



ESCUELA DE GASTRONOMÍA



ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA EN EL ÁREA DE BODEGA DEL RESTAURANTE LA
RÚCULA



AUTOR

MARÍA JOSÉ GALLEGOS SALTOS

AÑO

2019



ESCUELA DE GASTRONOMIA

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA EN EL ÁREA DE BODEGA DEL RESTAURANTE LA
RÚCULA

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Licenciada en Gastronomía

Profesor guía

Ing. Daniel Rodrigo Arteaga Gallardo

Autora

María José Gallegos Saltos

Año

2019

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUIA

“Declaro haber dirigido el trabajo, Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura en el Área de Bodega del Restaurante La Rúcula, a través de reuniones periódicas con el estudiante María José Gallegos Saltos, en el semestre 2019-1, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

Ing. Daniel Rodrigo Arteaga Gallardo

CI:1716191638

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo, Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura en el Área de Bodega del Restaurante La Rúcula en el semestre 2019-1, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

Juan Omar Barreno Villacís

CI: 1712751997

DECLARACIÓN AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

María José Gallegos Saltos

CI: 1726330721

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi familia por darme la oportunidad, fuerza y apoyo necesario para lograr cumplir uno de los sueños más importantes en mi vida.

A mi esposo, mis padres, hermanas y amigos por su amor incondicional y soporte a todo momento.

A mi prima y su esposo quienes son dueños del restaurante “La Rúcula” por abrirme las puertas para la realización de este proyecto.

DEDICATORIA

A mi esposo quien con mucho amor y cariño siempre estuvo a mi lado apoyándome, alentándome y brindando la ayuda necesaria en todos los aspectos para el desarrollo y culminación de esta.

A mis padres quienes me apoyaron y brindaron sus consejos todo el tiempo.

A mis hermanas quienes con sus palabras de aliento siempre me impulsaron a continuar con este proyecto.

Al personal de la universidad quienes sin su ayuda no hubiera sido posible la culminación y a todas aquellas personas que aportaron de una u otra forma para la elaboración de este proyecto.

RESUMEN

El presente proyecto se basa en la elaboración de un manual de buenas prácticas de manufactura (BPM) que se utilizará como un modelo a seguir, logrando estandarizar los distintos métodos de cada proceso que se realizará para la preparación de los distintos platos del restaurante “La Rúcula”.

Inicialmente se realizó una investigación superficial sobre la historia y concepto del restaurante realizando un diagnóstico y planteamiento de los problemas, así como los métodos que se utilizaron para la propuesta del manual.

Posteriormente en base a la fundamentación teórica se especificó detalladamente las falencias que tiene el restaurante en el área de bodega y se sugirió los cambios necesarios verificando la realidad, ejecución y cumplimiento de todos los procesos relacionados con la Buenas Prácticas de manufactura de esta manera se elaboró una lista de chequeo y se elaboró una propuesta con los principios básicos requeridos, para un manual de BPM donde se detalló cada uno de los procesos y pasos a seguir que garanticen la calidad e inocuidad de los alimentos que se vayan a elaborar en el restaurante después de la implementación del nuevo manual.

ABSTRAC

This Project is based on the development of a manual of good manufacturing practices (GMP) to be used as a model to follow failing to standarized the methods of each process to be carried out for the preparation of various plates of the restaurant “La Rúcula”.

For the development of the manual was conducted an initial assessment of the work place to check reality, execution and fulfillment of all process related to the practice of manufacturing this way was prepared a report in which are specified all the weaknesses and possible improvements of all process that are practiced in the establishment raised a proposal whit the basic principles required for the elaboration of a Manual (GMP) was where detailed each of the steps to follow all processes with the use of the information obtained on the basics of the analysis perform of th existing weaknesses that prevented to ensure the quality and safety of food produced in the restaurant.

Índice de Contenido

CAPITULO I: INTRODUCCION	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.3 Justificación	1
1.4 Objetivos	2
1.4.1 general	2
1.4.2 Objetivos específicos	2
1.5 Metodología de la investigación.....	2
1.5.1 Fundamentación Teórica	3
1.5.2 Diagnostico	4
1.5.3 Diseño del manual	4
1.5.4 Impactos	4
1.5.4.1 Social	4
1.5.4.2 Económico	4
1.5.4.3 Ambiental	5
1.6 Novedad	5
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	5
2.1 BPM Buenas Prácticas de Manufactura	5
2.2 La administración de alimentos y medicamentos.....	6
2.3 Medios de contaminación	6
2.4 Requerimientos para el control de BPM	7
2.4.1 Salud e higiene personal.....	7
2.4.2 Requisitos ARCSA	8
2.4.3 Instalaciones e infraestructura	8
2.4.4. Diseño del área	9
2.5. Normas ISO 220000	11
2.6 Sistema HACCP	13

2.7 Principios y normas de BPM en Ecuador.....	15
2.7.1 Recepción de materia prima	16
2.7.2 Almacenamiento	17
CAPITULO III: Diagnóstico del restaurante “La Rúcula”	17
3.1 Beneficiarios.....	17
3.1.1 Misión.....	17
3.1.2 Visión	18
3.2 Objetivos restaurante “La Rúcula”	18
3.4 Criterios de contaminación	18
3.5 Estructura organizacional	19
3.6 BPM en el restaurante “La Rúcula”	20
3.7 Evaluación y resultados.....	21
3.7.1 Estado de las Instalaciones.....	21
3.7.2 Instalaciones	29
3.7.2.1 Clasificación de áreas.....	30
3.7.3 Techo y pared	30
3.7.4 Ventanas y puertas	30
3.7.5 Pisos	31
3.7.6 Instalaciones eléctricas y redes de agua	31
3.7.7 Iluminación.....	31
3.7.8 Instalaciones sanitarias.....	31
3.7.9 Disposición de Desechos.....	32
3.7.10 Utensilios y equipos	32
3.7.11 Obligaciones del personal.....	32
3.7.12 Evaluación del personal	32
3.7.13 Materia prima e insumos.....	33
3.7.15 Almacenamiento	34
3.7.16 Evaluación y control de calidad.....	35
CAPITULO IV: PROPUESTA DEL MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	35
4.1 Introducción.....	36

4.2 Objetivo general	36
4.3 Objetivos específicos.....	36
4.4 Alcance.....	37
4.5 Organigrama	37
4.6 Ciclo de procesos del restaurante	38
4.6.1 Compra	39
4.6.2 Recepción	39
4.6.3 Almacenamiento	39
4.6.4 Elaboración:	39
4.6.5 Producción:	39
4.6.6 Servicio:	40
4.7 Definición de conceptos.....	40
4.7.1 Limpieza:.....	40
4.7.2 Desinfección:.....	40
4.7.3 Higienización:.....	40
4.7.4 Higiene alimentaria:	40
4.7.5 Esterilizar:	40
4.7.6 Enfermedades transmitidas por los alimentos:.....	40
4.7.7 Cadena de frio.....	40
4.8 Instalaciones	41
4.8.1 Diseño y materiales.....	41
4.8.2 Techos, paredes y pisos	41
4.8.3 Ventanas y puertas	41
4.8.4 Ventilación e iluminación.....	41
4.9 Recepción de alimentos	43
4.10 Bodega de alimentos.....	43
4.11 Almacenamiento de productos al granel.....	44
4.12 Almacenamiento de productos frescos	44
4.13 Almacenamiento de productos en refrigeración.....	44
4.14 Los productos se ubicarán en las repisas de la refrigeradora según su tipo	44

4.15 Almacenamiento de productos congelados	45
4.16 Descongelación de alimentos	45
4.17 Las etiquetas de los productos deben contener la siguiente información.....	46
4.18 Equipos y utensilios	46
4.19 Tablas de picar	47
4.20 Serie de procesos a seguir para una correcta limpieza y desinfección de áreas de trabajo	47
4.21 Personal	48
4.22 Higiene personal.....	48
4.23 Pasos para un correcto lavado de manos.....	49
4.24 Hábitos y comportamiento del personal.....	49
4.25 Estado de salud.....	50
4.26 Uso de la vestimenta correcta para trabajar	50
4.27 Limpieza de manos.....	51
4.29 Servicio.....	51
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1 Conclusiones	52
5.2 Recomendaciones.....	53
Referencias	54
ANEXOS	56

CAPITULO I: INTRODUCCION

1.1 Antecedentes

El restaurante “La Rúcula” ubicado en la ciudad de Quito en el sector la Floresta viene trabajando en la industria de alimentos y bebidas alrededor de dos años generado fuentes de empleo para la comunidad y ofreciendo una variedad de platos al momento de comer, la falta de existencia de un manual (BPM) en el área de bodega impide un correcto manejo de los proceso de recepción y almacenamiento de la materia prima, provocando mayores costos debido a la pérdida considerable de productos y una baja rentabilidad para la empresa.

1.2 Planteamiento del problema

Dentro de la gestión de un restaurante es importante conocer el adecuado manejo del área de bodega, ya que la falta de conocimiento genera gastos adicionales al establecimiento, como es el caso del área de bodega del restaurante “La Rúcula”. El escaso conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura genera una pérdida, daño y desperdicio considerable de productos por el inadecuado manejo. ¿De qué manera la generación de un manual de buenas prácticas de manufactura ayudaría a disminuir los costos y aumentar la rentabilidad en el restaurante “La Rúcula”?

1.3 Justificación

La generación de un manual de buenas prácticas de manufactura en el área de bodega, busca reducir los gastos adicionales generados por la pérdida de productos, aportando conocimientos en el correcto manejo de la materia prima en el área de bodega del restaurante “La Rúcula”, permitiendo conocer sobre el correcto manejo de la materia prima en el área de bodega y ayudando a

mejorar sus utilidades y rentabilidad, adicional la presente investigación constituirá una fuente de consulta para futuras investigaciones relacionadas con las buenas prácticas de manufactura.

1.4 Objetivos

1.4.1 general

Desarrollar un manual de buenas prácticas de manufactura en el área de bodega para el restaurante “La Rúcula” con la finalidad de reducir gastos adicionales y mejorar la rentabilidad.

1.4.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente las buenas prácticas de manufactura para el área de recepción y almacenamiento de un establecimiento de alimentos y bebidas.
- Diagnosticar la situación actual del área de bodega del restaurante “La Rúcula”.
- Proponer los adecuados procesos para el manejo del área de recepción y almacenamiento del restaurante “La Rúcula” mediante un manual.

1.5 Metodología de la investigación

Tabla 1

Metodología

Etapas o capítulos	Método	Técnica	Resultados
Fundamentar teóricamente las buenas prácticas de manufactura para el área de	Analítico sintético	Revisión bibliográfica	Obtención de bases teóricas necesarias para las buenas prácticas de

recepción y almacenamiento de un lugar de alimentos y bebidas			manufactura del área de bodega
Diagnosticar la situación actual del área de bodega del restaurante “La Rúcula”	Cualitativo	Mediante encuestas	Obtención de datos específicos sobre la situación actual del restaurante “La Rúcula”
Proponer los adecuados procesos para el manejo del área de recepción y almacenamiento del restaurante “La Rúcula” mediante un manual	Sintético deductivo	Ficha de resumen	Generación de un manual de buenas prácticas de manufactura para el restaurante “La Rúcula”

1.5.1 Fundamentación Teórica

Para la realización de éste capítulo que consiste en fundamentar teóricamente las buenas prácticas de manufactura mediante el método analítico sintético, el cual permite descomponer el objeto de estudio para realizar un análisis de forma individual y posteriormente unirlos y entenderlas de acuerdo a Bernal (2010). Apoyados en la técnica de revisión bibliográfica se obtendrá como resultado las bases teóricas que permitan el desarrollo de los procesos de

buenas prácticas de manufactura en el área de bodega para el restaurante “La Rúcula”.

1.5.2 Diagnostico

Para la realización de este capítulo que consiste en diagnosticar la situación actual sobre las buenas prácticas de manufactura del área de bodega del restaurante “La Rúcula” a través del método cualitativo el cual permite obtener datos específicos de acuerdo a Bernal (2010). Sobre procesos actuales de la empresa apoyados en entrevistas se podrá conocer a fondo los procesos, los cuales permitirán tener una visión clara sobre la situación actual en el área de bodega del restaurante.

1.5.3 Diseño del manual

Para la realización del siguiente capítulo, proponer la generación de un manual que contenga y detalle las buenas prácticas de manufactura en el área de bodega del restaurante “La Rúcula” mediante el método sintético deductivo de acuerdo a Bernal (2010). El cual permitirá la generación de los procesos adecuados para el buen manejo del área de bodega basado en fichas de resumen.

1.5.4 Impactos

1.5.4.1 Social

Este trabajo de investigación se articula al objetivo 9 del plan nacional del buen vivir al aportar a la capacitación de los empleados del restaurante “La Rúcula” y de esta manera garantizar por un lado personal competente para la empresa y por otra estabilidad laboral para los empleados.

1.5.4.2 Económico

Con la elaboración del presente proyecto y alineándose al objetivo del plan nacional del buen vivir, se busca reducir los costes causados por la mala manipulación de los alimentos, aportando al desarrollo óptimo de la empresa y asegurando estabilidad para los empleados actuales.

1.5.4.3 Ambiental

La protección y conservación de los recursos naturales y el medio ambiente son una de las prioridades dentro de los objetivos de plan nacional del buen vivir por lo que el presente trabajo articulándose al objetivo 7, permitiría la correcta distribución de la materia prima dentro de la bodega del restaurante evitando de esta manera contaminación cruzada entre los productos, el desperdicio innecesario de los mismos, con la finalidad de que los desechos generados no afecten el medio ambiente, garantizara el cuidado de los recursos naturales utilizados por el hombre para vivir en un ambiente libre de contaminación.

1.6 Novedad

Actualmente la industria de alimentos y bebidas mantienen estándares y procesos que procuran conservar el cuidado del medio ambiente a través de la propuesta de adecuados procesos de manejo de la materia prima del área de bodega del restaurante “La Rúcula”, la presente investigación beneficiaría al restaurante con la generación de un manual sobre los correctos procesos de manufactura.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 BPM Buenas Prácticas de Manufactura

De acuerdo a Castro K. (2011). Las buenas prácticas de manufactura son procesos o métodos necesarios y básicos de higiene que permiten garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos a través de los distintos procesos por los que pasa el alimento para el desarrollo de un producto final, con las condiciones sanitarias adecuadas.

Es fundamental tener conocimiento sobre las buenas prácticas de manufactura los cuales son procesos o métodos de higiene establecidos para el correcto

manejo de los alimentos, de acuerdo a estos se debe establecer las técnicas de control y así garantizar el producto final.

Según Tejada, B. (2007). Una de las principales razones por las cuales los soldados morían en la guerra de los años de 1975 a 1810 fue el consumo de alimentos contaminados, lo que motivo a buscar métodos para la conservación de los mismos durante mayor tiempo.

La creación de los procesos de manufactura en la industria gastronómica fue ocasionada en el año 1906 en el que, de acuerdo a Saavedra, Gómez, Ibarra & Mosquera. (2011). En la ciudad de Chicago el inadecuado manejo de los cárnicos provoco complicaciones en la salud de los consumidores, incluso llegando a la muerte de algunos de ellos.

2.2 La administración de alimentos y medicamentos

A partir de los problemas mencionados anteriormente se crea “La Administración de Alimentos y Medicamentos”, por sus siglas en inglés (FDA) organización que estableció criterios que permiten la generación de estándares de calidad de los alimentos, para de esta forma evitar enfermedades relacionadas al consumo de productos que han sido manipulados de manera incorrecta, creando distintos reglamentos en cada etapa por las que pasa el alimento de acuerdo a la ley de fármacos y alimentos impuesta en esa época (FDA, 2014).

2.3 Medios de contaminación

De acuerdo a Segura, M (2010). el principal medio de transmisión de enfermedades en los alimentos es la persona que los manipula, es decir el individuo que tiene contacto directo con los productos, se debe considerar la función que cumplen los seres humanos, para evitar los distintos riesgos que pueden existir en los procesos como son la recepción, almacenamiento, elaboración, transformación, transporte y venta al consumidor.

La manipulación de alimentos vincula a todas aquellas actividades que se desarrollan y comprenden los principios de higiene que son establecidas por los correctos procesos de manipulación en la industria de alimentos y bebidas Castro K. (2011).

Según Sánchez y Martínez, (2013). Las buenas prácticas de manufactura están dirigidas a tres principales temas en el área de operaciones alimentarias que son el producto, las instalaciones y el personal.

2.4 Requerimientos para el control de BPM

Conforme Domínguez & Ros, (2006). Existen diversas cualidades que debe poseer la persona que está en contacto con los alimentos, considerar que bajo la responsabilidad de él está la salud de los consumidores:

2.4.1 Salud e higiene personal

- Caracterizarse por el cuidado de su aseo personal, según normas de higiene como son el cuidado de su aspecto físico, cabello, uñas, aseo de su cuerpo y dientes.
- Usar vestimenta adecuada, que está compuesto por el uso de zapatos antideslizantes, malla o cofia, chaqueta de cocina, pantalón y un delantal, así mismo el uniforme debe estar en perfectas condiciones y deberá ser usado solo en el lugar de trabajo.
- Limpieza de las manos las veces que se consideren necesarias según el trabajo realizado teniendo en cuenta los riesgos que se esto puede ocasionar.
- Informar sobre cualquier posible enfermedad que esté afectando a la salud del trabajador, que pueda ocasionar contaminación.

2.4.2 Requisitos ARCSA

Según (ARCSA) Agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria, en la ley orgánica de salud, en el artículo 6 numeral 18 manifiesta como total obligación del Ministerio de salud pública coordinar y ejecutar el control sanitario de la producción, distribución, importación, almacenamiento, transporte, comercialización o expendio de productos para uso y consumo humano, así como los métodos y procesos que respalden su inocuidad, seguridad y calidad.

Así mismo en su artículo 131 ordena que el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura será examinado y certificado por la autoridad sanitaria.

Además, todas aquellas industrias o empresas que realicen producción y comercialización de alimentos en tierras ecuatorianas deberán cumplir con los requisitos necesarios de buenas prácticas de manufactura en el país siendo estos los siguientes:

2.4.3 Instalaciones e infraestructura

La infraestructura de los establecimientos debe estar adaptados para la correcta distribución de las áreas de trabajo que posibilite al personal un adecuado proceso de limpieza, desinfección constante evitando peligro de contaminación (National Restaurant Association; 2002, p.34).

- Los establecimientos deben garantizar y aseverar que el mismo este protegido de cualquier peligro de contaminación.
- Los establecimientos deben estar protegidos contra todo tipo de elementos extraños que puedan modificar o alterar la inocuidad de los procesos.
- El diseño del establecimiento posibilite la adecuada higiene del personal.

- Cada área de trabajo debe estar correctamente señalizada al igual que cada sector para evitar contaminación y cada sector diferenciado para evitar contaminación.
- Los pisos y techos deben ser de fácil acceso para realizar las tareas de limpieza correspondientes.
- Las ventanas deben estar completamente cerradas sin ninguna abertura para evitar el ingreso de elementos como el polvo.
- Los cables deberán estar cubiertos con canaletas, no a la vista.
- Uso de agua potable y tuberías de colores para ser identificados los tipos de líquidos.
- Deberá existir correcta iluminación con la finalidad de un certificar un trabajo eficiente.
- Deberá existir un método de ventilación que evite el paso de aire contaminado a zonas de trabajo.
- Deberá existir un control de temperatura y humedad para evitar cambios en los alimentos.
- Se debe contar con envases para los desechos identificados mediante colores y diseños, ubicados fuera del área de producción.
- La ubicación de servicios sanitarios deberá ser independiente de área de producción y contará con servicios higiénicos, duchas y vestidores para hombre y mujeres con los suministros necesarios para aseo personal.

2.4.4. Diseño del área

La correcta ubicación y el diseño de las distintas áreas de cocina permitirá realizar las actividades de limpieza y desinfección con mayor seguridad, reduciendo los peligros de contaminación cruzada existentes, de la misma manera deberá tener un espacio amplio para poder realizar los distintos procesos que incluyen en la elaboración de los productos desde las áreas de bodega y almacenamiento, pasando por las áreas de cocina, hasta llegar al servicio del alimento. (Bermeo y Caldas, 2014).

Uno de los principios más importantes es el diseño y construcción del lugar de trabajo debido a la facilidad para limpieza de las áreas, ya que estas deberán ser limpiadas constantemente los materiales deben ser resistentes. (National Restaurant Association; 2002).

- Las paredes deberán ser de un material que sea resistente al agua, lisas y de colores claros para realizar la limpieza.
- Los pisos deberán ser lisos evitando la acumulación de basura en las hendiduras y contar con rejillas para botar el agua y facilitar su limpieza.
- Deberá ser un lugar amplio y con ventanas que tengan mallas para evitar el ingreso de insectos u otros animales al lugar.

Los establecimientos de alimentos y bebidas deberán contar con instalaciones sanitarias independientes tanto para hombres como para mujeres. (MINCENTUR, 2008).

Los mismos que deben contener en cada servicio higiénico con:

- Dispensadores de papel higiénico
- Jabón para manos
- Secadores automáticos de aire o dispensadores de papel toalla,
- Dispensador de desinfectante de manos.

Además, las instalaciones sanitarias deberán contar con:

- Vestidores de personal
- Conductos de drenaje, o rejillas para el agua.
- Espacios amplios con ventilación para evitar la concentración de malos olores.
- Áreas determinadas para colocar los desechos que se encuentren alejadas del área de preparación de los alimentos.
- Las conexiones eléctricas deberán estar cubiertas por canaletas.
- Deben existir extintores en lugares específicos, con instrucciones claras de uso y cerca de las zonas de riesgo

El Codex *alimentarius* es una organización que se creó entre la organización mundial de la salud y la organización de las naciones unidas para la alimentación y agricultura con el propósito de garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos para todas las personas y en todas las partes de mundo, basadas en el conocimiento que hoy en día los alimentos son consumido a nivel mundial, razón por la cual el Codex *alimentarius* procura aportar la calidad alimentaria reglamentos de prácticas alimentarias a nivel internacional y así asegurara el consumo de los alimentos a todas las personas. (Codex *alimentarius*, 2015)

Los BPM es una herramienta que nos permite controlar los procesos sobre la manipulación de alimentos, sin embargo, existen otras herramientas que nos permiten realizar un control de calidad las cuales cuenta con estándares internacionales y permiten otorgar certificados de calidad que avalan los altos niveles de excelencia en los procesos.

2.5. Normas ISO 22000

Las normas ISO están fundamentadas en fases y principios con el objetivo de que la empresa alimentaria administre la higiene y sanidad desde el autocontrol. (Granda G, 2012).

“La ISO 22000 es una norma internacional que establece los requisitos de un sistema de gestión de seguridad alimentaria para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria. (Granda G, 2012).

La ISO 22000 sirve para organizaciones o establecimientos que quieran incorporar un tipo de proceso o sistema de gestión de calidad o seguridad alimentaria, la normativa es complementada con procesos como las BPM, gestión de sistemas, control de riesgos de seguridad alimentaria modernización continua de los mismos teniendo como finalidad el aval de sus productos y seguridad alimentaria en todos los procesos de la cadena alimenticia

La organización internacional para la estandarización es una federación mundial que reúne a representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización, es la encargada de otorgar certificados de calidad a las empresas estas dependerán de las actividades que se realicen en la misma. Las normas ISO vinculadas con la calidad conforme Martínez (2012), son:

ISO 9001:2000 Requisitos de los sistemas de gestión de calidad.

ISO 22000:2015 Certificación de fabricantes de productos alimenticios.

ISO 9001:2008 requisitos para un sistema de gestión de calidad.

ISO 22000:2005 certificado en el cual se realiza un control sobre el procesamiento para la prevención de condiciones peligrosas en la manipulación de los mismos, determina los puntos críticos y a su vez acciones correctivas, con esto garantizar la cadena de alimentos a nivel internacional. (ISO, 2015).

Algunos de los requisitos que se necesitan para obtener la certificación ISO22000 de carácter internacional son:

- A. Aplicar procesos de gestión de inocuidad de los alimentos para el consumidor en operación.
- B. Garantizar la conformidad del consumidor mediante los requisitos de inocuidad de los alimentos.
- C. Probar los requisitos legales exigidos por el Ministerio de Salud Publica
- D. Obtener una certificación legal de gestión de inocuidad por medio de organismos externos.

Existen procedimientos operativos estandarizados de saneamiento que se clasifican en la limpieza, desinfección, equipos y utensilios.

En el área de la limpieza se considera como esta acción descartar todo tipo de residuo ya sea de contaminación física, química o biológica este proceso se debe realizar de forma correcta para evitar cualquier tipo de contaminación. (Martínez, 2012).

Los instrumentos de limpieza deberán ser guardados en lugares cerrados, alejados de la zona de cocina, los artículos de limpieza y desinfección deberán estar correctamente etiquetados para su correcto uso (Codex Alimentarius, 2015).

La desinfección consiste en eliminar por completo todos los microorganismos que no son visibles al ojo humano en superficies que tienen contacto con el alimento mediante el uso de agentes químicos, con técnicas físicas con el propósito de garantizar la inocuidad y seguridad del producto. (Martínez, 2012).

Se conoce por utensilios y equipos a todos aquellos materiales que se utilizan en el área de cocina para la elaboración de los alimentos estos deberán ser especializados para dicha área de un material que no sea transmisor de olores, sabores ni sustancias ajenas que causen daños, estos deberán ser de un material inoxidable. (Muguruza, N, 2008).

Otro de los materiales utilizados en la cocina son las tablas de cortar las mismas que deben ser seleccionadas para su uso por colores, de superficies planas y generalmente sintéticas. (MINCENTUR, 2008).

2.6 Sistema HACCP

El HACCP es un sistema que permite realizar un análisis sobre los riesgos y puntos críticos en la elaboración de un alimento, para realizar este análisis es importante especificar los procesos y características como son químicas, física y biológicas que se realizan con el producto, de esta forma establecer puntos de control para que dichos procesos y características no afecten al producto final, así como al consumidor. (Martínez, 2012).

El HACCP fue desarrollado por tripulantes en los Estados Unidos en uno de los primeros viajes espaciales como un método para la seguridad microbiológica, asegurando que los alimentos que los astronautas sean fiables e inocuos. (Mortimore y Wallace, 2001).

La NASA junto con la compañía Pillsbury y los laboratorios de la armada de los Estados Unidos en Natick desarrollaron un sistema con estándares que controla la fiabilidad de los alimentos con la finalidad de garantizar un producto apto para el consumo y sin ningún riesgo alimentario. (Mortimore y Wallace, 2001).

Mortimore y Wallace en su libro "HACCP, Enfoque Práctico", menciona los siguientes principios:

1. Elaborar un análisis de peligros
2. Evaluar los puntos críticos de control
3. Implementar los límites críticos
4. Establecer un sistema de vigilancia de los puntos críticos de control
5. Definir las acciones correctivas a realizar cuando el sistema de vigilancia detecte que un punto crítico no se encuentra bajo control
6. Establecer el procedimiento de verificación encaminado a confirmar que el sistema HACCP se encuentre funcionando correctamente.
7. Originar un sistema de documentación relativo a todos los procedimientos y registros adecuados para estos principios y su aplicación.

De acuerdo al ministerio de industrias y productividad (2014), existen normas legales relacionadas a las buenas prácticas de manufactura, las cuales se mencionan a continuación:

En noviembre del 2002 se realizó el primer reglamento de buenas prácticas de manufactura según el decreto ejecutivo 3253, con la finalidad de ofrecer la inocuidad en los alimentos

Ley orgánica de salud publicada en el registro oficial suplemento N 423 del 22 de diciembre del 2006.

2.7 Principios y normas de BPM en Ecuador

En Ecuador existe el código que define principios y normas los BPM que se menciona en el decreto ejecutivo 3253, donde se establecen ciertos criterios que deben tener los alimentos procesados, para cumplir con dichos principios.

Así mismo en el año 2012 por primera vez se emite una política regulatoria de plazos para el cumplimiento de BPMS para las empresas elaboradoras de alimentos.

Reglamento de registro y control post registro de alimentos, acuerdo N 00002912 publicado en el registro oficial N 896 el 21 de febrero del 2013.

Dentro del registro oficial 839 existen distintas categorías dentro de las cuales se encuentra las empresas de riesgo tipo B las mismas que están “encargadas de comidas listas y empacadas”, estas deben contar con una certificación hasta noviembre del 2015, (Ministerio de Salud, 2013).

Conforme La Dirección Ejecutiva de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) los lugares ofrezcan la comercialización y producción de alimentos para el consumo humano en el Ecuador deberán cumplir con condiciones y requisitos específicos de buenas prácticas de manufactura

Conforme estadísticas del ministerio de salud pública del Ecuador en el año 2013 existieron 1209 casos de intoxicación por alimentos, cifra que aumentó a un número de 3418 a inicios del año 2014. (El Telégrafo, 2013)

Mencionando como uno de los más grandes casos de intoxicación por alimentos contaminados se dio el 12 de julio del 2013, ocasionador por un catering ubicado en la ciudad de Ambato donde un aproximado de 20 personas recibieron asistencia médica de urgencia, lo que provocó la investigación a dicha empresa para verificar su control de BPM. (El Telégrafo, 2013)

La implementación de BPM en los establecimientos de alimentos y bebidas en el Ecuador son de carácter obligatorio debido al riesgo de contaminación que

existe en el alimento ocasionando perjuicios en la salud pública, motivo por el cual el (Ministerio de Salud Pública, 2013) exige el cumplimiento de BPM en las industrias de alimentos y bebidas del país para garantizar cada proceso.

En la actualidad la industria de alimentos y bebidas busca definir conceptos de calidad e inocuidad en los alimentos que aseguren la salud de los consumidores, por lo mismo se realizan controles mediante principios que controlen la calidad de los alimentos terminados (INEN 2014).

2.7.1 Recepción de materia prima

En los procedimientos que se realizan para la recepción y almacenamiento de los alimentos debe existir un alto control para reducir el riesgo de contaminación cambio o golpes en el alimento. (EPMRQ, 2012).

Cuando la materia prima es recibida es de suma importancia que sea verificada bajo ciertos criterios específicos como su textura, olor, color y revisar su fecha de caducidad y que el empaque este en perfectas condiciones. (Montenegro, L, 2008).

En el área de recepción y almacenamiento de alimentos, la persona encargada de recibir los alimentos con los conocimientos básicos necesarios para este proceso, teniendo una constancia escrita sobre dichos factores en los cuales se recibió el alimento. (Montenegro, L, 2008).

- A. Verificando su estado con relación a los requisitos solicitados con utilización de características organolépticas para de esta manera tener un mejor control sobre la materia prima.
- B. Si los empaques, envases se encuentran deteriorados, rotos o inflados estos deberán ser rechazados.
- C. Los productos deberán ser recibidos solo si estos se encuentran en el empaque adecuado y limpio para cada alimento.

- D. Una vez los alimentos ingresen estos deberán ser colocados en los lugares adecuados dependiendo de su necesidad.

2.7.2 Almacenamiento

El área de almacenamiento de la materia prima deberá tener las características y condiciones adecuadas, para la correcta conservación de los alimentos el lugar debe tener ventilación, ser fácil para limpiar de y de materiales resistentes, de la misma forma los alimentos deberán ser colocados de acuerdo a su categoría. (Instituto Distrital de Turismo y COTELCO, 2007).

La utilización del método primero en entrar primero en salir y último en entrar primero en salir para un buen manejo de los inventarios evitando de esta manera perdidas de alimentos por un incorrecto almacenamiento. (Mincetur, 2008).

CAPITULO III: Diagnóstico del restaurante “La Rúcula”

3.1 Beneficiarios

El restaurante “La Rúcula” de tipo familiar está ubicado en el sector de la floresta, brinda los servicios de alimentos y bebidas hace más de dos años en la ciudad de Quito. En el año 2016 inicia este negocio propio, creado por Katherine Miño y su esposo quienes en la actualidad son dueños y se encuentran a cargo del mismo.

3.1.1 Misión

Desarrollar y crear platos innovadores de alta calidad ofertando productos nacionales con la práctica de correctos estándares alimenticios, necesarios para alcanzar la fidelidad de nuestros clientes y consumidores. Ofrecer servicios y productos alimenticios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes generando un valor económico y social.

3.1.2 Visión

Ser uno de los restaurantes más reconocidos en la ciudad de Quito, fomentando los más altos estándares de calidad, excelencia e innovación constante en la elaboración de platos, promoviendo el uso de productos nacionales para el beneficio común de productores y consumidores, ofreciendo un servicio con valor agregado.

3.2 Objetivos restaurante “La Rúcula”

- Aumentar en un 50 % el número de ventas mensuales con la finalidad de generar mayores ingresos para el establecimiento.
- Conocer cada una de las áreas de trabajo dentro del establecimiento al igual que todos los productos que están a la venta para poder brindar una mejor información al cliente en caso de requerirla.
- Crear una cultura organizacional de calidad, excelencia e innovación continua de estándares de servicio.
- Fomentar la comunicación continua con los clientes mediante redes sociales en los cuales podrán obtener la mayor cantidad de información acerca de nuestro establecimiento en lo que se refiere a promociones, horarios de atención, menú, etc.

3.4 Criterios de contaminación

Uno de los principales aspectos y más fundamentales acerca de la calidad de los alimentos es la inocuidad que tiene como propósito reducir al máximo la exposición de los alimentos a contaminación de cualquier tipo, iniciando por la recepción y almacenamiento hasta llegar al consumo de este, teniendo en cuenta por todos los procesos y áreas que este debe atravesar. (INTI,2012).

3.5 Estructura organizacional

La estructura organizacional del restaurante “La Rúcula” está establecida por el gerente general quien es el encargado de la toma de decisiones, responsable del área administrativa y quien deberá hacer cumplir todos los procesos y reglamentos internos.

Chef ejecutivo es quien dirige específicamente las áreas de cocina, es responsable de la toma de decisiones dentro de la cocina controlando la calidad de los alimentos de principio a fin.

Ayudante de cocina es el responsable de recibir órdenes del chef ejecutivo y colaborar en la elaboración de alimentos si es necesario y solicitado, también es el encargado de mantener la cocina en orden y cuidar de la higiene en las distintas áreas de trabajo

Posillero es la persona encargada de mantener todos los utensilios, ollas, tablas, recipientes y vajilla limpios, pues es el encargado de lavar todos los instrumentos utilizados en la cocina.

Dentro de las distintas funciones que realiza el restaurante “La Rúcula” de generar un bien común entre productores y compradores mejorando el ámbito económico y social de un sector en específico, la satisfacción y el placer probado por el cliente hacen que este restaurante brinde un servicio y experiencia de alto nivel, fomentando a la mejora continua.

El equipo de trabajo operativo del restaurante “La Rúcula” está conformado por dos personas quienes son directamente los encargados de tener contacto con los alimentos y su transformación como cabeza de la cocina tenemos al Chef Ejecutivo altamente capacitado el mismo que posee título de tercer nivel como licenciado en gastronomía, conjuntamente encontramos al ayudante de cocina quien actualmente se encuentra cursando sus estudios de tercer nivel en quinto semestre de la carrera de gastronomía ambos tienen conocimiento sobre el tipo de cargo y sus responsabilidades, el uso correcto del uniforme y procesos de higiene personal, uso de BPM sin embargo no tienen mucho conocimiento

sobre los tipos de contaminación y riesgos existentes en el almacenamiento de los alimentos y lo que estas pueden producir como con enfermedades transmitidas por los alimentos.

Tabla 2 Personal del Restaurante.

No	Apellido	Nombre	Edad
1	Hidalgo	Andrés	30
2	Andrade	Iván	22
3	Salazar	Jorge	20

3.6 BPM en el restaurante “La Rúcula”

En el restaurante “La Rúcula” se han implementado procesos de buenas prácticas de manufactura, con la finalidad de garantizar en su totalidad la calidad de sus productos, sin embargo, estas no se utilizan en todas las áreas y no están completamente estandarizadas ni bajo la guía de un manual, se considera de suma importancia la implementación de un manual de BPM específicamente en el área de bodega que es la más afectada.

Las buenas prácticas de manufactura sirven como orientación y guía para el personal de trabajo con el propósito de garantizar una correcta recepción, almacenamiento, producción y elaboración optimizando la calidad de los productos, cumpliendo con las expectativas de los consumidores. Es necesario la creación e implementación de un manual de buenas prácticas de manufactura en el que se detalle cuidadosamente cada uno de los procesos y procedimientos que se realizan para la transformación de los alimentos. Implementar un manual que asegure la conservación y almacenamiento

cuidadosamente de los alimentos y evite desechos innecesarios y riesgos de contaminación.

Es trascendental establecer los procesos de almacenamiento y conservación que utiliza el personal juntamente con las condiciones ambientales en las que se mantienen los mismos, se debe tomar en cuenta que la calidad de los productos que elaboramos serán directamente consumidos por los clientes, razón por la cual se debe tomar con total responsabilidad, seriedad y compromiso con la finalidad de cumplir las necesidades y expectativas con un cuidadoso uso del manual de BPM.

3.7 Evaluación y resultados

3.7.1 Estado de las Instalaciones

Para comenzar el proceso de documentación se elaboró una evaluación visual sobre las condiciones físicas de las instalaciones a mediados del mes de octubre en el cual se pudo constatar resultados de los cuales es favorable comenzar con la identificación de fallas. En base a lo mencionado se realizó una lista de chequeo sobre los requerimientos necesarios y establecidos por el Instituto de Regulación INEN, que nos permitirá identificar de forma precisa las falencias que existen en las distintas áreas de trabajo y sobre todo en el área de bodega.

Lista de chequeo de Buenas Prácticas de Manufactura en el Restaurante “La Rúcula”

Responsable a cargo de la inspección: María José Gallegos Saltos

Objetivo de la visita: conocer detalladamente si las distintas áreas cumplen con lo BPM necesarios para garantizar el estado y calidad de los productos

Tabla 3: Tabla de auditoria

Art	Requisitos	Cumple	No cumple	Observaciones
172	Instalaciones			
	El diseño y la construcción del establecimiento deberá permitir el fácil acceso a la limpieza y desinfección garantizando inocuidad en los alimentos	si		El restaurante cuenta con un programa de control de plagas anual.
	El cableado y las tuberías de servicios públicos se deberán instalar de modo que no obstruyan la limpieza de pisos, paredes y techos.	si		Los cables se encuentran cubiertos por canaletas
	Los pisos donde se utilice métodos de limpieza de flujo de agua deberán evitar la acumulación de agua y en caso de contar con desagües estos deberán contar con rejillas en buen estado y mantenerse en condiciones sanitarias que eviten la contaminación.	si		

	Los materiales para superficies de pisos, paredes y techos en las áreas en donde se realicen las operaciones de manipulación de alimentos, deberán ser resistentes, fáciles de limpiar y desinfectar; y no deben generar espacios propicios para la proliferación de microorganismos y plagas.	si		
	En las áreas donde se llevan a cabo las operaciones de manipulación de alimentos, las puertas deben mantenerse en buen estado de funcionamiento y ser de materiales fáciles de limpiar que impidan la contaminación cruzada.	si		
	En caso de contar con aberturas que den al exterior estas deben estar cubiertas por mallas protectoras	si		Cuenta con mallas protectoras en cada una de las ventanas
174	Iluminación			
	En las áreas de producción de los alimentos deberán contar con iluminación natural y artificial que permita facilitar la visibilidad	si		Sin embargo, no cuentan con protectores en caso de que de lámparas se rompan.
	Las áreas de manipulación de alimentos deberán contar con iluminación natural o artificial que permita una adecuada visibilidad durante las actividades.	si		

175	Servicios básicos			
	Los establecimientos de alimentos deberán contar con servicios básicos como agua potable, energía eléctrica y un sistema de recolección de desechos	Si		
	Los basureros en las áreas de producción deberán ser de plástico con tapa y asegurar el retiro frecuente de desechos		no	No cuentan con tapas de basureros
	Los establecimientos de alimentos si aplica deberán contar con trampas de grasa que permitan el tratamiento de las aguas.	si		
176	Condiciones sanitarias para los servicios higiénicos			
	Lavamanos e inodoro ¿(urinario) cuando corresponda	si		
	Dispensador de jabón líquido de pared	si		
	Dispensador antiséptico dentro o fuera de las instalaciones sanitarias	si		
	Toallas desechables para secar las manos	si		
	Dispensador de papel higiénico	si		
	Basurero con funda plástica	si		
	Sistema de desagües funcionales para evitar la acumulación de agua	si		

	Sistema de eliminación de desechos	si		
	Los baños o baterías sanitarias no deben tener acceso directo a las áreas de manipulación de alimentos y las puertas deben encontrarse completamente cerradas.	si		
	Estas áreas deben estar señalizadas, ventiladas, en buen estado de funcionamiento e higiene.	si		
	Los procesos de limpieza y desinfección de estas áreas deberán contar con un procedimiento establecido y sus respectivos registros.		No	No cuenta con un control o registro de limpieza
177.	CONDICIONES SANITARIAS PARA EL AREA DE COCINA			
	Área de almacenamiento: lugar donde se ubicarán los alimentos para su conservación con condiciones de temperatura y humedad. Adicional deberán contar con una zona identificada para el uso de productos químicos y no comestibles.		No	No cuentan con un registro de almacenamiento, los estantes no tienen las respectivas distancias del piso, los recipientes no tienen tapa, la zona de productos no comestibles y químicos no está debidamente identificado.
	Área de preparación previa e intermedia donde se realizan los cortes, pelado, picado y cocción de los alimentos	Si		Se utiliza la misma área para lo mismo en distintos tiempos
	Área al final donde se realiza el armado y servido de los platos entregados en el establecimiento.	Si		Se utiliza área anterior en distinto tiempo
	Los lavabos deberán estar ubicados de manera que faciliten el acceso al personal que manipula los alimentos y de preferencia para el lavado de utensilios y equipos.	si		

179.	Condiciones sanitarias de equipos, utensillo y superficies en contacto con el alimento			
	Los equipos de cocina, utensillos y superficies en contacto con los alimentos deben ser resistentes, no toxico, no traspaso de olores o sabores, no presentan porosidad en su uso.	si		
	Los equipos para la conservación de los alimentos tanto en frío como en caliente deberán estar en óptimas condiciones de higiene y funcionamiento, sujetos a mantenimiento periódico con sus respectivos registros.	si		
	Se puede utilizar utensilios de madera, siempre y cuando el material sea duro, no poroso y esté en buen estado de conservación e higiene.		No	Los utensillos de madera se encuentran en mal estado y porosos
180.	De la higiene del personal que tenga contacto directo con los alimentos			
	Mantener el aseo personal a diario, uñas cortas y limpias que no presente heridas expuestas	Si		En caso de cortes que sean expuestos se utiliza guantes para la manipulación de alimentos
	Llevar la vestimenta de uso exclusivo para cocina limpio y en buen estado, zapatos antideslizantes	Si		
	Durante el proceso de preparación de los alimentos no se puede fumar, masticar chicle, escupir, beber y deberán cubrirse la boca al toser y estornudar.	Si		
	El establecimiento debe proporcionar los insumos necesarios para el aseo adecuado de manos.	Si		
	El personal debe lavarse periódicamente las manos a lo largo del día y después de hacer uso de los baños	Si		

181.	De la salud			
	El dueño del establecimiento deberá ser responsable de implementar programas de salud preventiva para el personal.		No	
	El personal debe contar con un buen estado de salud y estar libre de infecciones, enfermedades respiratorias, gastrointestinales y otras condiciones que pueda ocasionar contaminación.	si		A excepción de uno de los trabajadores de quien no se cuenta con ninguna documentación que certifique su estado de salud en general.
182.	De la capacitación es responsabilidad el dueño del establecimiento			
	Es responsabilidad del establecimiento brindar capacitaciones al personal de trabajo que garanticen los procedimientos e higiene de los alimentos y tenga conocimiento sobre sus funciones de trabajo.	si		
183.	Recepción o compra directa			
	Durante el proceso de recepción o compra le personal debe encargarse de inspeccionar y verificar el estado de los	si		
	Durante el proceso que los alimentos se mantengan en óptimas condiciones de temperatura y ambientales, aptas para la conservación.		No	Ciertos alimentos se encuentran en condiciones inadecuadas expuestas a contaminación.
	Que los alimentos se encuentren en condiciones aptas para el consumo libres de plagas y	Si		
	Que los envases y contenedores de alimento se encuentren en óptimas condiciones y sean de material apto para contener alimentos y su uso sea exclusivo.	Si		
	El propietario del establecimiento deberá contar con un registro de los proveedores y su respectiva información.		No	No se cumple con este punto debido a que las compras se realizan fuera del establecimiento.

184.	Almacenamiento: deberá cumplir con las siguientes especificaciones.			
	Las áreas de almacenamiento deben estar ubicadas en un lugar exclusivo y en óptimas condiciones de limpieza.		No	
	Conforme el tipo de producto se garantiza que las condiciones de temperatura y ambientales sean aptas para la conservación y frescura.		No	Los alimentos no se descomponen con facilidad por las condiciones en las que se encuentran.
	Durante las actividades de almacenamiento se deben utilizar el principio PEPS (primero en entrar, primero en salir), esto dependerá del tipo de producto.		No	
	Los alimentos deberán ser ubicados de tal manera que permitan la circulación de aire para que no se presente desorden o amontonamiento de los productos almacenados.		No	
	En las áreas de almacenamiento los alimentos deben estar separados del piso, paredes y techo para evita contaminación.		No	
	Los alimentos deberán ser ubicados de forma que evite la contaminación cruzada, identificados y separados.		No	
	Los alimentos semielaborados o elaborados como salsas y otros procesados deben almacenarse debidamente etiquetado, previo a su uso se deberá verificar su estado.		No	
	Los equipos de refrigeración y congelación deberán estar en buen estado y la ubicación de los productos dentro de los mismos deben permitir la circulación de frío.	si		Algunos alimentos no son colocados de forma adecuada dentro del refrigerador.
	Las estanterías destinadas a almacenar productos deberán estar en óptimas condiciones y conservarán la higiene y conservación.		No	Las estanterías están en mal estado y no se encuentran limpias.

190.	Temperaturas			
	Durante las actividades de compra, recepción, almacenamiento y preparación se debe garantizar y monitorear las temperaturas de los alimentos para su conservación.		No	
191.	Descongelación, recalentamiento y enfriamiento.			
	La descongelación se realizará a temperaturas controladas y no a temperatura ambiente.		No	
	Los alimentos que sean descongelados no podrán volver a ser congelados nuevamente.		No	
	Los alimentos que se hayan mantenido en frío deberán recalentarse y consumirse inmediatamente.		No	
192.	Contaminación cruzada			
	En caso de que los utensillos o el personal hayan entrado en contacto con alimentos crudos, se realizaran los procesos de desinfección previos al contacto con otro alimento	Si		
	El personal que manipula los alimentos no podrá volver a utilizar los utensillos con los que degusto.		No	

Tomada de: Daniel Rodrigo Arteaga, 2019

3.7.2 Instalaciones

El diseño y construcción de las instalaciones es el adecuado, facilita la distinción de las diferentes áreas, desinfección y limpieza impidiendo así que exista algún tipo de contaminación en el proceso de elaboración de los alimentos, el material y las superficies no son de materiales tóxicos, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar. El restaurante cuenta con un programa que se realiza anualmente para el control de plagas.

3.7.2.1 Clasificación de áreas

En el restaurante “La Rúcula” la distribución de las áreas está hecha conforme a las necesidades y requerimientos deseados con los materiales adecuados que facilitan la limpieza, el restaurante cuenta con el área de cocina, área de bodega de alimentos, área de almacenamiento de productos de limpieza y un baño para uso exclusivo del personal, adicional cuenta con el área de restaurante para el servicio de los comensales, uno de los puntos críticos a considerar es el área de bodega para alimentos ya que esta no cuenta con las estanterías necesarias y no están correctamente ubicadas bajo los requerimientos, e incluso no existen envases o recipientes para el almacenamiento adecuado de los alimentos, en los refrigeradores la ubicación adecuada por categoría de producto y empaque correcto identificado con fecha de elaboración, tipo de producto y tiempo de consumo, no se utilizan los métodos y procesos requeridos.

3.7.3 Techo y pared

El techo cumple con las normas establecidas que faciliten el fácil acceso para la limpieza de este con superficies lisas. La pintura de las paredes no es la adecuada y se encuentra un poco deteriorada y en mal estado, deben ser modificadas o remplazadas por baldosas o pintura que sea lavable si forma dificulta la limpieza.

3.7.4 Ventanas y puertas

Las ventanas son de vidrio con marco de aluminio cubiertas por una malla protectora, ubicadas en sitios de fácil acceso que facilitan la limpieza, sin embargo, se visualizó la falta de limpieza. Las puertas son de madera y están en muy buen estado, su ubicación es adecuada y estas cuentan con una manija para abrir y cerrar a excepción de la puerta que nos dirige al área del salón.

3.7.5 Pisos

Los pisos son de baldosa y cuentan con cintas antideslizantes, existe una rejilla para fácil drenaje de agua.

Las refrigeradoras y congeladoras deben ser accesibles para una fácil limpieza y deben conservarse en buena condición.

3.7.6 Instalaciones eléctricas y redes de agua

Las instalaciones eléctricas se encuentran correctamente ubicadas en la parte de arriba, los cables eléctricos están cubiertos adecuadamente por canaletas y los interruptores están ubicados conforme a las necesidades.

Las instalaciones de agua son correctas y ubicadas en las áreas necesarias para abastecimiento de la misma, se dispone de un sistema adecuado de agua potable

Los desagües del piso cuentan con la protección apropiada para evitar que estos se tapen y el agua o líquidos puedan fluir correctamente, el restaurante cuenta con una trampa de grasa de fácil acceso para su limpieza continua correspondiente.

3.7.7 Iluminación

La iluminación es la adecuada consta con diferentes lámparas en cada una de las áreas sin embargo estos no tienen protección necesaria en caso de ruptura además de la utilización de la luz natural debido a que sus ventanas son grandes y están ubicadas en lugares específicos para aprovechar.

3.7.8 Instalaciones sanitarias

Cuenta con dos baterías sanitarias cada uno específicamente identificado para el personal de trabajo y el otro para los clientes ubicados en diferentes áreas, las baterías sanitarias para uso del personal no se encuentran los avisos e

instrucciones obligatorias para el correcto lavado de manos después del uso de los sanitarios, cuenta con dispensador de jabón al igual que toallas de papel, no cuenta con un registro de control para los horarios de limpieza.

3.7.9 Disposición de Desechos

Los desechos son separados por orgánicos e inorgánicos debidamente identificados en el envase, son recolectados al final de la jornada de trabajo y es llevado directamente a los contenedores de basura, a pesar de todo esto los basureros no cuentan con tapas para evitar malos olores y se encuentran ubicados cerca del área de producción.

3.7.10 Utensilios y equipos

El restaurante está equipado correctamente y cuenta con lo necesario para la producción y elaboración de los productos los equipos y utensilios que se utilizan en su mayoría son de acero inoxidable, sin embargo cuentan con algunos utensilios de materiales como el plástico y la madera que son altamente riesgosos y pueden ser causantes de contaminación si no se realiza un correcto proceso de desinfección, no poseen tablas de picar de colores para ser identificadas por sus uso dependiendo la categoría del producto.

3.7.11 Obligaciones del personal

El personal mantiene un adecuado cuidado personal e higiene, trabajar de forma ética conforme a los reglamentos externos e internos del restaurante, y estar comprometido y capacitado para la operación. El personal que va a estar en contacto directo con los alimentos cumple con la vestimenta adecuada y cumple con las normas de higiene.

3.7.12 Evaluación del personal

El restaurante “La Rúcula” provee capacitaciones de buenas prácticas de manufactura al personal de trabajo semestralmente pero no se utilizan correctamente.

La salud del personal está completamente ligada a los requerimientos legales a cumplir para obtener los permisos correspondientes de funcionamiento, a pesar de estas disposiciones no se cuenta con la documentación de uno de los trabajadores con la cual se puede verificar y certificar la salud de dicha persona.

El personal si cumple con los procesos de higiene durante el proceso de producción como la desinfección constante de sus manos.

3.7.13 Materia prima e insumos

El restaurante no cuenta con un control o registro en el cual se especifiquen los estándares para los productos, ni un registro de almacenamiento.

Se realiza la recepción de la materia prima directamente con los proveedores semanalmente en el mercado mayorista este proceso no cuenta con estándares ya que se reciben los productos en fundas desechables y muchas veces se mezclan los tipos de alimentos, los recipientes de la materia prima al igual que estanterías no son los adecuados para un correcto almacenamiento ya que muchos de estos no cuentan con etiquetas ni tapas que protejan para la contaminación, así mismo hay materia prima que es colocada en el suelo ambos se encuentran en mal estado y falta de limpieza.

En el área de almacenamiento tampoco se realiza una rotación de los alimentos periódicamente,

Las materias primas e insumos conservados en congelación no siempre son descongelados de la forma correcta ya que este es expuesto a distintas temperaturas sin ningún control de contaminación, y estas vuelven a ser congeladas.

El restaurante no cuenta con métodos establecidos para garantizar la inocuidad del alimento en el área de almacenamiento.

3.7.14 Operaciones de producción

El personal que elabora la producción del restaurante cuenta con procesos estandarizados lo que les permite tener un mayor control sobre la calidad de sus productos, a pesar de esto no en todas las ocasiones estos se ponen en práctica, cuentan con un manual que estandariza los procesos, con equipos y utensilios que permiten desarrollar la producción. Las operaciones son realizadas en orden y con limpieza continua de los equipos y utensilios, al momento de la producción elaboración se trata de que casi siempre los productos sean etiquetados como corresponde

La limpieza que se realiza de los equipos de cocina, utensilios y áreas de trabajo son constantemente limpiadas, pero no se utiliza la fórmula desinfectante apropiada para realizarlo.

3.7.15 Almacenamiento

Las bodegas en las que se conservan los alimentos no mantienen las condiciones adecuadas higiénicas ni ambientales lo que promueve la descomposición de algunos, la ubicación de la materia prima y suministros están colocados en estantes, pero no tienen la altura necesaria que evita el contacto con el piso, tampoco mantienen una distancia con la pared e impide la limpieza fácil.

Para los alimentos que requieren refrigeración o congelación estos no siempre son ubicados de la forma adecuada dependiendo la necesidad de cada uno. Durante el transporte de los alimentos estos no se encuentran bajo las condiciones necesarias de cadena de frío ya que estos son transportados en un vehículo privado y su tiempo es de aproximadamente 50 a 60 minutos.

3.7.16 Evaluación y control de calidad

El restaurante “La Rúcula” no cuenta con controles de calidad que sean frecuentes tanto en sus procesos de buenas prácticas de manufactura lo cual puede producir inseguridad en los alimentos para el consumo. En la recepción y almacenamiento no se realizan adecuados procesos de estandarización lo que causa la descomposición y desperdicio de la materia prima.

Conforme los resultados de la lista de chequeo se concluye que las instalaciones del area de bodega no son las adecuadas ya que representan en su mayoría un incumplimiento con distintos puntos como en la compra, recepción y almacenamiento procesos en los cuales existe un alto porcentaje de riesgo de contaminación de los alimentos y de esta manera evitar el desperdicio de materia prima.

CAPITULO IV: PROPUESTA DEL MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Se elaborara un manual de buenas practicas de manufactura el mismo que se realiza con el objetivo de mantener la inocuidad y sanidad de toda la cocina enfocanose principalmente en el area de bodega y almacenaminto de los alimentos conforme los requeriminetos que estan establecidos en El Instituto Ecuatoriano de normalizacion (INEN).

Con el empleo de buenas prácticas de manufactura dentro del área de bodega del restaurante La Rúcula se logrará una mejora en la compra, recepción y almacenamiento que ayudará a disminuir los costos económicos evitando la perdida de alimentos por desperdicio ya sea por contaminación o descomposición.

4.1 Introducción

Las buenas prácticas de manufactura son una herramienta básica y de suma importancia que se debe aplicar en los distintos procesos que se realizan dentro de una cocina como son la compra, recepción, almacenamiento, preparación y elaboración los alimentos para obtener un producto final que garantice la inocuidad en todos sus procesos y sea apto para el consumo, todo aquel personal que este en contacto directo con los alimentos debe cumplir con requerimientos y condiciones de higiene establecidas en las áreas de elaboración de los alimentos.

El manual está compuesto por un conjunto de procedimientos establecidos que se deben realizar correctamente, los cuales evitara la contaminación de los alimentos, perdida de desperdicios, control de la limpieza de lugar, higiene del personal, control de calidad de la compra, recepción y almacenamiento, desinfección de utensilios y equipos. Toda la información que contiene este manual servirá como orientación y dirección para todos los procesos y actividades de manipulación de alimentos que se realicen dentro del restaurante.

4.2 Objetivo general

Implementar el manual de buenas prácticas de manufactura dentro de los procesos del restaurante “La Rúcula” para mejorar el control y calidad de sus productos

4.3 Objetivos específicos

Reducir los costos económicos mediante la disminución y control de desperdicios provocados por contaminación

Mejorar los procesos de recepción y almacenamiento.

Mejorar los procesos de limpieza y desinfección mediante registro y control.

4.4 Alcance

El presente manual deberá ser utilizado responsablemente por parte del administrador, chef de cocina, ayudante de cocina y todo aquel que manipule directamente los alimentos.

Organigrama



Figura 1. Organigrama.

4.5 Organigrama

En el restaurante “La Rúcula” el Gerente general y dueño es el encargado de la parte administrativa del mismo. El equipo de producción está conformado por el chef ejecutivo es el encargado de delegar tareas, control de inventarios, control de calidad, elaboración del menú. Y el ayudante de cocina quien está encargado de la producción, elaboración, organización en la cocina, es la mano

derecha del chef ejecutivo. El personal deberá ejecutar y cumplir con los requerimientos de sanitización que se especifiquen.

El personal que no forme parte del equipo de producción deberá ingresar al área de producción con los implementos necesarios como malla para cubrir el cabello, de ser necesario deberá ingresar con delantal y mascarilla, el restaurante deberá contar con dichos implementos en caso de ser requeridos.

Todo aquel personal nuevo deberá ser capacitado previamente, así como el personal vigente deberá ser constantemente capacitado con la finalidad que se mantengan informados sobre los distintos riesgos que pueden ocurrir por falta de una incorrecta manipulación.

4.6 Ciclo de procesos del restaurante



Figura 2. Ciclo de Procesos.

Estos son los distintos procesos que se realizan en el restaurante, se debe considerar que en todos estos existe algún tipo de riesgo de contaminación lo

que puede provocar afectaciones para el consumo de los alimentos elaborados en el ser humano.

4.6.1 Compra: se debe verificar que los proveedores cumplan con los estándares de manipulación de alimentos, deberá existir un registro sobre el control de temperaturas del lugar donde se mantiene la materia prima, revisar la temperatura a la cual el producto llega al establecimiento.

4.6.2 Recepción: verificar mediante propiedades organolépticas el estado de los alimentos, evitar que estos tengan golpes o abolladuras, que su color sea natural, el olor sea agradable dependiendo el tipo de alimento.

4.6.3 Almacenamiento: realizar la desinfección adecuada de los productos que así lo requieran, colocar en los recipientes adecuados los alimentos que se van a almacenar conforme la necesidad ya sean productos perecibles o no perecibles, y los que necesiten refrigeración o congelación.

4.6.4 Elaboración: una vez los alimentos hayan pasado por las áreas mencionadas anteriormente pasaran al área de elaboración para su transformación y obtención del producto final.

4.6.5 Producción: en el área de producción el personal de trabajo deberá cumplir con los siguientes procedimientos:

- Al ingresar deberán contar con la vestimenta adecuada.
- Lavarse las manos correctamente.
- Limpiar y desinfectar el área de trabajo.
- Desinfectar y lavar los productos a utilizar.
- Utilizar el color de tabla según corresponda.
- Volver a lavarse las manos al finalizar cada actividad.
- Lavar los utensilios después de ser usados.
- Guardar todos los alimentos que hayan sobrado o no hayan sido utilizados.
- Colocar en los calentadores o en frío los productos listos para el servicio.
- Desinfectar y sanitizar la cocina después de su uso.

- Después del servicio limpiar el área.

4.6.6 Servicio: parte final del proceso en el cual se entrega en producto final ofreciendo un valor agregado al momento de atender al cliente.

4.7 Definición de conceptos

4.7.1 Limpieza: se puede definir como la eliminación de material visible, o la eliminación mediante el arrastre con estropajos o gamuzas y el uso de jabón de la suciedad o grasa de superficies. (Martínez, 2012)

4.7.2 Desinfección: la desinfección consiste en aplicar una fórmula desinfectante (químico) en una superficie para eliminar microorganismos no visibles. (Martínez, 2012)

4.7.3 Higienización: consiste en disminuir al mínimo los microbios a niveles que se califican no perjudiciales para la salud, es la unión de la limpieza y desinfección. (Martínez, 2012)

4.7.4 Higiene alimentaria: es el conjunto de medidas necesarias para asegurar la inocuidad de los productos, incluyendo los utensilios, manipulación y elaboración. (Martínez, 2012)

4.7.5 Esterilizar: consiste en utilizar altas temperaturas para eliminar por completo todo tipo de microorganismo.

4.7.6 Enfermedades transmitidas por los alimentos: son enfermedades que se transmiten por medio de los alimentos que han sido contaminados provocando infecciones o intoxicaciones. (MINCENTUR, 2008)

4.7.7 Cadena de frío: se basa en mantener las temperaturas de almacenamiento menores a 4°C para evitar la proliferación de las bacterias. (MINCENTUR, 2008)

4.8 Instalaciones

4.8.1 Diseño y materiales

Los equipos deben ser de material como el acero inoxidable resistentes a altas temperaturas, de larga durabilidad, resistentes a la corrosión, y que sus superficies sean lisas para facilitar su limpieza.

4.8.2 Techos, paredes y pisos

De preferencia los techos deben ser lisos impidiendo la acumulación de suciedad, las paredes deben ser de pintura o material lavable, lisa sin hendiduras para facilitar la limpieza, los pisos deben ser de material como la baldosa, resistente al agua, antideslizante y de ser posible con una rejilla para el agua.

4.8.3 Ventanas y puertas

Las ventanas deben ser de fácil limpieza de materiales de larga duración con malla de protección para evitar el ingreso de organismos externos, las puertas de preferencia deben ser lisas sin ningún tipo de diseño y se recomienda que estas no tengan ningún tipo de manija y sean de estilo vaivén para facilitar la entrada o salida del personal.

4.8.4 Ventilación e iluminación

El área de cocina debe contar con extractores de olores, campanas o ventiladores para evitar la acumulación de vapor, malos olores y grasa de material fácil de limpiar y evitar que estos contaminen los alimentos o el área de trabajo. De preferencia la iluminación debe ser natural o cas contrario artificial para un mejor desarrollo de las actividades facilitando la visibilidad en las distintas áreas.

Flujograma del área de almacenamiento

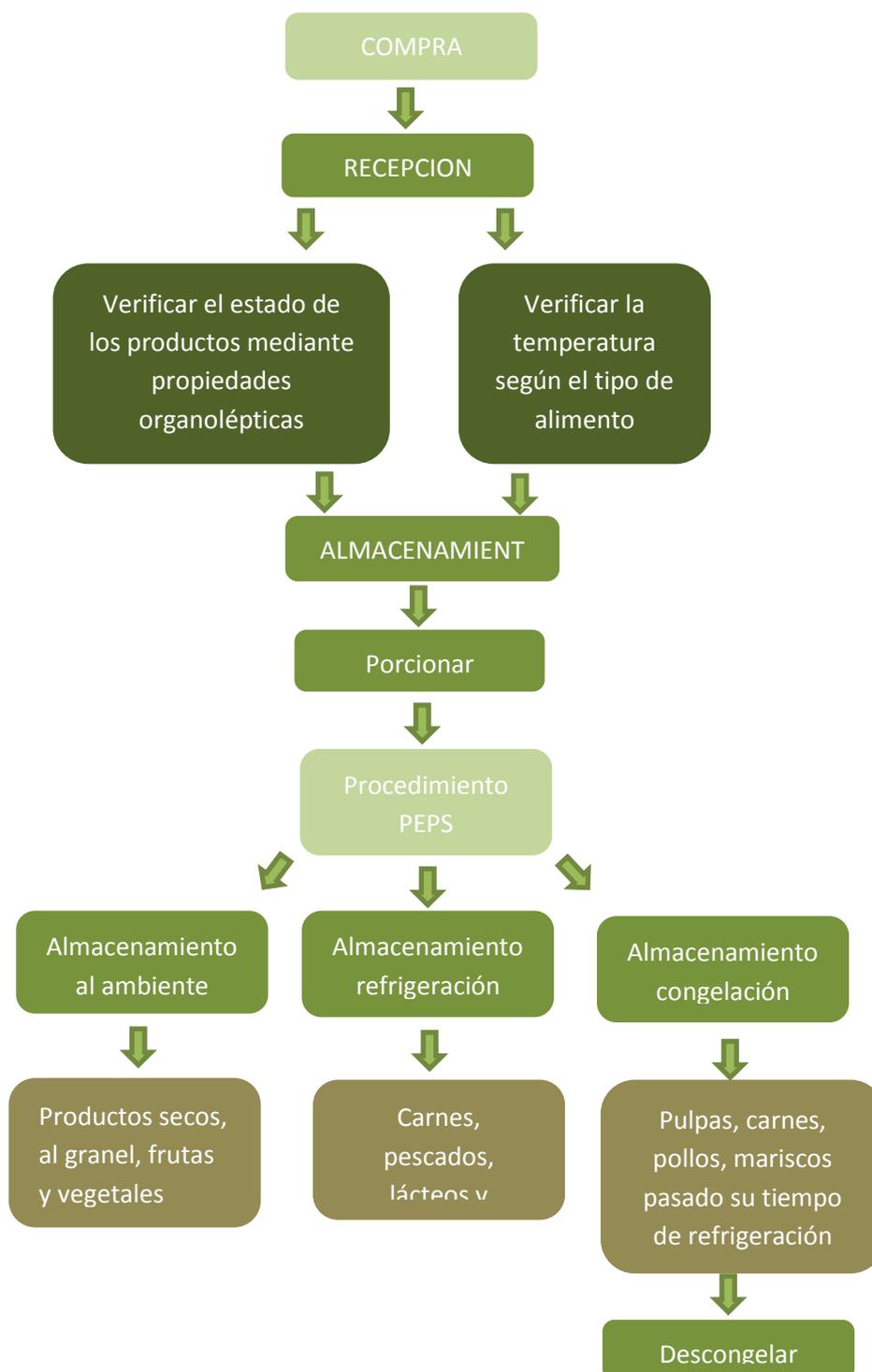


Figura 3. Flujograma Área de Almacenamiento.

4.9 Recepción de alimentos

El proceso de recepción de alimentos lo debe tener a cargo una persona que este capacitada y lo debe realizar de forma responsable que prevenga contaminaciones, verificando el estado de los productos, además debe disponer de registros de control en los cuales se especificara su descripción, características organolépticas, composición y su respectiva fecha de entrega y vencimiento.

4.10 Bodega de alimentos

Es el área específica destinada para el almacenamiento de alimentos debe existir un buen flujo de aire, seco y limpio es decir las condiciones ambientales del lugar deben ser las adecuadas, esta debe tener determinadas sus distintas áreas para alimentos secos, verduras o frutas sin embargo de preferencia estas deben ser almacenadas en refrigeración, de igual manera los alimentos como las carnes, pescados, lácteos, embutidos y alimentos elaborados deben conservarse en refrigeración, la ubicación de los equipos de frio debe ser la adecuada para que permita la limpieza. Se debe utilizar el método PEPS que quiere decir primero en entrar primero en salir



Figura 4. Bodega de alimentos

Tomado de: Bodega de Alimentos, 2016

4.11 Almacenamiento de productos al granel

- Estos productos deberán ser colocados en recipientes con tapa.
- Si son conservados en fundas estas deberán ser selladas.
- No cerrar fundas ni cartones con grapas.

4.12 Almacenamiento de productos frescos

- El lugar donde se conservan estos alimentos debe ser fresco y seco, libre de humedad.
- Los alimentos deben ser ubicados según su tipo para evitar la contaminación.
- Los alimentos deben ser etiquetados correctamente, en caso de ser necesario.
- Las repisas o estanterías deben estar ubicadas a una distancia de 10cm sobre el piso.
- La temperatura que se debe mantener es de 10°C a 21°C.

4.13 Almacenamiento de productos en refrigeración

El área de refrigeración debe estar completamente limpia libre de cualquier tipo agente extraño

La temperatura que se debe mantener esta entre los 0° a 5°C la misma que deberá ser controlada frecuentemente para evitar la descomposición de los alimentos por cambios de temperatura.

4.14 Los productos se ubicarán en las repisas de la refrigeradora según su tipo

- Repisa superior: productos elaborados listos para el consumo.
- Repisa intermedia: frutas y verduras.

- Repisa baja: productos crudos o en descongelación.



Figura 5. Almacenamiento en refrigeración

Tomado de: (globalhealthmas, 2016)

4.15 Almacenamiento de productos congelados

Los productos que se conserven en congelación deberán estar a una temperatura menor a 18°C

Se colocarán en la repisa de arriba pulpas, frutas, helados, granos, etc.

Las carnes, aves y mariscos que se mantengan en congelación deberán ubicarse en la repisa inferior.

Los alimentos deberán ser congelados en recipientes adecuados, que eviten la transmisión de olores, sellados o tapados.

4.16 Descongelación de alimentos

Para realizar este proceso existen diferentes métodos que se pueden utilizar

- Se pueden descongelar los alimentos colocándolos directamente bajo un chorro de agua.
- Se pueden descongelar los alimentos de forma natural pasándoles de congelación a refrigeración teniendo en cuenta que este método durara un periodo de tiempo más largo.
- Se podrá usar el microondas si se desea que el alimento este descongelado inmediatamente, sin embargo, este no es el método más recomendado.
- Después de descongelar los alimentos se recomienda no volver a congelarlos.

4.17 Las etiquetas de los productos deben contener la siguiente información

- Nombre del producto:
- Fecha de elaboración:
- Fecha de vencimiento:
- Peso:
- Responsable:

4.18 Equipos y utensilios

Los equipos y utensilios que se deberán utilizar en cocina deberán ser de material que no permita el traspaso de olores, sabores su material debe ser resistente, anti poroso que permita la fácil limpieza y desinfección.

- Hacer uso de utensilios de acero inoxidable
- Deberán existir áreas destinadas para distintos usos de productos crudos y cocidos
- Evitar el uso de utensilios de madera.

4.19 Tablas de picar

De preferencia se debe utilizar tablas de picar que sean de material sintético y superficies lisas para evitar la contaminación mediante estas, estas se clasifican por colores para sus distintos usos:

- Azul: pescados y mariscos
- Roja: carnes rojas
- Amarilla: aves
- Marrón: para carnes cocidas
- Verde: frutas y vegetales
- Blanca: pan y quesos

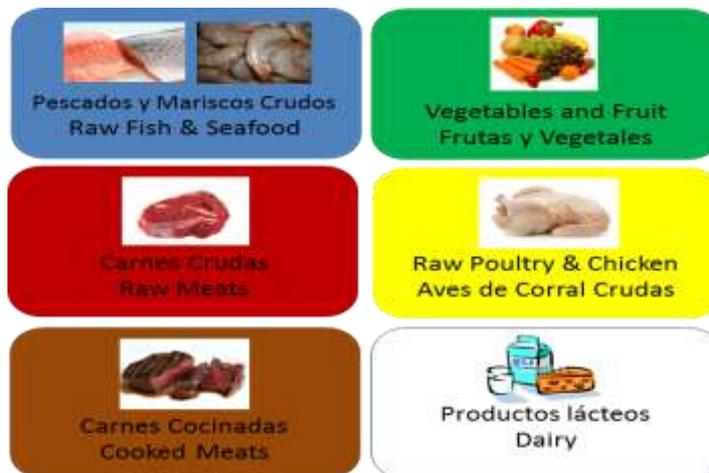


Figura 6. Tablas de picar,

Tomado de Enroquea 1.2016

Las áreas de trabajo que tengan contacto directo con los alimentos deben ser limpiada y desinfectada antes de empezar la actividad.

4.20 Serie de procesos a seguir para una correcta limpieza y desinfección de áreas de trabajo

- Retirar todos los materiales visibles como comida y residuos
- Lavar con detergente, después enjuagar con abundante agua
- Desinfectar con una solución desinfectante apropiada el área
- Dejar secar al ambiente o secar con papel toalla.

4.23 Pasos para un correcto lavado de manos

- Mojarse desde el antebrazo hasta las manos
- Aplicar la cantidad suficiente de jabón
- Frotar ambas manos hasta formar espuma
- Frotar entre los dedos, manos y uñas
- Retirar el jabón con abundante agua
- Secar con papel toalla o secadora
- Finalmente colocar gel antibacterial



Figura 8: Proceso de lavado de manos

Tomado de: www.pinsdaddy.com, s.f

4.24 Hábitos y comportamiento del personal

- No consumir bebidas alcohólicas
- Evitar el consumo de tabaco en horas de trabajo
- No masticar chicle
- No tocar su nariz, boca, orejas
- No escupir
- No toser o estornudar sin cubrirse la boca

4.25 Estado de salud

Es de total responsabilidad del personal de trabajo comunicar si hay cambios en su estado de salud si este se ve afectado por alguna enfermedad que pueda ocasionar contaminación, este no podrá manipular por ningún motivo los alimentos para seguridad del consumidor.

4.26 Uso de la vestimenta correcta para trabajar

Para ingresar al área de cocina este deberá tener la vestimenta adecuada:

- Pantalón de tela
- Chaqueta de cocina
- Zapatos antideslizantes
- Malla para el cabello o gorro
- Delantal preferiblemente de colores claros
- Mascarilla en caso de ser necesario



Figura 9: Vestimenta de cocina

Tomado de www.excelenciasgourmet.com, s.f

El personal deberá portar el uniforme de trabajo completo, nítido e impecable es responsabilidad del personal mantener en buen estado su uniforme y este deberá ser utilizado solo en el trabajo.

4.27 Limpieza de manos

- lavarse las manos al ingresar antes de realizar cualquier actividad.
- Lavarse las manos al tener contacto con productos crudos.
- Después de utilizar los sanitarios
- Después de haber sacado la basura
- Después de haber comido
- Después de haber tenido contacto con dinero
- Después de haber tocado su boca o nariz

4.28 Producción y elaboración

El área de producción debe contar con personal altamente capacitado para la manipulación de alimentos con el respectivo control y uso de BPM, antes de empezar con las actividades el personal deberá realizar todos los procedimientos antes mencionados con el uso correcto de su uniforme y aseo personal, verificando que las áreas donde van a trabajar estén limpias al igual que los utensilios.

Durante la producción de los alimentos se debe considerar el uso de equipos y utensilios en un mismo producto sin antes ser desinfectado y limpiado para evitar contaminación cruzada, de igual manera se controlará las temperaturas y tiempos de cocción, se recomienda cocinar las cantidades necesarias brindando un producto fresco y de calidad con la finalidad de evitar pérdidas y desperdicios.

4.29 Servicio

Una vez los productos elaborados estén listos se los colocara en la línea de servicio dependiendo su tipo se los conservara calientes o fríos, deben ser servidos a una temperatura adecuada, hay que tener en cuenta la presentación de la comida, así como la vajilla, cristalería y cubertería, estos deben estar pulidos correctamente para un servicio de calidad.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Como conclusiones se pudo observar que actualmente se presentan varias fallas en distintas áreas, principalmente en el área de bodega del restaurante. Por lo cual se considera de suma importancia la implementación de un manual de buenas prácticas de manufactura como un recurso de solución a todos los desperfectos y problemas que se pudo constatar mediante la realización de un análisis del área de almacenamiento.

Con los resultados que se obtuvo en base al diagnóstico real del restaurante La Rúcula se determinó que el restaurante no cumple en su totalidad con los requerimientos necesarios de buenas prácticas de manufactura debido a que no existe un control sobre las mismas en el cual se demuestre que estas están poniéndose en práctica.

El desarrollo de esta investigación permitió identificar con precisión todos los procesos que se realiza dentro del restaurante para poner en práctica el uso adecuado en la manipulación de alimentos al momento de la compra, recepción, almacenamiento, producción y servicio, con la finalidad de lograr estandarizar cada uno de estos procedimientos que garanticen la calidad en el producto final.

Existen varios organismos de control en el sector de alimentos y bebidas que tienen como objetivo el asegurar y garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos para el consumo de la población, aportando de forma positiva el desarrollo de la economía a nivel nacional.

La colaboración e interés de los dueños del restaurante La Rúcula fueron factores determinantes para obtener toda la información necesaria que nos facilitó la elaboración y desarrollo del manual de BPM para el restaurante con la aprobación por parte de los mismos para proceder a la implementación de mejoras.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda el uso del manual de buenas prácticas de manufactura desarrollado con la finalidad de que este sirva como orientación para el restaurante La Rúcula en las áreas con más deficiencias como la recepción y almacenamiento para que existan menos pérdidas de alimentos.

Se aconseja:

- Organizar los alimentos dentro del área de refrigeración y congelación
- Abastecer el área de bodega con más implementos para almacenamiento
- Realizar un registro de control de procesos de compra y recepción
- Realizar un registro de control de almacenamiento
- Realizar etiquetas estandarizadas para almacenamiento de productos
- Optimización de procesos de producción
- Registrar procesos de limpieza y desinfección
- Realizar una limpieza profunda de las distintas áreas cada 15 días
- Adquirir contenedores de basura con tapa y etiquetados correctamente para separación de desechos
- Desechar todos los Utensilios en mal estado para evitar contaminación

Se recomienda que el Restaurante la Rúcula proporcione todos los implementos necesarios para limpieza y desinfección, así como de suministros para la higiene del personal, y uniformes que comprenden de pantalón, chaqueta, delantal, y gorro, los cuales deberán ser conservados en perfecto estado.

Para una mejora de procesos el Restaurante La Rúcula facilitara y proporcionara a todos los integrantes de la empresa una copia del manual de BPM para garantizar que estos se lleven a cabo de forma correcta.

Referencias

- Bermeo, V y Caldas. C. (2014). Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes.
- Castro, K. (2011). Tecnología de alimentos. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Codex Alimentarius. (3 de 3 de 2015). Codex alimentarius. Recuperado el 10 de junio de 2017, de www.codexalimentarius.org.
- FDA. (12 de 6 de 2014). ¿Cuándo y porque se creó la FDA? USA.
- ISO. (15 de 10 de 2015)
- Martínez, M. (2012). Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. España: Editorial Síntesis, S.A.
- Ministerio de Industrias y Productividad (2014). Buenas prácticas de manufactura. Ecuador: Ministerio de industria y productividad.
- Montes, E, Lloret, I y López, M.A. (2005). Diseño y gestión de cocinas: Manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración. España Díaz Santos.
- Mortimore, S. y Wallace, C. (2001). HACCP: Enfoque práctico.
- Montenegro, L. 2008. Guía sobre las buenas prácticas de manufactura durante la recepción de materia prima en el servicio de alimentación hospitalario.
- Muguruza, N. 2008. Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines.
- National Restaurant Association. 2002. Información esencial de ServSafe. 2da. Edición.

Saavedra, J., Gómez, J., Ibarra, M., & Mosquera, C. (1 de 5 de 2011). Control y gestión de calidad. Bogotá, Colombia.

Zapata, M. 2009. Buenas prácticas de manufactura en la industria de alimentos. Honduras.

ANEXOS

Anexo 1: Instalaciones área de Cocina restaurante La Rúcula



Anexo 2: Cocina, plancha y freidora



Anexo 3: Bodega de alimentos



Anexo 4: Almacenamiento de alimentos en refrigeración



Anexo 5: almacenamiento de alimentos en congelacion



Anexo 6: Almacenamiento de productos químicos y de limpieza



Anexo 7: Ubicacion y disposicion de desechos



Anexo 8: Disposición de vajilla y utensilios



Anexo 9: Portada Manual

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA PARA EL ARES DE
BODEGA DEL RESTAURANTE “LA RÚCULA”



Figura logo restaurante

Elaborado por: María José Gallegos Saltos

Universidad de la Américas

2019

Entrevista gerente

1. ¿Cuántas personas trabajan en el área de cocina del restaurante?
En el restaurante contamos con tres personas que trabajan en el área operativa esto son el chef ejecutivo, ayudante de cocina y el posillero.
2. ¿Qué nivel de estudio tienen las personas que trabajan en el restaurante?
El chef ejecutivo tiene título de tercer nivel en gastronomía
El ayudante de cocina título de segundo nivel cursando estudios universitarios en la carrera de gastronomía.
Y el posillero tiene título de segundo nivel, sin conocimientos en el área
3. ¿Ha escuchado hablar sobre las buenas prácticas de manufactura en cocina?
Si, son procesos que se utilizan para la correcta manipulación y elaboración de alimentos.
4. ¿Qué capacitación tiene el personal?
El personal tiene la capacitación que nosotros hemos brindado a través de expertos para la correcta manipulación de los alimentos en la cadena alimenticia.
5. ¿Qué conocimiento tiene el personal sobre la contaminación?
El personal está capacitado sobre los buenos procesos de manufactura y tipos de contaminación
6. ¿El personal se encuentra capacitado para la correcta manipulación de alimentos? Si, pues a las tres personas que forman parte de nuestro equipo de trabajo se les otorgó las capacitaciones necesarias para el área gastronómica.
7. ¿El establecimiento dispone de áreas específicas y adecuadas para almacenar los alimentos?
El restaurante cuenta con equipos y áreas específicas para el almacenamiento de acuerdo a su necesidad, sin embargo, estas no son utilizadas adecuadamente.

Entrevista personal operativo

Chef ejecutivo

1. ¿Conoce usted la descripción de su cargo?
Sí, al ingresar al establecimiento se nos entregó una hoja con la información respectiva al cargo de cada uno de nosotros.
2. ¿Cuáles son sus funciones en el restaurante?
Las funciones que están a mi cargo son de total responsabilidad como toma de decisiones, elaboración de menú, control de calidad, supervisión procesos de BPM, producción, presentación y elaboración de alimentos.
3. ¿Qué operaciones realiza a diario?
Preparación del menaje para la operación, producción de alimentos, actualización de inventarios, requisiciones, supervisión de limpieza y mantenimiento.
4. ¿Cómo funciona el área de bodega?
El área de bodega empieza desde la recepción de los alimentos, control de calidad mediante las propiedades organolépticas, ubicación de los alimentos según clasificación.
5. ¿Qué tipo de vestimenta utiliza para ingresar a la cocina?
Para ingresar a la cocina debemos utilizar el uniforme adecuado pantalón, chaqueta de cocina, zapatos antideslizantes, malla para cubrir el cabello y la cofia.
6. ¿Qué procesos de higiene son los que utiliza?
Al ingresar a cocina lo primero que hacemos es lavarnos las manos, verificar que el área de trabajo, equipos y utensilios estén desinfectados.
7. ¿Utiliza procesos para de higiene personal durante horas de trabajo?
Los procesos que utilizamos durante hora de trabajo son el lavado y desinfección correcta de las manos, verificar que la malla cubra toda la cabeza correctamente y evitar que el uniforme este sucio.
8. ¿Ha escuchado hablar sobre los tipos de contaminación de alimentos?
Conozco sobre la contaminación física y química.
9. ¿Conoce usted los tipos de enfermedades transmitidas por el consumo de alimentos contaminados?
Solo conozco sobre una de las más comunes como es la salmonela y tifoidea

Ayudante de cocina

1. ¿Conoce usted la descripción de su cargo?
La descripción de mi cargo es ayudar al chef ejecutivo en lo que sea solicitado, ayudar en la elaboración de platos, montaje y producción siendo delegado por el chef ejecutivo.
2. ¿Cuáles son sus funciones en el restaurante?
Verificar que la cocina y sus distintas áreas estén limpias, organizadas, distribución y equipamiento necesario de la misma.
3. ¿Qué operaciones realiza a diario?
Ayudo al chef ejecutivo en la producción, asisto con requerimientos, producción previa a elaboración.
4. ¿Cómo funciona el aérea de bodega?
El área de bodega es donde ubicamos toda la materia prima y alimentos que tenemos colocados en las perchas, refrigeración o congelador si es necesario, la cual es controlada por medio de un inventario.
5. ¿Qué tipo de vestimenta utiliza para ingresar a la cocina?
Utilizamos pantalón, chaqueta de cocina, zapatos antideslizantes, malla para cubrir el cabello y la toca o pañuelo.
6. ¿Qué procesos de higiene son los que utiliza?
La desinfección de las manos para empezar a cocinar.
7. ¿Utiliza procesos para de higiene personal durante horas de trabajo?
Si, durante las horas de trabajo suelo lavarme las manos cada cierto tiempo.
8. ¿Ha escuchado hablar sobre los tipos de contaminación de alimentos?
Los tipos de contaminación se dan por el incorrecto uso de BPM.
9. ¿Conoce usted los tipos de enfermedades transmitidas por el consumo de alimentos contaminados?
E escuchado algunas enfermedades sin embargo no recuerdo sus nombres.

Posillero

10. ¿Conoce usted la descripción de su cargo?
Realizar la limpieza de la cocina y distintas áreas.
11. ¿Cuáles son sus funciones en el restaurante?
Lavar todos los platos, ollas y utensilios de cocina, realizar la limpieza de pisos, cocina, paredes, equipos, etc.
12. ¿Qué operaciones realiza a diario?
Lavado de platos, y pisos.
13. ¿Cómo funciona el aérea de bodega?
En el área de bodega se guardan todos los alimentos para cocinar
14. ¿Qué tipo de vestimenta utiliza para ingresar a la cocina?
Chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes y malla.
15. ¿Qué procesos de higiene son los que utiliza?
La desinfección, con cloro y agua en pisos y lavado de platos y utensilios con jabón de platos.
16. ¿Utiliza procesos para de higiene personal durante horas de trabajo?
No
17. ¿Ha escuchado hablar sobre los tipos de contaminación de alimentos?
No
18. ¿Conoce usted los tipos de enfermedades transmitidas por el consumo de alimentos contaminados?
No

