás utensilios, y depositelos en una bolsa de basura, utilice guantes de protección</li> <li>- Prepara tres recipientes: 1- con detergente 2- agua limpia para enjuague. 3- con solución desinfectante</li> <li>- Sumergir los utensilio en el primer recipiente y con un paño abrasivo retirar toda la grasa, cambiar de agua cada vez que sea necesario</li> <li>- Pasar los utensilios al segundo recipiente, asegurarse de retirar bien los residuos de jabón , cambiar de agua cada vez que sea necesario</li> <li>- Pasar los utensilios ya limpios al recipiente con el desinfectare</li> <li>- Ubicar los utensilios en el lugar correspondiente</li> </ul>		
<b>Materiales a usar</b>  Agua Esponjas Limpienes Recipientes				
<b>Soluciones a usar</b>  Lavavajillas Desinfectante		<b>Responsable:</b>		
<b>Equipos de seguridad</b> Guantes y delantal		<b>Fecha:</b>		
		<b>Aprobado por:</b>		

	<b>Manual de buenas prácticas de manufactura</b>	<b>Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento del Chozón Asociación “La Garza” del Parque Acuático</b>		<b>POES</b>
<b>Área a limpiar</b>	<b>Procedimiento:</b>			
Basureros y contenedores				
<b>Frecuencia</b>	<p style="text-align: center;"><b>Limpieza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retirar las fundas de basura y restos de la misma de los basureros y contenedores</li> <li>- Pre enjuagar con agua corriente</li> <li>- Disolver detergente y lavar los basureros con ayuda de cepillos y restregar hasta retirar por completo la suciedad</li> <li>- Enjuagar con abundante agua</li> <li>- Una vez bien enjuagado y limpio disolver desinfectante, colocar la mezcla en los contenedores</li> <li>- Y dejar secar a temperatura ambiente</li> </ul>			
Diario o cuando sea necesario				
<b>Materiales a usar</b>				
Agua Baldes o gavetas Cepillos de plástico				
<b>Disolución</b>				
Detergente Desinfectante				
<b>Equipos de seguridad</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Guantes, delantal de plástico, botas y mascarilla				

### 6.2.7.5 Producción

**Encargado:** cocinero y ayudante



### ***Descripción del proceso de producción***

- El proceso de producción empieza con el lavado y desinfección del lugar de trabajo y utensilios, se realiza el mise en place y las preparaciones ya sean calientes o fríos.
- Preparaciones calientes: Se controla la temperatura de cocción, se verifica la textura, olor y sabor, a continuación se rectifican sabores y se monta el plato.
- Preparaciones frías: Se controla la temperatura de los productos se recomienda que este a 4°C, porque esta es temperatura de refrigeración para que el alimento permanezca fresco.
- Se rectifican sabores y se procede al montaje.

### **Normas para la producción**

#### *Cocinero*

- Realiza el control de limpieza y desinfección del área de trabajo y utensilios.
- Control de temperaturas según tipo de cocción
- Verificar propiedades: Olor, sabor, textura
- Rectifica sabores
- Montaje del plato

#### *Ayudante*

- Elaboración del mise en place y la preparación de los diferentes platos

### ***Durante la preparación de alimentos el manipulador de alimentos deberá:***

- Lavarse a menudo las manos
- Aplicar técnicas de cocción adecuadas para cada alimentos de manera que ayuden a verificar y controlar las temperatura de preparación y servicio de los mismos
- Mantener limpia y ordenada el área donde se preparan los alimentos
- Evitar el contacto directo de alimentos crudos con cocidos para prevenir que exista contaminación cruzada
- Utilizar utensilio diferentes para cada preparación
- Cocinar completamente los alimentos
- En el caso de frituras, las grasas y aceites deben cambiarse cada que presenten cambio de color, olor o sabor; no se debe reutilizar el aceite del día anterior.

- Durante la cocción de alimentos estos deben estar bien tapados para evitar que caiga algún objeto extraño
- Para probar y rectificar el sabor de las preparaciones se deberá utilizar utensilios como: cucharas, tenedores, cucharones etc.; los cuales una vez utilizados no deben ser introducidos de nuevo sin antes haberlos lavado.

## **Área de producción**

### *Condiciones óptimas higiénicas de las área*

Antes de empezar y terminar la jornada de trabajo los empleados deben dejar y mantener limpias las áreas, para lo cual se utiliza detergentes y desinfectantes que tengan registros sanitarios y aprobados por la ley.

- No debe existir la presencia de objetos ajenos, accesorios personales en las áreas de trabajo
- Todas las áreas deben mantenerse siempre limpias y ordenadas antes, durante y después de la jornada de trabajo
- El mesón donde se preparan y reciben alimentos deben encontrarse limpios y organizados permanentemente

### *Observaciones*

- Se debe evacuar las fundas de residuos por caminos no comunes y sin arrastrarlas por el piso y evitar que se rompan para no derramar la basura
- No se debe llenar completamente las fundas de basura, esto podría ocasionar que no se cierren correctamente
- Los contenedores de basura deben ser siempre lavarse con detergente y desinfectarlos

## **Elaboración de mise place**

### *Uso de tablas de picar*

Es importante que el manipulador de alimentos use de manera correcta las tablas de picar ya que este utensilio es indispensable a la hora de preparar alimentos; las tablas de picar se deben utilizar por colores y de acuerdo al producto para evitar la contaminación cruzada

- Tabla de corte **blanca**: Pastas, quesos, pan, bollería.
- Tabla de corte **verde**: Frutas y verduras.
- Tabla de corte **amarilla**: Carnes blancas (pollo, pavo...)
- Tabla de corte **azul**: Pescados y mariscos.
- Tabla de corte **roja**: Carnes rojas (ternera, cordero...)
- Tabla de corte **marrón**: Carnes cocinadas y fiambres.
- Antes y después de su uso las tablas de picar se deben lavar, enjuagar, desinfectar y secar

Todo manipulador de alimentos debe tener en cuenta aspectos importantes a la hora de preparar los alimentos, de tal manera que evite por completo la contaminación cruzada, por lo cual es importante que tome medidas antes, durante y después de la manipulación.

- *Contaminación cruzada*

Directa: Se da cuando un alimento contaminado o dañado entra en contacto con otro alimento en buen estado

Cuando se guardan alimentos cocidos con crudos.

Indirecta: Cuando un alimentos entra en contacto con superficies, utensilios de cocina o tablas de picar contaminados y por una mala higiene personal

- *Prevención contra la contaminación cruzada*

Limpiar: Lavar y desinfectar siempre los alimentos y utensilios

Separar: Los alimentos crudos de los cocidos

Evitar: Se debe evitar la mala práctica de manipulación de alimentos

No retroceder: En el proceso de preparación de alimentos

**Preparaciones calientes**

Todo alimento deberá llegar a su temperatura de cocción, en las carnes se deberá controlar el cumplimiento de la misma una vez finalizada la cocción se puede lograr esto con un termómetro de cocina.

Mientras se esté realizando la cocción, los alimentos tienen que estar debidamente tapados, para evitar que pueda caer algún material extraño, y se minimice el tiempo de cocción.

En la grasa, aceites y frituras que se usen para freír deben cambiarse cuando se observa un cambio de sabor, olor o color, nunca se volverá a reutilizar el aceite que se ha quedado del día anterior.

Para probar la sazón de las preparaciones desde la olla se deberán utilizar utensilios (tenedores, cucharones, cucharas, etc.), los cuales no se volverán a introducir en la olla luego de hacer uso si previamente no se desinfecta y se lava, ya que esto puede contaminar los alimentos.

### **Temperaturas importantes en la preparación de alimentos**

En el Chozón Asociación “la garza” se controlará las siguientes temperaturas tanto para el almacenamiento y la preparación de alimentos

- T de congelación de carne de cerdo, tilapia, pollos ( -18 C o menos )
- T de refrigeración de productos como frutas y vegetales ( -5 C o menos )
- T de almacenamiento de productos secos como arroz y harinas ( 10 C a 21 C)
- T interna de cocción de tilapia, carne de cerdo ( 64 C o más )
- T interna de cocción de pollo ( 74 C)
- T de exhibición de alimentos como arroz, papas ( 60 C o más )
- T de frituras ( 160 C a 180 C)
- T del área de trabajo ( máximo 28 C)

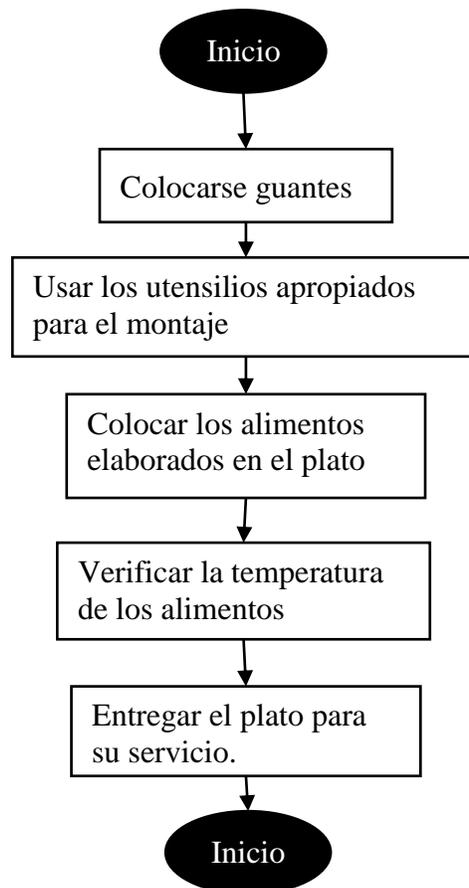
Las ensaladas frescas y frutas no deben estar expuestas por mucho tiempo a temperatura ambiente, siempre deben estar cubiertas.

Mantener a temperatura de refrigeración de 4°C.

Se utilizarán utensilios adecuadamente higienizados para su montaje.

### 6.2.7.6 Montaje

**Encargado:** cocinero



#### *Descripción del proceso del flujo grama de montaje*

Se utilizará guantes para el montaje de los alimentos, se colocará en el plato los diferentes tipos de alimentos con los utensilios apropiados, verificando que la temperatura de servicio sea la correcta y se entregará el plato para el servicio al cliente en el salón del restaurante.

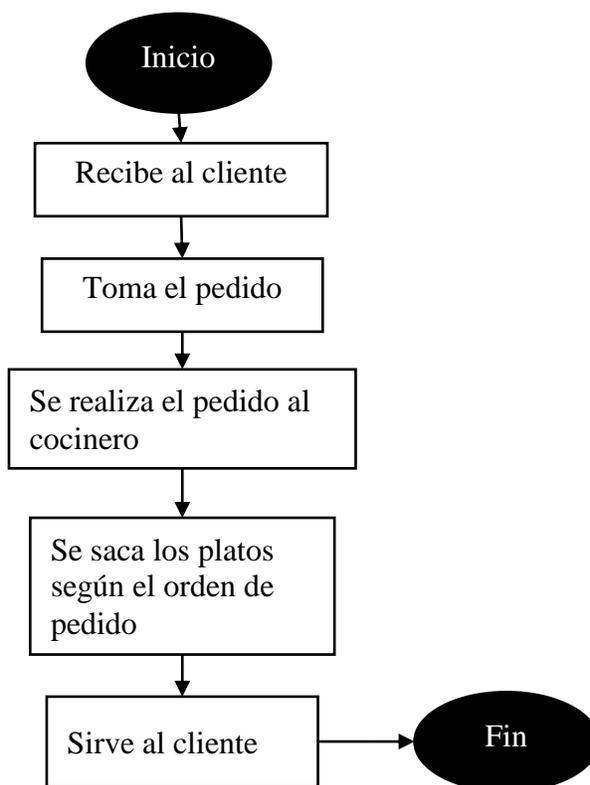
## Normas para el montaje

*Cocinero:*

- Por ninguna circunstancia se deberá servir los alimentos directamente con las manos, se utilizará pinzas y guantes para el montaje de platos.
- Si un utensilio cae al piso, bajo ninguna circunstancia se volverá a usar sin que esté nuevamente se hay desinfectado y lavado.
- Los alimentos deberá mantener la temperatura, calientes por encima de los 60° C y fríos a 4° C o inferior
- En el montaje el manipulador deberá revisar que los platos estén desinfectados y limpios.

### 6.2.7.7 Servicio

**Encargado:** ayudante



### ***Descripción del proceso de servicio***

#### **Ayudante:**

- Recibir al cliente.
- Recopila pedidos
- Se realiza el pedido al cocinero
- Se sirve al cliente.

#### **Normas para el servicio**

- El encargado del servicio recibirá atentamente al cliente y ofrecerá mesa de acuerdo a la necesidad del mismo.
- El encargado de servicio retirará las preparaciones de cocina
- El plato solicitado se lo llevará al comensal.
- En caso de existir quejas deberá ser resuelto de forma inmediata por el administrador y las sugerencias realizadas por el cliente se recibirán para mejora del servicio.
- A solicitud del cliente se hará llegar la cuenta del consumo
- Se despedirá al cliente con amabilidad sugiriendo el pronto retorno.

## **Capítulo VI.**

### **Conclusiones y recomendaciones**

#### **Conclusiones**

Después de realizar el diagnóstico de la situación actual del Chozón Asociación “La Garza” aplicando la lista de verificación del Ministerio de Salud Pública N 423 año 2010 del formulario de inspección de prácticas correctas de preparación y/o servicio de alimentos y bebidas para restaurantes, se obtuvo como resultado un total del 38% de cumplimiento satisfactorio; se concluye que el lugar carece de un plan de mejoras y no existe una capacitación continua sobre BPM y manipulación de alimento, que ayuden al personal manipulador a garantizar la seguridad alimentaria; razón por la cual no se llevan registros ni controles de todos los procesos que se realizan en el establecimiento ( desde la compra de la materia prima hasta el producto final), poniendo en riesgo la salud del consumidor

El análisis de la satisfacción de los clientes con respecto al servicio que ofrece el Chozón Asociación “La Garza” se evaluó aplicando el modelo Servqual, se pudo determinar que las expectativas obtenidas en el año 2016 superaron a las percepciones, por lo cual se concluye que el en establecimiento existe un déficit de calidad y no se llega a satisfacer las necesidades del cliente; aceptado la hipótesis planteada en la investigación “La calidad del servicio gastronómico del Chozón asociación “la Garza” no permite lograr la satisfacción de los clientes”.

Se elaboró el plan de mejoras y un manual de procesos con normas de buenas prácticas de manufactura tomando como referencia los resultados obtenidos de las dos encuestas aplicadas al establecimiento, con el fin de mejorar la calidad del servicio y superar los falencias encontradas, para llegar a satisfacer las necesidades del cliente y

ofrecer un servicio de calidad, procurando siempre la salud y bienestar del cliente ofreciendo un producto sano, seguro e inocuo.

### **Recomendaciones**

Se recomienda mantener capacitado al personal manipulador del Chozón Asociación “La Garza” de manera inmediata, en BPM, manipulación de alimentos, higiene personal; además de aplicar el uso de POES en la limpieza y desinfección de las áreas de la cocina de forma continua para mantener siempre limpio y ordenado el lugar, de manera que se evite el riesgo de que exista contaminación cruzada y se ponga en peligro la salud del consumidor.

Llevar el registro y control de los procedimientos que se llevan a cabo en el establecimiento, para poder detectar en el menor tiempo posible puntos críticos que puedan poner en riesgo la integridad del establecimiento, ocasionar pérdidas económicas y pérdidas de clientes; aplicando medidas correctivas que ayuden a la solución de los posibles problemas.

Poner en prácticas el plan de mejoras en el menor tiempo posible para corregir en su mayoría las fallas que presenta el establecimiento, haciéndolo más pulcro y atractivo a la vista; ofreciendo y garantizando al cliente un servicio y producto de calidad, y llegar a satisfacer sus necesidades.

Socializar el Manual de Buenas Prácticas de manufactura con todos los miembros Chozón Asociación “La Garza”

## Capítulo VI. Bibliografía

- Anrago , J. (2016). Organizacion politica . (D. Cañarejo, Entrevistador)
- Bravo , F. (2004). *El manejo higienico de los alimentos*. Mexico: Limusa, S.A.
- Chozon Asociacion "La Garza". (2016). Buenas Pacticas de Manufactura. (Cañarejo Diana , Entrevistador)
- Costitucion Nacional del Ecuador . (2015). *Costitucion del Ecuador* . Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/CONSTITUCI%C3%93N-DE-LA-REP%C3%9ABLICA-DEL-ECUADOR.pdf>.
- Cuella, M. (2014). *Tecnologia de pescados* . Magala: ic Editorial.
- Diaz , A., & Uria, R. (2009). *BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA. Una guia para pequeños y medianos agropeduarios*. Obtenido de <http://repiica.iica.int/docs/B0739E/B0739e.pdf>.
- Domene, R., Padilla, J., Rodrigez , M., Guerra , O., & Rodrigez, M. (2006). *Camarero-Limpiador*. Sevilla: MAD, S.L.
- Domingez, L., & Oliver , C. (2007). *Manipulador de alimentos*. España: Ideas Propias.
- EMVASA. (2012). *Buenas Practicas de Manufactura*. Obtenido de <http://chfhonduras.org/wp-content/uploads/downloads/2013/08/Buenas%20Practicas%20de%20Manufactura.pdf>.
- FAO, OPS, & OMS. (2016). *Manual para manipuladores de alimentos instructor*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-i5896s.pdf>.
- Flores, K. (2015). *Propuesta del mejoramiento para el servicio hotelero urbano en el Canton Quevedo, Provincia de los Rios* . Obtenido de [repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/112/1/T-UTEQ-0007.pdf](http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/112/1/T-UTEQ-0007.pdf).

- Guzman , A., & Carcamo, M. (2014). La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio “Restaurant Familiar Los Fresnos”. *Acta universitaria*, 35-49.
- Hurtado , M. (2013). *Higiene general en la industria alimentaria* . Magala: ic Editorial.
- INEN . (1987). *Codigo de practicas para manipulacion de alimentos* . Obtenido de <http://cilec.ups.edu.ec/documents/4578433/4594388/C%C3%B3digo+de+pr%C3%A1cticas+para+manipulaci%C3%B3n+de+alimentos.pdf>.
- INEN. (2013). *Mercados Saludables. Requisitos* . Obtenido de [http://www.paho.org/ecu/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=documentos-2013&alias=417-norma-tecnica-ecuatoriana-inen-mercados-saludables&Itemid=599](http://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=documentos-2013&alias=417-norma-tecnica-ecuatoriana-inen-mercados-saludables&Itemid=599).
- INEN. (2015). *Servicio de restauracion. Buenas Practicas de Manufactura* . Obtenido de [http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/nte\\_inen\\_3039.pdf](http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/nte_inen_3039.pdf).
- ISO 2200. (2005). *Sistema de gestion de la inocuidad de alimentos - Requisitos para cualquier organizacion en la cadena alimentaria*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#!iso:std:iso:22000:ed-1:v1:es>.
- Mahecha , N. (2004). *Manejo adecuado de los alimentos en casa* . Bogota: San Pablo .
- MPS, & ARCSA. (2015). *Norma tecnica sustitutiva de Buenas Practicas de Manufactura para alimentos procesados* . Obtenido de <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/Registro-Oficial-Res-042-BPM-Alimentos.pdf>.
- NYC Health. (s.f). *Curso sobre proteccion de alimentos*. Obtenido de <https://www1.nyc.gov/assets/doh/downloads/pdf/rii/fpc-manual-sp.pdf>.
- OMS. (2016). *Inocuidad Alimentaria*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs399/es/>.

- OMS, & FAO. (2016). *Codex Alimentarius*. Obtenido de <http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/codex-home/es/>.
- OMS, OPS, & PANALIMENTOS. (2016). *Manual de capacitacion para manipuladores de alimentos* . Obtenido de [www.panalimentos.org](http://www.panalimentos.org).
- Picuasi , M., & Yaselga, E. (2015). “*Estudio actual de la actividad turistica de la Comunidad Araque, Parroquia San Pablo del Lago, Canton Otavalo, Provincia Imbabura.- Propuesta para optimizar el desarrollo del turismo en el sector.* Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4738/1/05%20FECYT%202310%20TRABAJO%20GRADO.pdf>.
- Ramírez, A. (2013). Calidad del Servicio en los Restaurantes de Comida Rápida en Puerto Ordaz, Venezuela. Caso: Makumba Pizza- Café. *Universidad Católica del Táchira, Venezuela*, 45-61.
- Romo, N. (2014). *Propusta de un manual de BPM en el restaurante Chuquitos, de la Ciudad de Tena, Provinvia de Napo*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/337526750/Propuesta-de-Un-Manual-de-Bpm-en-El-Restaurante-Chuquitos-De-La-Ciudad-Del-Tena-Provincia-Del-Napo>.
- Rueda , E. (2012). *Plan de mejoramineto en la manipulacion de alimentos en los puestos de comida del mercado Dario de Cayambe*. Quito.
- SAE, & Pro Ecuador . (s.f). *Guía de Análisis de eligros y Puntos Críticos de Control - HACCP*. Obtenido de [www.proecuador.gob.ec](http://www.proecuador.gob.ec).
- Serrano, J. (2011). *Elaboracion de una guia de Buenas Practicas de Manufactura para el restaurante DI SERGGIO*. Quito.

Vaca , D. (2012). *Plan de mejoramiento de buenas practicas de manufactura en el area de la cocina del Hospital Gineco Obstetrico Isidro Ayora*. Obtenido de

[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11698/1/48309\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11698/1/48309_1.pdf).

Verdu , J. (2013). *Nutricion para educadores*. Madrid: Diaz de Santos, S.A.





## REGLAS BÁSICAS DE HIGIENE PERSONAL PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS

### LAVADO DE MANOS

#### Antes

- Comer
- Tocar alimentos
- Cocinar alimentos

#### Después

- Ir al baño
- Manipular alimentos
- Limpiarse la nariz, estornudar o toser
- Tocar, orejas , boca , nariz u otras partes del cuerpo
- Manejar basura

- Recuerda tener siempre la unas cortadas y sin pintar
- No se debe utilizar ningún accesorio personal como: anillo, aretes, colares., entre otros

### BAÑO DIARIO

- Toda persona involucrada en la preparación de alimentos debe cumplir con las medidas básicas de higiene como: tomar un baño diario antes de ocupar su puesto de trabajo.

### UNIFORME

- Debe ser de color su uniforme y mantenerse siempre limpio y en buen estado
- recogerse bien el cabello y protegerlo con malla y gorra, utilizar tapabocas y guantes
- El uniforme solo se debe utilizar dentro las instalaciones donde se manipula alimento y no fuera de ella

### CONTACTO CON LOA ALIMENTOS

- No se debe permitir trabajas a personas que presenten alguna enfermedad como: fiebre , secreciones nasales, diarreas o lesiones corporales que puedan entrar en contacto con los alimentos

*La higiene personal es esencial para prevenir la contaminación de alimentos, y eleva el nivel del negocio.*

## Forma correcta de lavado de manos



## REGALAS PARA LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

- Manipular los alimentos de forma higiénica
- Cocinar completamente los alimentos
- Servir inmediatamente los alimentos cocinados
- Guardar cuidadosamente los alimentos cocinados
- Recalentar bien los alimentos cocinados
- Evitar el contacto entre alimentos crudos y cocidos
- Lavarse las manos a menudo
- Mantener siempre limpia y ordenada el área donde se manipulan y preparan los alimentos
- Mantener tapados los alimentos y fuera del alcance de moscas, insectos, roedores
- Utilizar agua potable para cocinar los alimentos



SERVICIO  
INTEGRADO  
DE SEGURIDAD

