



ESCUELA DE GASTRONOMÍA

PLAN DE MEJORAMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA "BPM"
A LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN
PARA "RECEPCIONES Y BANQUETES LAS PALMAS".

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

Profesor Guía
Chef Andrés Gustavo Gallegos Rodríguez

Autora
Joselyn Alejandra Gómez Caiza

Año
2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, 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.

Chef Andrés Gustavo Gallegos Rodríguez

1712685542

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Lcda. Andrea Carolina Aleaga Figueroa
171615167-3

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original y de mi autoría, que he citado las fuentes mediante los parámetros establecidos al igual que me he regido a las disposiciones legales que protegen los derechos vigentes de autoría.

Joselyn Alejandra Gómez Caiza

1719622027

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos van dirigidos a Dios, a mis padres por darme la vida y su apoyo incondicional en cada paso y a mis hermanos por estar siempre conmigo y a Paul Morales por estar en cada instante apoyándome y dándome palabras de aliento, de igual manera al Chef Andrés Gallegos y a la Msc. Jenny Osejo por haberme guiado y haber compartido conmigo sus conocimientos durante este importante proceso de investigación y un agradecimiento especial al chef Luis Narváez, quien me ha compartido consejos y sabidurías a lo largo de mi trayectoria estudiantil.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, mis padres y hermanos que con su amor, sus enseñanzas y consejos incondicionales han guiado mi camino a lo largo de mi vida, para alcanzar todos mis sueños.

RESUMEN

La industria de alimentos y bebidas tiene una trayectoria desde tiempos muy remotos donde solo hombres o gente de alto estatus social se reunían en comedores exclusivos, con el paso de los años estos establecimientos se han desarrollado de manera abismal.

Con el desarrollo de la industria, se crearon sistemas de control de calidad, en el caso del área de alimentos y bebidas, se impulsó las Buenas Prácticas de Manufactura, que consiste en la inocuidad del producto durante los procesos de producción hasta su entrega al cliente.

Recepciones y Banquetes Las Palmas, ha ofrecido su servicio en eventos sociales por más de 22 años, cuenta con 10 personas trabajando eventualmente en su mayoría son empíricas.

Por medio de la presente investigación se tiene como objetivo establecer un plan de mejora de Buenas Prácticas de Manufactura, dirigiendo al establecimiento a mejorar la calidad del producto final, basada en procesos del control de manejo de la materia prima, desde su compra y verificación de calidad hasta su entrega final al comensal.

Finalmente, se elaboró las siguientes herramientas como implemento para el plan de mejoramiento: manual de implementación de Buenas Prácticas de Manufactura, flujograma de recepción y manipulación de alimentos, con los cuales se espera tener un resultado favorable en la estandarización y control de los procesos realizados en Recepciones y Banquetes Las Palmas, para de esta manera se pueda brindar al cliente con un producto de calidad.

ABSTRACT

The food and beverage industry has a trajectory from very remote times where only men or people of high social status met in exclusive dining rooms, over the years these establishments have been developing abysmal.

With the development of the industry, quality control systems were created in the case of foods and beverages. Good Manufacturing Practices were promoted, which consists of the safety of the product during the production processes until its delivery to the customer.

Receptions and Banquets Las Palmas has offered its service in social events for more than 22 years, they have 10 people working most of them are empirical.

The objective of this research is to establish a plan to improve Good Manufacturing Practices, directing the establishment to improve the quality of the final product, based on control processes of raw material handling, from the purchase and verification of Quality until its final delivery to the diner.

Finally, the following tools were developed as an implement for the improvement plan: manual of implementation of Good Manufacturing Practices, flow of reception and food handling, with which it is expected to have a favorable result in the standardization and control of the processes Made in Receptions and Banquets Las Palmas, in order to reach the customer with a high quality product.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	5
NOVEDADES	6
IMPACTO	6
ECONÓMICO.....	6
SOCIAL.....	7
AMBIENTAL	7
1. MARCO TEÓRICO	8
1.1 INDUSTRIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	8
1.1.1 GASTRONOMÍA.....	9
1.1.2 EMPRESAS DE SERVICIOS.....	9
1.1.3HISTORIA DE LA RESTAURACIÓN	10
1.2 GESTION DE CALIDAD	10
1.2.1 FINALES DEL SIGLO XIX	11
1.2.2 SEGUNDA ETAPA (1930-1949).....	11
1.2.3 TERCERA ETAPA (1950-1979).....	12
1.2.4 CUARTA ETAPA (DÉCADA DE LOS OCHENTA).....	12
1.2.5 QUINTA ETAPA (DESDE 1990 HASTA LA ACTUALIDAD)	12
1.3 CODEX ALIMENTARIO.....	12
1.3.1 ORIGEN DEL CODEX ALIMENTARIO.....	13
1.4 BPM	15
1.4.1 EL PERSONAL.....	16
1.4.2 LAS INSTALACIONES	17

1.5 CATERING.....	17
1.5.1 HISTORIA DEL CATERING	17
1.5.2 EN EL MUNDO	18
1.5.3 EN EL ECUADOR.....	18
2. ANALISIS DE LA SITUACIÓN DE RECEPCIONES Y BANQUETES "LAS PALMAS"	19
2.1 LOGO.....	19
2.2 MISIÓN	19
2.3 VISIÓN.....	19
2.4 OBJETIVOS.....	20
2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	20
2.6 MERCADO ACTUAL Y MERCADO PROYECTADO	21
2.6.1 Mercado actual	21
2.6.2 Mercado proyectado	21
2.7 ANÁLISIS FODA.....	21
2.8 VENTAJA COMPETITIVA.....	24
2.9 BLUE PRINT ACTUAL	25
2.9.1 Seguridad Industrial	28
2.10 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	28
2.10.1 Aplicación de encuestas	28
2.10.2 Encuesta al personal de Recepciones y Banquetes Las Palmas	29
2.10.3 Encuesta a los clientes de Recepciones y Banquetes Las Palmas.	36
2.10.4 Situación actual de Recepciones y Banquetes Las Palmas.	42
2.10.5 Blue print optimizado	43
2.10.6 Seguridad Industrial.....	46
3. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO.....	48
3.1 IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE BUENAS PRÁCTICAS	

DE MANUFACTURA.....	48
3.2 DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.....	48
4. PROPUESTA DE INVERSIÓN.....	49
5.1 CONCLUSIONES.....	50
5.2 RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Logo de recepciones y banquetes las palmas.....	19
FIGURA 2. Organigrama de Recepciones y Banquetes Las Palmas.....	20
FIGURA 3 . Blue print actual del proceso de compra, recepción y almacenamiento de Recepciones y Banquetes Las Palmas.....	26
FIGURA 4 . Blue print actual del proceso de manipulación de Recepciones y Banquetes Las Palmas.	27
FIGURA 5. Total hombres y mujeres que trabajan en Recepciones y Banquetes Las Palmas	30
FIGURA 6. Rango de edades de los colaboradores de Recepciones y Banquetes Las Palmas	30
FIGURA 8. Pregunta 2: ¿Conoce usted sobre buenas prácticas de manufactura?	31
FIGURA 9. Pregunta 3: ¿Sabe si existen enfermedades por la mala manipulación de alimentos?.....	32
FIGURA 10. Pregunta 4: ¿Con qué frecuencia se lava las manos en la cocina?.....	32
FIGURA 11. Pregunta 5: ¿Utiliza uniforme adecuado para cocina?	33
FIGURA 12. Pregunta 6: ¿conoce usted los procesos que debe utilizar para mantener la cadena de frío de los alimentos?.....	33
FIGURA 13. Pregunta 7: ¿Conoce usted los tipos de contaminación que se pueden dar dentro de una cocina?	34
FIGURA 14.	34
FIGURA 15. Pregunta 9: ¿Se capacita frecuentemente en temas relacionados a sus actividades laborales?	35
FIGURA 16. Pregunta 10: ¿Conoce sobre las normas de seguridad industrial que debe practicar en la cocina?	35
FIGURA 17. Género de clientes encuestados	36
FIGURA 18. Rango de edades de clientes encuestados	37
FIGURA 19. Nivel de instrucción de los clientes	37
FIGURA 21. Pregunta3: ¿Con qué frecuencia realiza eventos sociales en Recepciones y Banquetes Las Palmas?	38
FIGURA 22. Pregunta 4: ¿Para qué número de personas realiza sus eventos sociales?.....	38

FIGURA 23. Pregunta 5: Basado en la tabla, señale los motivos por los que realiza sus eventos en Recepciones y Banquetes Las Palmas. siendo 1 el puntaje mínimo y 5 el más alto.....	39
FIGURA 24. Pregunta 6: ¿Cómo calificaría la calidad de la comida en el establecimiento?.....	40
FIGURA 25. Pregunta 7: ¿Existe variedad en la elección del menú para su evento?.....	40
FIGURA 27. Pregunta 9: ¿Las porciones de comida que se sirven en el establecimiento son acordes a sus expectativas?	41
FIGURA 29. Blue print sugerido para el proceso de compra, recepción y almacenamiento de Recepciones y Banquetes Las Palmas.	44
FIGURA 30. Blue print optimizado para el proceso de manipulación de alimentos de Recepciones y Banquetes Las Palmas.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Metodología de investigación.....	5
TABLA 2. Análisis foda de Recepciones y Banquetes Las Palmas.....	22
TABLA 3 . Matriz foda cruzada, estrategias basadas en el análisis de la matriz foda de Recepciones y Banquetes Las Palmas.	23
TABLA 4 . Blue print actual del proceso de compra, recepción y almacenamiento de Recepciones y Banquetes Las Palmas.....	26
TABLA 5 . Blue print actual del proceso de manipulación de Recepciones y Banquetes Las Palmas.	27
TABLA 6 . Blue print sugerido para el proceso de compra, recepción y almacenamiento de Recepciones y Banquetes Las Palmas.	44
TABLA 7. Blue print optimizado para el proceso de manipulación de alimentos de Recepciones y Banquetes Las Palmas.....	45
TABLA 8. Presupuesto de inversión.....	49

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿De qué manera la implementación de procesos de inocuidad dentro del área de producción en Recepciones y Banquetes Las Palmas mejoraría la percepción de la garantía de calidad en el cliente?

Recepciones y Banquetes Las Palmas se encuentra ubicada en sur de la ciudad de Quito, por más de 22 años ha dedicado su trabajo a la atención de eventos sociales, actualmente no cuenta con un estándar adecuado de procesos de inocuidad durante la recepción, almacenamiento de materia prima y producción del mismo que garantice en su totalidad al cliente la calidad del producto.

La siguiente investigación tiene como propósito, establecer procesos adecuados de Buenas Prácticas de Manufactura dentro del área de producción de Recepciones y Banquetes Las Palmas, por medio de un plan de mejora que permita corregir las falencias existentes y de esta manera se pueda optimizar la calidad del producto final.

INTRODUCCIÓN

Las Buenas Prácticas de Manufactura o también conocidas como BPM, son un sistema básico durante los procesos de obtención, recepción, almacenamiento, manipulación hasta su entrega final al consumidor.

Todos los establecimientos que se encuentren dentro de la industria de Alimentos y Bebidas deberían estar ligados a la normativa de Buenas Prácticas de manufactura, Recepciones y Banquetes Las Palmas no es la excepción, ya que ellos se sienten comprometidos al igual que cualquier establecimiento de venta de comida que la inocuidad y buena calidad de sus productos son primero.

Por medio de la mejora de procesos en Buenas Prácticas de Manufactura dentro del área de producción, se puede obtener mayor garantía de la calidad de materia prima adquirida en la compra y posterior almacenamiento, al igual que un nivel superior de inocuidad en los procesos de manipulación de alimentos, esto se realizaría por medio de capacitaciones a los colaboradores del establecimiento, el mismo que garantizaría al producto ofertado con una mejor calidad.

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, las exigencias y expectativas de calidad de los comensales se ha visto en crecimiento por lo que la industria de alimentos y bebidas ha tenido que hacer mejoras en los métodos de manipulación, por este motivo, Recepciones y Banquetes Las Palmas busca mejorar sus procesos de producción y llegar alcanzar las expectativas de calidad que sus clientes exigen.

Para que se pueda garantizar la inocuidad de los alimentos se debe mantener estrictos controles del mismo, empezando con la materia prima y su verificación de calidad y almacenamiento, al igual que sus procesos de producción y manipulación donde se debe controlar y evitar el mal uso de los mismos por parte del personal, de la misma manera los colaboradores deben estar capacitados y consientes de las precauciones que deben tener durante los procesos para evitar contaminaciones a los comensales por medio de los alimentos.

El principal objetivo de esta investigación es elaborar un plan de mejora con el cual se espera contribuir con información para el personal de producción, donde los colaboradores puedan encontrar recomendaciones prácticas de los procesos de manipulación de alimentos, este plan ayudará a incrementar la calidad de Recepciones y Banquetes Las Palmas.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de mejora de buenas prácticas de manufactura para el área de producción de "Recepciones y Banquetes Las Palmas" ubicado en el sur del Distrito Metropolitano de Quito.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fundamentar teóricamente las buenas prácticas de manufactura para " BPM a la manipulación de alimentos en el área de producción de "Recepciones y Banquetes Las Palmas".
2. Diagnosticar el estado actual de los procesos en el área de producción de alimentos dentro de "Recepciones y Banquetes Las Palmas".
3. Formular un plan de mejora de procesos en el área de producción por medio de guías o folletos que estén disponibles para los trabajadores de "Recepciones y Banquetes Las Palmas", de esta manera se mejorara la calidad en sus productos.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 1. Metodología de investigación.

Etapas	Métodos	Técnicas	Resultados
Fundamentar teóricamente las buenas prácticas de manufactura en el servicio de eventos	Analítico-sintético	Revisión bibliográfica Internet	Bases teóricas para el diseño del plan de mejoramiento de buenas prácticas de manufactura de "Recepciones y Banquetes Las Palmas"
Analizar la situación actual de las buenas prácticas de manufactura dentro de "Recepciones y Banquetes Las Palmas".	Cualitativo	Entrevistas Observación de campo	Informe sobre la situación actual de las buenas prácticas de manufactura dentro de "Recepciones y Banquetes Las Palmas"
Formular un plan de mejoramiento de buenas prácticas de manufactura para "Recepciones y Banquetes Las Palmas".	Modulación Analítica Sintética	Ficha resumen de	Plan de mejoramiento de buenas prácticas de manufactura.

Fundamentación teórica

Para la etapa de fundamentación se aplicarán los métodos analítico- sintético que consiste en el análisis de un objeto, descomponiendo el mismo en todas sus partes para poder estudiarlos de forma individual, con el cual podremos realizar una síntesis como resultado de unión de los elementos antes

estudiados. Para este método usaremos las técnicas de revisión bibliográfica e internet los cuales nos darán como resultado las bases teóricas para el diseño del plan de mejoramiento de buenas prácticas de manufactura de "Recepciones y Banquetes Las Palmas".

Diagnóstico

Para la etapa de diagnóstico se utilizará el método cualitativo, que se encarga de buscar y adquirir información a profundidad donde se analizará un conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos por medio de entrevistas y observaciones de campo, los cuales ayudarán a analizar la situación actual de las buenas prácticas de manufactura dentro de "Recepciones y Banquetes Las Palmas".

Diseño de manual

En la etapa de Propuesta, se diseñará un manual de plan de mejoramiento de buenas prácticas de manufactura para Recepciones y Banquetes Las Palmas, donde se utilizará el método de modelación que según Gastón Pérez, aplica el proceso mediante el cual se crea una representación o modelo para investigar y entender la realidad, aportando con conocimientos de buenas prácticas de manufactura que ayuden a ofrecer un producto con altos estándares de calidad.

NOVEDADES

Se elaborará un plan de mejoramiento de buenas prácticas de manufactura para "Recepciones y Banquetes Las Palmas" con los cuales se busca mejorar la inocuidad de sus productos y garantizar la satisfacción de los clientes.

IMPACTO

Económico

Se aportará al desarrollo económico de los trabajadores y proveedores de la empresa ya que se podrá generar más empleo.

Social

Se ayudará a mejorar la salud de los comensales por medio de la inocuidad de los alimentos.

Ambiental

Se implementará la utilización de productos biodegradables dentro del desarrollo de las buenas prácticas de manufactura.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 INDUSTRIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Smith, Jensen, Malagie y Graham determinan que el término "industria alimenticia" abarca un conjunto de actividades dirigidas al tratamiento, preparación y manipulación de productos alimenticios, por esta razón se remonta al año 15.000 a.C cuando el hombre cromagnon descubrió la manera de preservar los alimentos por medio del salado y ahumado, pero es a partir del descubrimiento del fuego que el hombre desarrolló la agricultura y domesticación de animales.

Victor Catellano (2011), comenta que las antiguas civilizaciones desarrollaron técnicas de conservación, cocción y cultivo de géneros. En el año 1.200 a.C los griegos obtuvieron el aceite de oliva el cual lo usaban para conservar pescados y desarrollar guisos aromatizados con hierbas como tomillo, salvia y orégano. Para el año 750 a.C. los romanos llegaron a introducir la salmuera, el asado y vinagre.

En la edad moderna, en Europa se empezó a comercializar café y cacao importado desde América, a finales del siglo XVIII se desarrolló la venta del comercio de hielo en Nueva Inglaterra, en este mismo siglo en Francia se logra desarrollar la esterilización por parte de Francois Appert, logrando ampliar la industria de enlatados.

Para el año de 1850, se desarrollaron los métodos de refrigeración y congelación además del transporte frigorífico de alimentos. En el siglo XIX, la Revolución Industrial, se vio afectada en la producción de alimentos, pues fue perdiendo su impacto familiar y carácter artesanal, para convertirse en una industria capital con beneficios económicos, donde se pudo observar que la

industria alimentaria tuvo un gran desarrollo. Hoy en día esta industria desempeña un papel significativo en la economía de los países.

1.1.1 GASTRONOMÍA

En Roma Imperial nace el arte culinario, sin embargo, luego de su caída la cocina en Europa se empobreció por su escasez de alimentos. En el siglo XII, Marco Polo transportaba mercadería de China a Europa, entre muchos de estos viajes el cultivo más importante que llevó a Europa fue el arroz.

“En la segunda década del siglo XVI, Hernán Cortés, en su visita a México pudo observar como los aztecas y su emperador Moctezuma eran aficionados a tomar el Chocolate, perfumado con vainilla” (Manual de taller de Café y Cacao, 2015). De esta forma, se produce el sincretismo ya que se introducen a Europa productos nativos de América y viceversa.

Víctor Pérez Castaño (2011), comenta que Catalina de Medicis llegó a introducir en Francia figuras gastronómicas italianas, lo cual permitió el avance de la cocina renacentista y su refinamiento. El fundador de la cocina clásica francesa Antonio Careme, más conocido como el cocinero de los reyes, revolucionó la cocina francesa con su equilibrio y armonía en su comida. En el año 1789 con la Revolución Francesa se produjo la emigración de muchos chefs que pertenecían a la monarquía, esta emigración produjo que estos cocineros inauguraran sus propios restaurantes donde se pudo evidenciar el desarrollo y la innovación gastronómica.

1.1.2 EMPRESAS DE SERVICIOS

Bachs (2003), en su libro nos dice que las empresas de servicios de alimentos se remontan al año 512 a.C en Egipto, donde se han podido evidenciar la existencia de tabernas de la época, los cuales se caracterizaban por ser comedores públicos para hombres. Para el año 402 a.C estas tabernas dieron apertura de sus puertas por primera vez a niños y mujeres.

En el siglo XVIII surgieron los primeros establecimientos de Alimentos y bebidas donde se podía encontrar un menú determinado, uno de los primeros restaurantes fue instaurado por el francés Boulanger en 1765 en el cual utilizó como atracción a sus clientes la frase "PASEN TODOS LOS QUE TENGAN ESTOMAGO DEBIL, QUE YO LOS RESTAURARE" (Tisuji, 1991).

A principios de La Segunda Guerra Mundial la industria de alimentos y bebidas ha ido creciendo de manera progresiva, debido que la gente empezó a consumir alimentos fuera de sus hogares, al ser sus estilos de vida más acelerados (banch, 2003).

1.1.3 HISTORIA DE LA RESTAURACIÓN

En los últimos tiempos la industria de alimentos y bebidas se ha incrementado abismalmente ya que se evidencia de manera notoria el acelerado estilo de vida por esta razón muchas personas comen fuera de sus hogares o simplemente hacen el uso de comida procesada. Según el INEC la industria de alimentos y bebidas aporta cuatro veces más el ingreso a la industria hotelera.

Las tendencias mundiales se han llegado acoplar a la industria de alimentos y bebidas, ahora muchos hoteles cuentan con múltiples restaurantes, bares, e instalaciones de servicio de banquete, además de ser una industria muy rentable muchas personas la asocian con una experiencia cultural, social e inolvidable.

1.2 GESTION DE CALIDAD

José Luis Armendáriz Sanz (2013), en su libro nos comenta que en tiempos remotos la calidad dependía de la destreza del individuo para realizar una determinada tarea, años después la calidad era entendida como el control de los procesos donde se inspeccionaban que estén bien hechos, hoy en día la calidad está ligada estrictamente al cliente y sus expectativas del producto final o servicio.

Al revisar en la historia podemos darnos cuenta que siempre ha existido el interés por las cosas bien hechas como nos comenta José Luis Armendáriz Sanz (2013) que si no hubiera existido esta búsqueda de la perfección no tendríamos las pirámides egipcias, los templos en Grecia y los castillos medievales, hasta hoy en día podemos evidenciar el control y planificación de cada una de ellas ya que sin estos procesos esto no hubiese tenido fruto.

En la época moderna empezó la revolución Industrial y a partir de esta se derivaron varias etapas de la calidad:

1.2.1 FINALES DEL SIGLO XIX

A inicios del siglo XX y finales del siglo XIX en donde se llevó a cabo la Revolución Industrial se representó el trabajo artesanal, pero a principios del siglo XX es donde aparecen los supervisores que eran los mismos dueños que se encargaban del control de calidad de los productos finales.

En 1912 nace el TAYLORISMO en referencia a Frederick Wilson Taylor, quien implemento un sistema de trabajo que organizaba el tiempo para optimizar los recursos de maquinaria, personal y herramientas mediante la planificación y distribución de tareas, este sistema separa la planeación de la ejecución es decir el obrero ejecuta y la dirección se encarga de planificar, organizar y dirigir. Este sistema ayudo abaratar costos en el desarrollo de la producción ya que se necesitaba menos mano de obra para los mismos, todo esto se realizaba en base a los "**Principios de la Administración Científica de Taylor**" (José Luis Armendáriz Sanz, 2013).

1.2.2 SEGUNDA ETAPA (1930-1949)

José Luis Armendáriz Sanz (2013), comenta que una de las herramientas de calidad generada en esta época fue el diagrama de causa y efecto que fue creado por Kaoru Ishikawa, esta herramienta se utilizó para seleccionar y documentar las causas de la variación de calidad en la producción lo cual permitía mejorar el producto final.

1.2.3 TERCERA ETAPA (1950-1979)

A principios de los años cincuenta aparece un nuevo sistema de calidad denominado RUEDA DE DEMING que fue elaborada por Shewhart. Este sistema está basado en un curso de resolución de problemas y mejoras las cuales constan en: planificar, ejecutar, comprobar y actuar.

El objetivo principal del sistema RUEDA DE DEMING era ofrecer un producto de mejor calidad para los consumidos más no de cantidad.

1.2.4 CUARTA ETAPA (DÉCADA DE LOS OCHENTA)

Según José Luis Armendáriz Sanz (2013), esta década de los ochentas se caracterizó por la Dirección Estratégica de Calidad, donde la búsqueda de una estrategia era primordial para el perfeccionamiento de los procesos, además de la exploración de las necesidades y expectativas de los productos por parte de los clientes, todo esto se realizaba por medio del control y dirección de los procesos previamente planeados.

1.2.5 QUINTA ETAPA (DESDE 1990 HASTA LA ACTUALIDAD)

José Luis Armendáriz Sanz (2013), comenta que esta época fue conocida como el Servicio de Calidad Total en el cual se llegó a eliminar la separación que existía entre producto y servicio, ya que hoy en día el principal objetivo es la satisfacción total del cliente. Por esta razón en el año 1991 se crea el Premio Europeo de Calidad por parte de la *Fundación Europea de Gestión de Calidad* el cual se rige a las medidas y normativas de calidad de la misma fundación.

1.3 CODEX ALIMENTARIO

La Organización Mundial de la Salud (2006), comenta que el Codex alimentario o código de alimentos como se lo conoce a llegado a ser una referencia para todas las personas que forman parte de la industria alimentos, desde sus productores hasta el consumidor, su influencia se extiende a lo largo de los

continentes desde el año 1985 que fue subrayada en la resolución 39/248 por parte de las Naciones Unidas para protección de la salud. El código de alimentos al contar con normas y regularizaciones, garantiza la calidad de los productos y permite la creación de procesos más elaborados como las BPM.

1.3.1 ORIGEN DEL CODEX ALIMENTARIO

La Organización Mundial de la Salud (2006), mediante datos históricos comenta que desde la antigüedad se pudo observar el interés por codificar normas que protejan a los consumidores de procesos fraudulentos en los alimentos, un claro ejemplo de esto se puede observar, en rollos Egipcios donde se encontró etiquetas que se debía usar según el alimento, o como en las tablas de Asirias se observó procesos que se debían tomar en cuenta para el peso y medidas de los cereales de consumo humano.

Para La Organización Mundial de la Salud (2006). El desarrollo que ha tenido el Codex se puede observar en varias etapas:

ANTIGÜEDAD

En esta etapa se puede observar que las primeras civilizaciones ya intentan codificar los alimentos. La Organización Mundial de la Salud (2006). Determina que en este periodo en Atenas ya se realizaban inspecciones a la cerveza y al vino para determinar su calidad.

COMIENZOS DEL SIGLO XIX

Blanca Tejada (2007). Comenta que entre los años 1795 a 1810 cuando Francia se encontraba en guerra, había más muertes de soldados por el consumo de alimentos en mal estado que por sacrificios en la misma, el presidente francés tomó cartas en el asunto, ofreciendo una gran cantidad de dinero a la persona que encuentre un sistema donde se pueda conservar los alimentos por largos periodos. Ahí fue donde Nicolas Appert hace más de 200 años, creó los alimentos enlatados.

MEDIADOS DEL SIGLO XIX

Por vez primera se envía bananos de las zonas tropicales a Europa.

SIGLO XIX

Para el año 1962, se llevó a cabo una conferencia entre la FAO y la OMS para hablar sobre normas Alimentarias, que protejan la salud del consumidor y faciliten el comercio, dando como resultado la creación del Codex Alimentarius.

FINALES DEL SIGLO XIX

Los primeros envíos de carne congelada fueron de Australia al Reino Unido, así fue donde empezó el transporte de alimentos a larga distancia.

1903

La FIL (Federación Internacional de Lechería), elabora normas internacionales para la leche y los productos lácteos.

1945

Se crea la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación), con la finalidad de abarcar la nutrición y las normas alimentarias.

1948

La OMS (Organización Mundial de la Salud). Crea funciones que comprenden la salud humana, con el principal objetivo de establecer normas alimentarias seguras para el consumidor.

1949

Argentina plantea un código alimentario para América Latina, el Código Latinoamericano de Alimentos.

1950

Se empezaron a realizar reuniones entre expertos de nutrición y química de la FAO y la OMS, con la finalidad determinar los aditivos que se pueden usar en los alimentos.

1954-1958

Austria inicia activamente la elaboración de un código alimentario regional, el Codex Alimentarius Europaeus.

1961

La Conferencia de la FAO reforma el Codex Alimentarius y decide crear un programa internacional sobre normas alimentarias y sus regularizaciones de procesos.

1963

Reconociendo la importancia de la OMS en todos los aspectos de los alimentos relacionados con la salud y tomando en cuenta sus normas alimentarias, la Asamblea Mundial de la Salud afirma el establecimiento del Programa Conjunto FAO/ OMS sobre Normas Alimentarias y aprueba los Estatutos de la Comisión del Codex Alimentarius.

Gracias a las normativas que se crearon por medio de estas organizaciones se pudo hacer grandes avances en las regularizaciones de procesos dentro de la manipulación de alimentos al igual que en la mejora de nuevos sistemas regularizadores de la industria.

1.4 BPM

Antonio Caro Sánchez y Coral Martínez Venteo (2013) nos dice que las Buenas Prácticas de Manufactura se refieren a todos los procesos que se realizan dentro de manipulación de alimentos, de esta manera se convierte en la herramienta primordial para la obtención de un producto de calidad e inocuo. Este proceso consiste en una serie de recomendaciones las cuales nos permitirán garantizar la eficiencia de los procesos dentro de los cuales el éxito del mismo depende del compromiso de cada uno de los integrantes de la empresa como jefes, directivos, operadores, supervisores.

Los principales objetivos de estos procesos están netamente relacionados con la nutrición y la salud de los clientes a quienes les llega el producto final.

Antonio Caro Sánchez y Coral Martínez Venteo (2013) dicen que las BPM están orientadas a 3 puntos principales dentro de las operaciones alimentarias: el personal, las instalaciones y el producto.

1.4.1 EL PERSONAL

Dentro de lo personal se encuentran las siguientes recomendaciones.

Vestuario:

- Se debe dejar la ropa y zapatos de calle en el vestuario.
- No se usa ropa de calle en el trabajo, ni se debe estar con ropa de trabajo en la calle.

Vestimenta de trabajo:

- Cuide que su ropa y zapatos de trabajo estén limpios.
- Use calzado adecuado, cofia y guantes en caso de ser necesario.

Higiene personal:

- Cuidar del aseo personal.
- Mantener las uñas cortas.
- Use el cabello recogido bajo la cofia.
- No se debe usar reloj, anillo, aros u algún otro tipo de joyería dentro de las horas de trabajo ya que puede contaminar los alimentos o maquinaria.

Lavado de manos:

- Al ingresar al área de trabajo.
- Después de utilizar los servicios sanitarios.
- Después de tocar elementos ajenos al trabajo que está realizando.

- El lavado de manos de realizarse con agua caliente y jabón.
- Lavarse, enjabonarse y enjuagarse en un tiempo mínimo de 20 segundos.
- Usar cepillo para uñas.
- En caso de tener pequeñas heridas, cubrirlas con vendas y envolturas impermeables.

Responsabilidad:

- Realice cada tarea de acuerdo a las instrucciones recibidas.
- Lea con cuidado y atención las señales y carteles indicadores.
- Evite accidentes.

1.4.2 LAS INSTALACIONES

Se deben considerar las siguientes recomendaciones dentro de las áreas de producción:

- Mantenga sus utensilios de trabajo limpios.
- Arroje los residuos en el cesto correspondiente.
- NO fumar.
- NO beber.
- NO comer.

El seguimiento de todos procesos ayudara a entrega de producto final garantizado.

1.5 CATERING

1.5.1 HISTORIA DEL CATERING

Sus primeros orígenes a mediados del cuarto milenio se remontan en China donde consistía en entregar alimentos de forma gratuita.

En la ciudad de Roma, este servicio empezó sirviendo a los soldados y tiempo después a los viajeros en las rutas comerciales. En principios de la edad media los monasterios ofrecían servicios de banquetes a los cristianos en sus peregrinaciones, lo cual ayudo a la expansión de la restauración en todo el continente.

Años después los servicios de catering empezaron a cobrarse los alimentos, sino que estos se presentaban con estilo, los primeros indicios de oferta de este servicio se evidencian en los griegos.

1.5.2 EN EL MUNDO

En el mundo de la hotelería el catering es una línea de negocio que genera una fuerte cantidad de ingresos a lo largo de los años se ha podido evidenciar su crecimiento como José Luis Sesmero Carrasco (2010) nos dice que se considera catering al servicio de comida, bebidas y camareros pero que con el pasar de los años se puede observar que las empresas que prestan estos servicios han incluido productos complementarios en los cuales se encargan del evento en su totalidad.

El catering es un servicio que da cobertura a gran número de comensales, pero se puede evidenciar dos tipos de organizaciones que desarrollan el catering: el departamento de catering en una empresa hotelera y la empresa de catering como tal, la primera abarca los eventos sociales en su totalidad y la segunda se dirige más a un mercado de empresas donde este ofrece sus servicios estos pueden ser comedores empresariales, colegios, escuelas, cafeterías, hospitales pero los dos cumplen una finalidad en común ofrecer un servicio de calidad para grandes números de personas.

1.5.3 EN EL ECUADOR

En el Ecuador el servicio de catering es una industria que va creciendo de forma inédita por esta razón las empresas ya establecidas en su mayoría se afilian a la cámara de comercio donde reciben capacitaciones de calidad y servicio para que puedan seguir creciendo en el sector ya que como antes lo habíamos mencionado en una entrevista del año 2015 el Ministerio de Turismo del Ecuador, la industria de alimentos y bebidas es la que actualmente genera

mayor ingreso, por lo cual se busca incentivar a la mejora de la calidad de los productos ofertados para lograr que Ecuador llegue a ser un destino gastronómico.

CAPÍTULO II

2. ANALISIS DE LA SITUACIÓN DE RECEPCIONES Y BANQUETES "LAS PALMAS"

2.1 Logo



Figura 1. Logo de Recepciones y Banquetes Las Palmas
Tomado de: Recepciones y Banquetes Las Palmas

2.2 Misión

Nuestra misión es brindar servicios de alta calidad y elegancia, garantizando la satisfacción de nuestros clientes, a través de estrictos estándares de calidad otorgando un servicio personalizado.

2.3 Visión

Llegar a ser la empresa líder en la organización de eventos sociales y corporativos en la ciudad de Quito, logrando satisfacer las exigencias de nuestros clientes.

2.4 Objetivos

- Crear experiencias y recuerdos inolvidables en cada uno de los eventos sociales y corporativos.
- Ofrecer productos y servicios de calidad a nuestros clientes logrando superara sus expectativas.
- Generar fuentes de trabajo para personas de nuestro alrededor.

2.5 Estructura organizacional

"Recepciones y Banquetes Las Palmas", es una empresa formada por madre e hija quienes se encargan en la coordinación y organización del personal que colabora en la empresa.



Figura 2. Organigrama de Recepciones y Banquetes Las Palmas

2.6 Mercado actual y mercado proyectado

2.6.1 Mercado actual

En la entrevista que se le realizó a la gerente propietaria de Recepciones y Banquetes La Palmas la señora Pamela Caiza, nos comentó que su establecimiento ha brindado hace más de 20 años la atención de eventos sociales al sur de la ciudad de Quito, sus operaciones han sido de base empírica por lo cual no cuenta con un sistema adecuado de Buenas Prácticas de Manufactura.

Además, asegura que parte del material inmobiliario de cocina no es el adecuado para los procesos de manipulación de alimentos.

2.6.2 Mercado proyectado

Recepciones y Banquetes Las Palmas, se ha proyectado a mediano plazo mejorar sus instalaciones e implementar el sistema correcto de Buenas Prácticas de Manufactura al igual que realizar capacitaciones para sus colaboradores ya que una de sus metas es llegar a realizar eventos sociales y corporativos no solo en sus instalaciones sino también ofrecer servicio de catering a domicilio como parte de una estrategia de crecimiento.

2.7 Análisis FODA

Robbins y Coulter nos dicen que el análisis FODA es un método que nos permite estudiar la situación actual de una empresa y de esta manera crear estrategias hacia la competencia, evaluando sus características internas como fortalezas y debilidades al igual que sus características externas; oportunidades y amenazas de la empresa.

Mediante la matriz FODA, se puede reconocer las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que las Recepciones Las Palmas presenta, este se logró después de haber realizado visitas, entrevistas y encuestas al personal que trabaja en el establecimiento.

Tabla 2. Análisis FODA de Recepciones y Banquetes Las Palmas.

MATRIZ FODA	
FORTALEZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia de su propietaria en el área. 2. Buena ubicación geográfica. 3. Afinidad para trabajar en equipo. 4. Apertura al cambio. 5. Cuenta con instalaciones propias
OPORTUNIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Está ubicada en un área comercial. 2. Paquetes de eventos sociales de alto nivel a precios cómodo. 3. Clientes tienden a fidelizarse con las marca.
DEBILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con un personal capacitado profesionalmente en sus áreas. 2. No cuenta con procesos de operación definidos. 3. Falta de innovación en la infraestructura. 4. Poca publicidad.
AMENAZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Altos costo de equipamiento de cocina. 2. Competencia aledaña con bajos costos. 3. Sector en el que se ubica el establecimiento posee problemas de seguridad. 4. Entrada de nuevas empresas a la industria.

Como complemento, se ha realizado una matriz FODA CRUZADA, que consiste en realizar estrategias de fortaleza y debilidad, estrategia debilidad y oportunidad, estrategia fuerza y amenaza y estrategia debilidad, amenaza, dando como resultado las estrategias:

F+O (ESTRATEGIA OFENSIVA)

F+A (ESTRATEGIA DEFENSIVA)

D+O (ESTRATEGIA DE REORIENTACION)

D+A (ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA)

Tabla 3 .Matriz FODA CRUZADA, estrategias basadas en el análisis de la matriz FODA de Recepciones y Banquetes Las Palmas.

MATRIZ CRUZADA	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES (O)</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la infraestructura y el servicio para llegar a posicionarse en el mercado, en caso de que apareciera nueva competencia. (F2-O1) 2. La experiencia de su propietaria puede ayudar a la innovación de productos y servicios de calidad al alcance de su clientela. (F1-O4) 3. Generar fuentes de empleo, capacitar al nuevo personal para realizar un trabajo en conjunto y poder 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La lealtad de los clientes puede ayudar a exigir la continua innovación de su infraestructura. (D4-O5) 2. Contratar personal capacitado en el área de BPM para mejorar procesos de operación, demostrando a los comensales que se cumple con sus expectativas. (D2-O3) 3. Al contar con instalaciones y menaje propio, se puede ofertar eventos sociales a precios accesibles,

	ofrecer un servicio de calidad. (F3-O3)	buscando fidelizar a la clientela con la marca. (D4-O3)
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIA FA 1. Incorporar factores diferenciadores al resto de establecimientos del mismo servicio para no bajar los precios iguales a los de la competencia. (F4-A2) 2. Solicitar financiamiento para el equipamiento adecuado de cocina. (F4-A1)	ESTRATEGIA DA 1. Elaborar herramientas que faciliten los procesos y ayuden a mejorar la calidad para seguir posicionados en el mercado. (D1,2-A4)

2.8 Ventaja competitiva

Según Michael Porter, la estrategia de ventaja competitiva toma acciones ofensivas o defensivas para crear una posición defendible en la industria, con el fin de hacer frente con éxito a la competencia y poder tener un retorno de inversión.

Las ventajas competitivas de Recepciones y Banquetes Las Palmas se han realizado en base a las fortalezas y oportunidades que hemos podido observar en la matriz FODA de la figura 3 al igual que las visitas realizadas han sido un aporte fundamental para el mismo.

Al estar presente en las actividades de las salas de eventos pude identificar algunas ventajas competitivas; una de ellas es su ubicación geográfica que al encontrarse en una calle principal puede atraer a la clientela por su visibilidad. Otra ventaja muy importante es que sus propietarios son los delegados directos de la operación, como punto principal ellos son los encargados de la

compra directa de los productos para la elaboración del menú lo cual les permite ver que la materia prima sea de calidad.

2.9 Blue print actual

El principal objetivo del blue print actual es observar el transcurso de recepción y manipulación de alimentos para encontrar las fallas que se están dando en el proceso.

A continuación en la figura 5 podremos observar el proceso que se está dando en Recepciones y Banquetes Las Palmas con la materia prima desde su compra hasta la recepción del cliente.

Tabla 4 .Blue print actual del proceso de compra, recepción y almacenamiento de Recepciones y Banquetes Las Palmas.

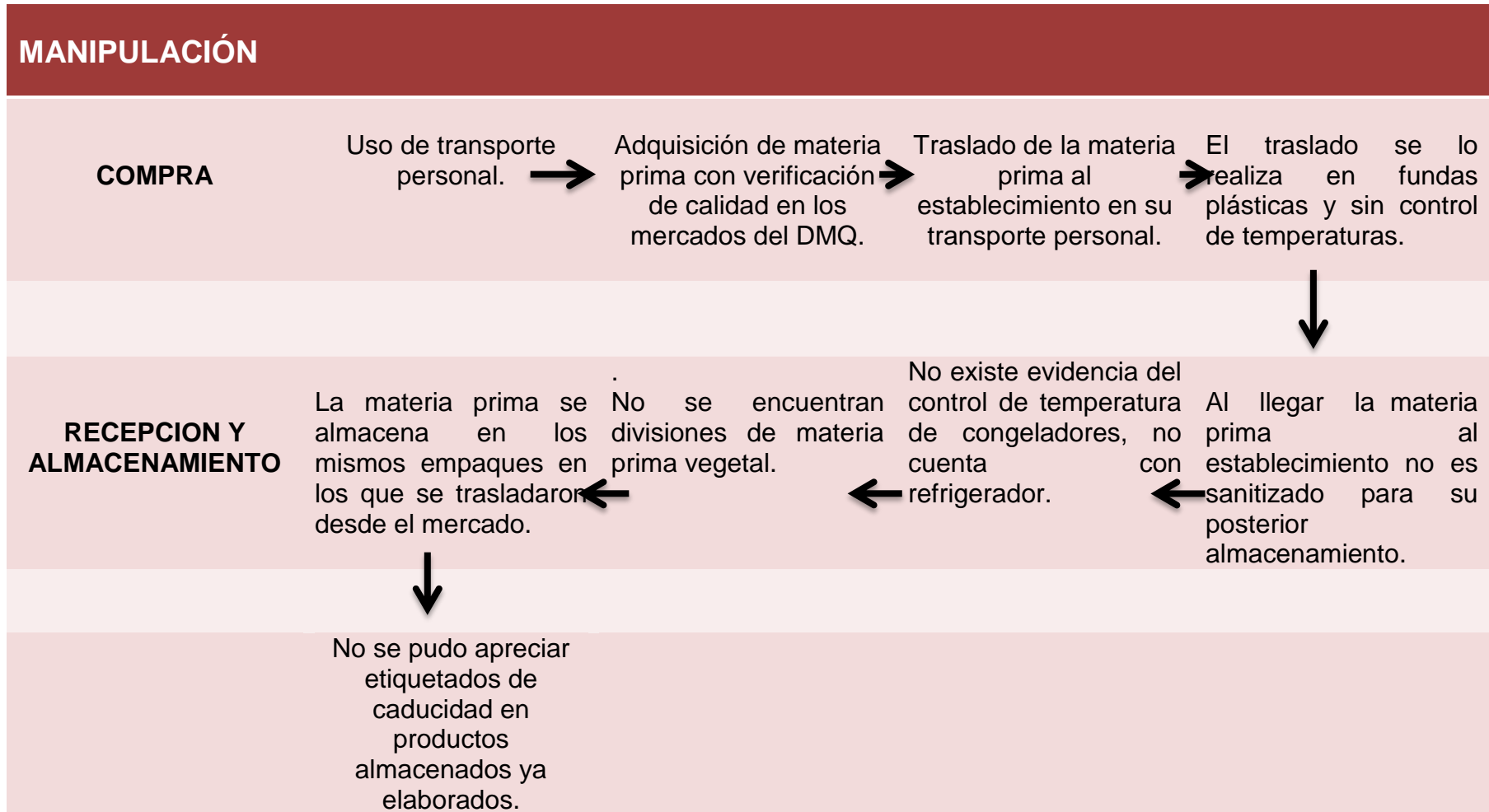
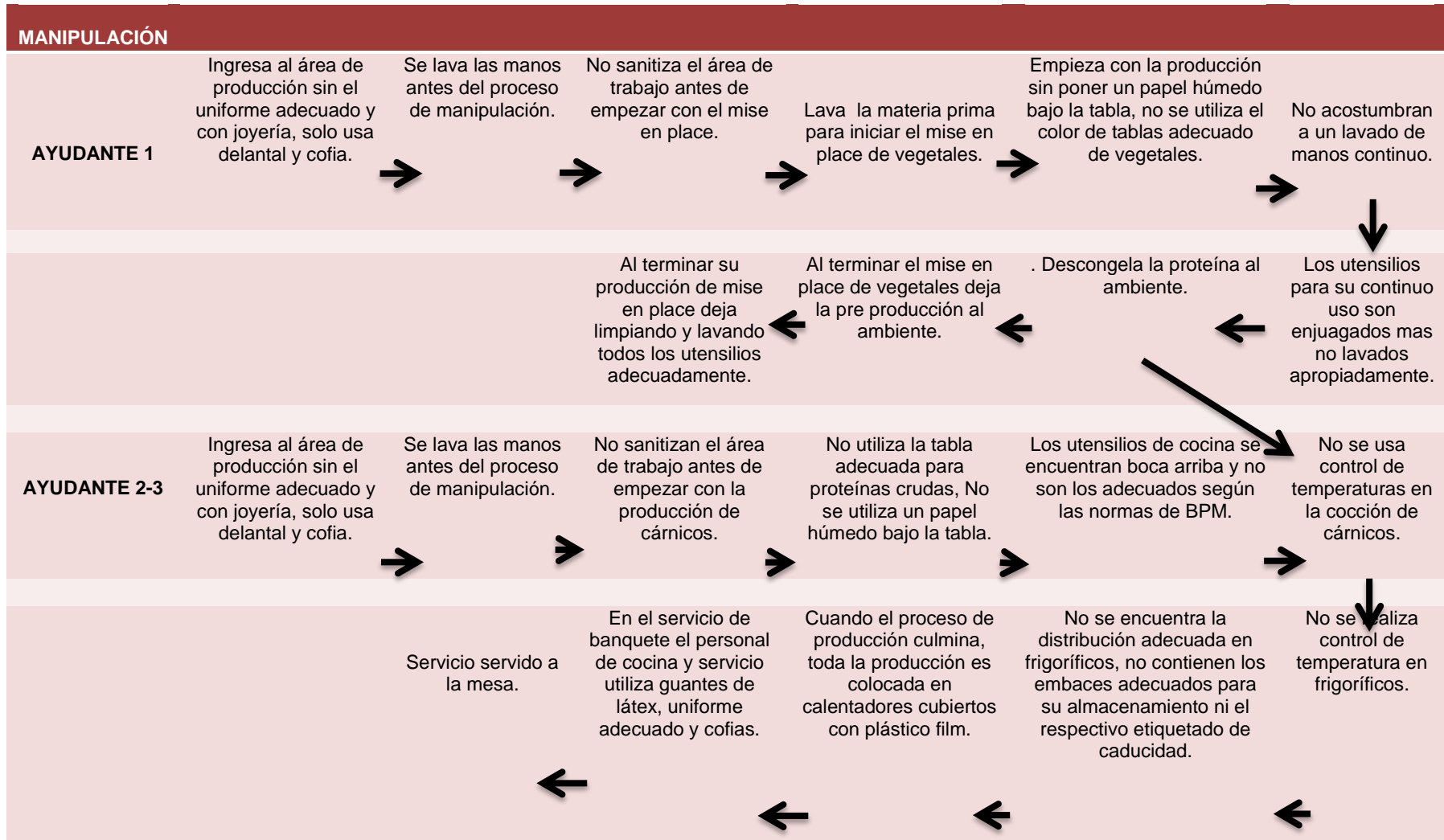


Tabla 5 .Blue print actual del proceso de manipulación de Recepciones y Banquetes Las Palmas.



2.9.1 Seguridad Industrial

- No se utiliza el vestuario adecuado
- No usan zapatos antideslizantes
- Usan joyería durante los procesos de manipulación
- No se utiliza horarios de control de lavado de manos
- No se utiliza un papel húmedo bajo las tablas para evitar accidentes.
- Los cuchillos no están bien afilados.

2.10 Evaluación y análisis de resultados

Para obtener un resultado real de la situación actual de Recepciones y Banquetes las Palmas se realizó varias visitas, en las cuales se pudo conversar y evaluar los conocimientos por medio de encuestas a la gerente general y a las personas que trabajan en el lugar así mismo se pudo observar las falencias que estos poseen.

Para complementar el proceso se realizó encuestas a los comensales que realizan eventos sociales frecuentes en el establecimiento sobre la calidad del producto que se les oferta.

2.10.1 Aplicación de encuestas

Se realizó a 10 colaboradores las encuestas internas siendo este el número de personas que trabaja con más frecuencia en el establecimiento.

En el caso de los comensales se aplicó la siguiente fórmula para determinar el número de encuestas a realizar:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = Tamaño del universo

Z = Es el nivel de confianza deseado.

Los valores más frecuentes son:

Nivel de confianza 90% -> Z=1,645

Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

Nivel de confianza 99% -> Z=2,575

e = Es el margen de error máximo que admito (p.e. 5%)

Después de haber ejecutado la fórmula se obtuvo como resultado el total de 79 encuestas a realizar.

2.10.2 Encuesta al personal de Recepciones y Banquetes Las Palmas

El número de encuestas a realizar fue de 10 siendo este el número de personas que labora frecuentemente en Recepciones y Banquetes Las Palmas, por medio de este método de encuestas que consta de 10 preguntas se espera obtener un resultado de las falencias de conocimiento que los colaboradores tienen, para posteriormente puedan ser corregidos.

El modelo de encuesta realizada al personal se encuentra en el **Anexo 1**.

A continuación se presentan los datos y resultados del análisis de las encuestas realizadas a los colaboradores, las mismas que han sido representadas de manera gráfica.

Pregunta 1: Información general

Dentro de Recepciones y Banquetes Las Palmas trabajan alrededor de 10 personas los fines de semana, de los cuales el 60% son mujeres y el 40% son hombres.

GÉNERO DE PERSONAS ENCUESTADAS

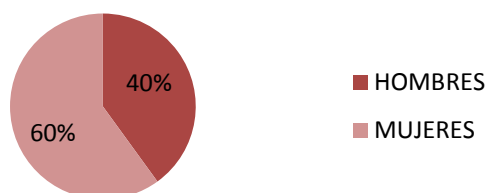


Figura 3. Total hombres y mujeres que trabajan en Recepciones y Banquetes Las Palmas

El Rango de edades de las 10 personas que trabajan en Recepciones y Banquetes Las Palmas varía entre un nivel de 18 a 25 años siendo este el 60% y el 40% restante se divide de manera equitativa entre los rangos de 26 a 40 y de 41 a 50 con el 20% cada una, lo que nos da como pauta que se puede implementar un sistema teniendo acogida por sus trabajadores más jóvenes.

RANGO DE EDADES

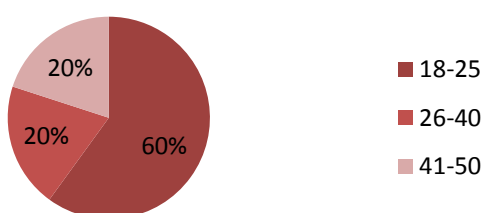


Figura 4. Rango de edades de los colaboradores de Recepciones y Banquetes Las Palmas

El nivel de instrucción de los diez colaboradores de Recepciones y Banquetes Las Palmas, nos dice que el 60% del personal está cruzando o ya culminado sus estudios superiores y el 40% restante tiene estudios secundarios, se puede observar que en el Ecuador se está incrementando el nivel de

instrucción, como se ve en el establecimiento el personal en su mayoría está culminando sus estudios universitarios.

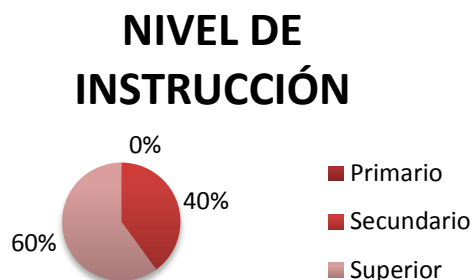


Figura 5. Rango de edades de los colaboradores de Recepciones y Banquetes Las Palmas

Pregunta 2: ¿Conoce usted sobre buenas prácticas de manufactura?

Como se puede observar en el gráfico el resultado de las diez encuestas realizadas nos dió a conocer que seis personas que trabajan en el establecimiento conocen sobre las buenas prácticas de manufactura y cuatro de ellas no las conocían.

Esta deducción nos permite desarrollar actividades para reforzar sus conocimientos de Buenas Prácticas de manufactura en las personas que lo conocen e impartir conocimiento al personal que no lo conocía.

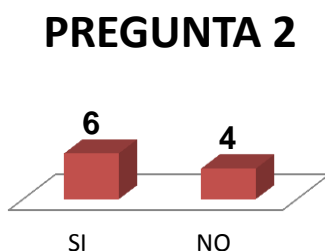


Figura 6. Pregunta 2: ¿Conoce usted sobre buenas prácticas de manufactura?

Pregunta 3: ¿Sabe si existen enfermedades por la mala manipulación de alimentos?

En la pregunta número tres todo el personal contestó con una respuesta positiva, de igual manera al dialogar con ellos se pudo confirmar que conocen

de las enfermedades básicas como intoxicaciones o infecciones, esto se ha dado ya que en el país se observa campañas especialmente en los mercados para prevenir enfermedades por alimentos y mejorar el manejo de materia prima.

PREGUNTA 3

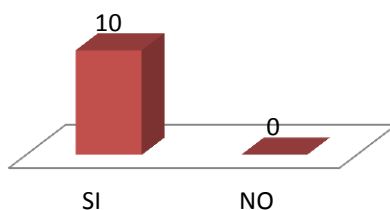


Figura 7. Pregunt 3: ¿Sabe si existen enfermedades por la mala manipulación de alimentos?

Pregunt 4: ¿Con qué frecuencia se lava las manos en la cocina?

La mayoría de encuestados no se lava las manos constantemente lo que nos da como indicador que se tiene que reforzar el control en este aspecto, el personal restante lava sus manos cada 25 o 30 min. Este resultado se puede respaldar a que en el Ecuador no se tiene como cultura el lavado frecuente de manos por lo que a los colaboradores del establecimiento se les tiene que fomentar a realizar esta actividad con más frecuencia.

PREGUNTA 4

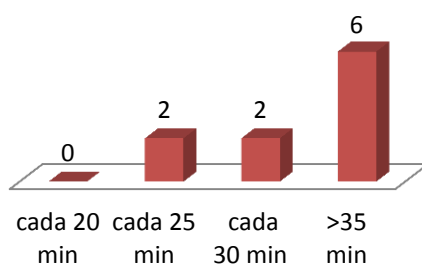


Figura 8. Pregunt 4: ¿Con qué frecuencia se lava las manos en la cocina?

Pregunta 5: ¿Utiliza uniforme adecuado para cocina?

Ocho de los diez colaboradores encuestados de Recepciones y Banquetes Las Palmas en esta pregunta nos da a conocer que no utilizan la vestimenta adecuada para la ingreso a las instalaciones de producción.

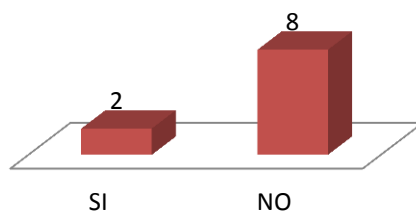
PREGUNTA 5

Figura 9. Pregunta 5: ¿Utiliza uniforme adecuado para cocina?

Pregunta 6: ¿Conoce usted los procesos que debe utilizar para mantener la cadena de frío de los alimentos?

En la pregunta número seis nos podemos dar cuenta que ocho de los diez colaboradores no conoce las cadenas de frío adecuadas que se debe tener sobre los productos, esto se debe a que en su mayoría los colaboradores son personas empíricas, por lo que se debe profundizar en el tema para que puedan tener más conocimientos en el mismo.

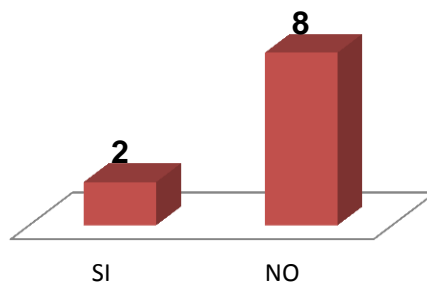
PREGUNTA 6

Figura 10. Pregunta 6: ¿Conoce usted los procesos que debe utilizar para mantener la cadena de frío de los alimentos?

Pregunta 7: ¿Conoce usted los tipos de contaminación que se pueden dar dentro de una cocina?

La respuesta de esta pregunta dio como resultado que cuatro personas no conocen de la contaminación que se puede dar en una concina en los procesos de manipulación de alimentos y seis de ellas tienen conocimientos básicos del tema, esto nos permite darnos cuenta que son temas en los que tenemos que profundizar sus conocimientos. En el Ecuador todavía no se ha profundizado temas de contaminación alimenticia por lo que se evidencia las falencias dentro del establecimiento.

PREGUNTA 7

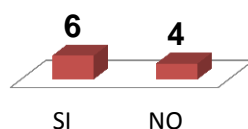


Figura 11. Pregunta 7: ¿Conoce usted los tipos de contaminación que se pueden dar dentro de una cocina?

Pregunta 8: ¿Conoce la temperatura óptima de cada proteína?

El personal de Recepciones y Banquetes Las Palmas al ser su mayoría personas empíricas no conocen las temperaturas óptimas de cocción de las proteína, como se puede demostrar en la pregunta ocho de la encuesta que nos dió como resultado que ocho personas de las diez encuestadas no conocen de los puntos de cocción y dos de ellas sí. Al ser en su mayoría personas empíricas, se debe profundizar en el tema para prevenir tiempos cortos en cocción de los productos.

PREGUNTA 8

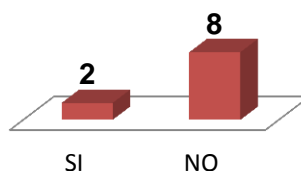


Figura 12. Pregunta 8: ¿Conoce la temperatura óptima de cada proteína?

Pregunta 9: ¿Se capacita frecuentemente en temas relacionados a sus actividades laborales?

Recepciones y Banquetes Las Palmas no ofrece capacitaciones a sus colaboradores lo cual tenemos que reforzar para que tengan conocimientos sobre la manipulación de alimentos.

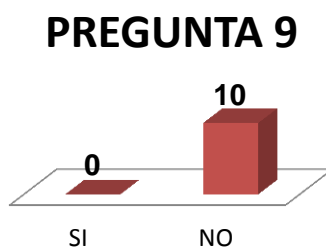


Figura 13. Pregunta 9: ¿Se capacita frecuentemente en temas relacionados a sus actividades laborales?

Pregunta 10: ¿Conoce sobre las normas de seguridad industrial que debe practicar en la cocina?

En la pregunta número 6 elaborada en la encuesta la mayoría de colaboradores dice conocer las normas de seguridad industrial que deberían tener para evitar accidentes, así mismo hay un número de 4 personas de las 10 encuestadas que desconoce el tema por lo que tenemos que tener en cuenta de reforzar las normas de seguridad.

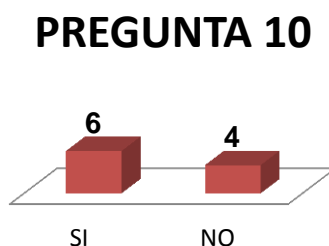


Figura 14. Pregunta 10: ¿Conoce sobre las normas de seguridad industrial que debe practicar en la cocina?

Pregunta 11: ¿En qué temas le gustaría ser capacitado?

La mayoría de colaboradores en esta pregunta de la encuesta les gustaría obtener capacitaciones en servicio al cliente, manipulación de alimentos, técnicas de cocciones y seguridad industrial para prevenir accidentes laborales.

2.10.3 Encuesta a los clientes de Recepciones y Banquetes Las Palmas.

Mediante la fórmula que se explicó anteriormente se obtuvo como resultado el número de 79 encuestas a realizar, las mismas que se practicaron los fines de semana en los que Recepciones y Banquetes Las Palmas ofreció atención a eventos sociales. La encuesta consta de 9 preguntas las cuales nos sirvieron para conocer los intereses de la clientela.

El modelo de referencia de las encuestas aplicadas a los clientes externos se encuentra en el anexo 2.

A continuación damos a conocer los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los clientes, las mismas que han sido analizadas y serán presentadas de manera gráfica.

Pregunta 1: Información General

Las encuestas realizadas sobre los clientes externos de Recepciones y Banquetes Las Palmas determinan que la mayoría de sus comensales son mujeres con 62% y el 38% son hombres.

GÉNERO DE PERSONAS ENCUESTADAS

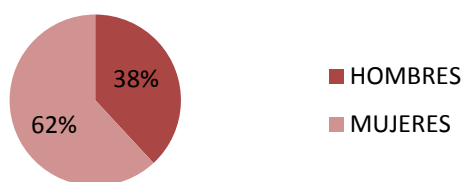


Figura 15. Género de clientes encuestados

El rango de edades de los clientes de Recepciones y Banquetes Las Palmas varía entre 18 a 25 años con el porcentaje más alto 38%, de 26 a 40 con el 23%, de 41 a 50 años con el 12% y personas más de 50 años con el 12%,

este resultado nos indica que el establecimiento ofrece sus servicios a personas de diferentes edades.

RANGO DE EDADES

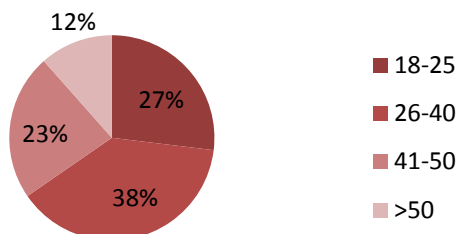


Figura 16. Rango de edades de clientes encuestados

En esta pregunta realizada en las encuestas dirigidas a los clientes se puede observar que están dirigidos a un segmento de personas con estudios superiores como se muestra en la gráfica con el 58%, al igual que personas con un nivel de estudios secundarios con el 33%.

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

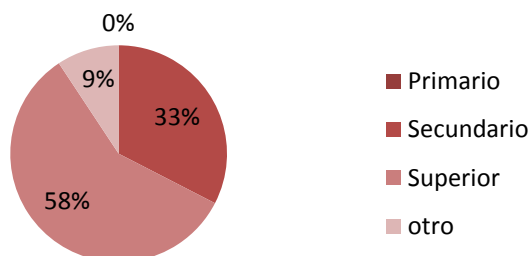


Figura 17. Nivel de Instrucción de los clientes

Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia realiza eventos sociales en Recepciones y Banquetes Las Palmas?

Sesenta y cuatro personas respondieron que realizan eventos sociales en Recepciones y Banquetes Las Palmas con una frecuencia de una vez al año, once personas encuestadas respondieron que hacen eventos sociales en el establecimiento al menos dos veces al año y cuatro personas realizan eventos

más de dos veces al año, lo que nos da a conocer que el empresa cuenta con clientes frecuentes.

PREGUNTA 2

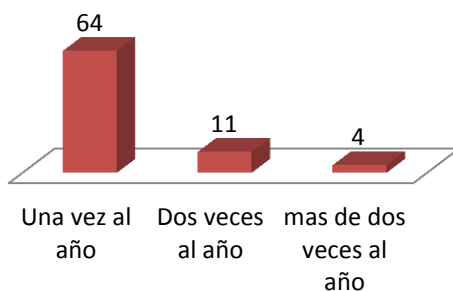


Figura 18. Pregunta3: ¿Con qué frecuencia realiza eventos sociales en Recepciones y Banquetes Las Palmas?

Pregunta 3: ¿para qué número de personas realiza sus eventos sociales?

Del total de encuestas realizadas cuarenta y uno personas respondieron que realizan eventos sociales con un mínimo de cien invitados, treinta y cinco de ellas también respondieron que lo realizan con ciento cincuenta invitados y apenas tres personas realizan eventos sociales con doscientas asistentes.

PREGUNTA 3

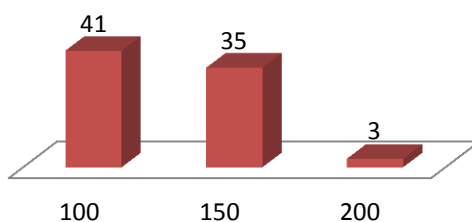


Figura 19. Pregunta 4: ¿para qué número de personas realiza sus eventos sociales?

Pregunta 4: Basado en la tabla, señale los motivos por los que realiza sus eventos en Recepciones y Banquetes Las Palmas. Siendo 1 el puntaje mínimo y 5 el más alto.

En esta pregunta se tomaron cuatro parámetros: calidad, servicio, ambiente y Precio, en cuestión de calidad cincuenta y siete personas calificaron con 5 puntos, dieciséis personas con cuatro puntos, cinco personas con tres puntos y una persona con uno.

El servicio fue calificado con cinco puntos por sesenta y siete personas, con cuatro puntos por nueve personas y con tres puntos por tres personas.

El ambiente fue calificado con cinco puntos por cincuenta y tres personas, con cuatro puntos por veintidós personas, con tres puntos por tres personas y con un punto por una persona.

En relación al precio cuarenta y una personas calificaron con cinco puntos, veintisiete la calificaron con cuatro puntos, ocho personas con tres puntos y tres personas con dos puntos.

PREGUNTA 4

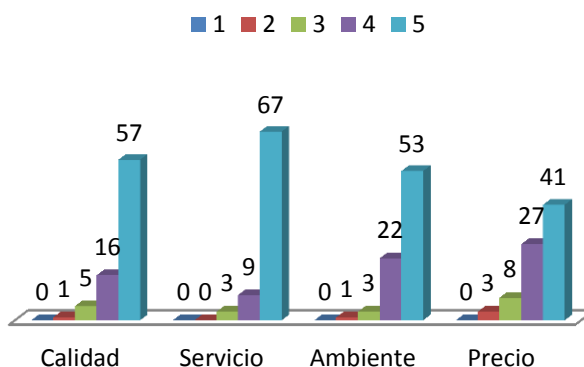


Figura 20. Pregunta 5: Basado en la tabla, señale los motivos por los que realiza sus eventos en Recepciones y Banquetes Las Palmas. Siendo 1 el puntaje mínimo y 5 el más alto.

Pregunta 5: ¿Cómo calificaría la calidad de la comida en el establecimiento?

En la pregunta número 6 en la cual se habla sobre la calidad de comida en el establecimiento cincuenta y ocho personas lo calificaron como excelente, veinte personas como buena y 1 como regular, lo que nos da como indicador que se puede mejorar la calidad del producto ofertado.

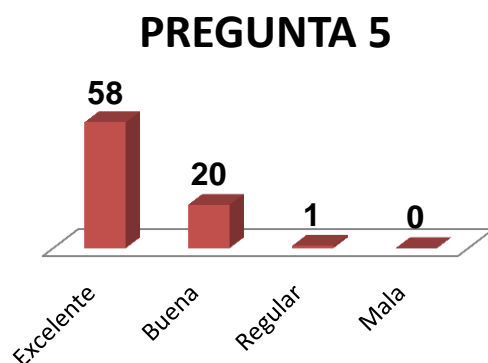


Figura 21. Pregunta 6: ¿Cómo calificaría la calidad de la comida en el establecimiento?

Pregunta 6: ¿Existe variedad en la lección del menú para su evento?

En la pregunta siete sobre la variedad de menús ofertados en el establecimiento de la encuesta realizada setenta y cinco personas dieron una respuesta positiva, cuatro de ellas una negativa, la misma que da como pauta que se tiene que estar siempre en constante cambio y exigencia del cliente.

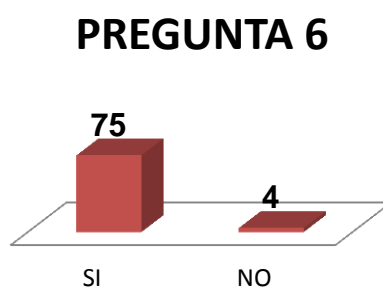


Figura 22. Pregunta 7: ¿Existe variedad en la elección del menú para su evento?

Pregunta 7: ¿Considera que el precio ofertado va de acuerdo con la calidad ofrecida en el establecimiento?

Pero medio de la encuesta realizada setenta y un personas consideran que el precio va acorde a la calidad que se ofrece en el establecimiento, mientras 8 personas dieron una respuesta negativa.

PREGUNTA 7

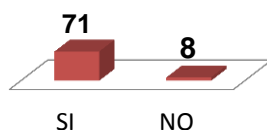


Figura 23. Pregunt 8: ¿Considera que el precio ofertado va de acuerdo con la calidad ofrecida en el establecimiento?

Pregunt 8: ¿Las porciones de comida que se sirven en el establecimiento son acordes a sus expectativas?

De las personas encuestadas setenta y siete de ellas consideran que las porciones servidas cumplen sus expectativas.

PREGUNTA 8

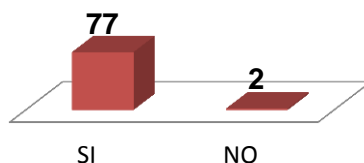


Figura 24. Pregunt 9: ¿Las porciones de comida que se sirven en el establecimiento son acordes a sus expectativas?

Pregunt 9: ¿Estaría de acuerdo si el precio se incrementara un porcentaje, por la razón de ofrecer géneros con inocuidad y con certificaciones de calidad garantizando el producto?

De la encuesta realizada cincuenta y ocho personas están de acuerdo en que si se incremente el precio si se garantiza la calidad mediante certificaciones y veintiún personas no están de acuerdo con su incremento por la situación en la que el país se encuentra.

PREGUNTA 9

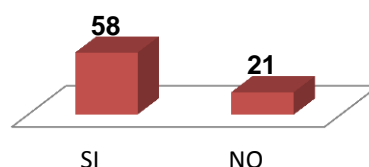


Figura 25. Pregunta 10: Estaría de acuerdo si el precio se incrementara un porcentaje, por la razón de ofrecer géneros con inocuidad y con certificaciones de calidad garantizando el producto?

2.10.4 Situación actual de Recepciones y Banquetes Las Palmas.

Las visitas realizadas constantemente a Recepciones y Banquetes Las Palmas han sido para conocer más detalladamente la situación actual del establecimiento, la misma información que se pudo recolectar mediante evidencia fotográfica la cual la encontramos en el anexo 3.

Las principales conclusiones que se obtuvo de las visitas son:

- El establecimiento se encuentra localizado en un lugar estratégico en el sur la ciudad de Quito ya que la calle es principal.
- Sus instalaciones son amplias y atractivas al público.
- Falta organización dentro del espacio físico del establecimiento.
- Existen utensilios de cocina que no son los apropiados.
- El personal posee conocimientos básicos de Buenas prácticas de manufactura.
- No cuenta con inventario.
- No se evidencio control de manejos de temperatura en congeladores.
- La compra de materia prima se ejecuta un día antes del evento a realizar.
- Se debe implementar un sistema de refrigeración ya que cuentan solo con uno de congelación.
- Los colaboradores del establecimiento trabajan eventualmente.
- La limpieza en general es buena.
- Cuenta con variedad de vajilla.

- Sus propietarios están abiertos al cambio y a las nuevas exigencias de sus clientes por lo que se encuentran remodelando las instalaciones.
- Los trabajadores al igual que sus propietarios están entregados a dar un buen servicio a sus clientes.

2.10.5 Blue print optimizado

En la figura 7 y 8 se presenta el plano de compra, recepción y almacenamiento que Recepciones y Banquetes Las Palmas, debería tomar para dar una mejor manipulación a los alimentos que ocupan para su posterior entrega al cliente.

Este blue print optimizado consta del paso a paso que se debe tener en la manipulación de alimentos al igual que todos los cambios respectivos del blue print actual que se realizó anteriormente, este proceso se lo realiza con la finalidad de entregar un producto final de calidad a la clientela que realiza eventos sociales en Recepciones y Banquetes Las Palmas.

Tabla 6 .Blue print sugerido para el proceso de compra, recepción y almacenamiento de Recepciones y Banquetes Las Palmas.

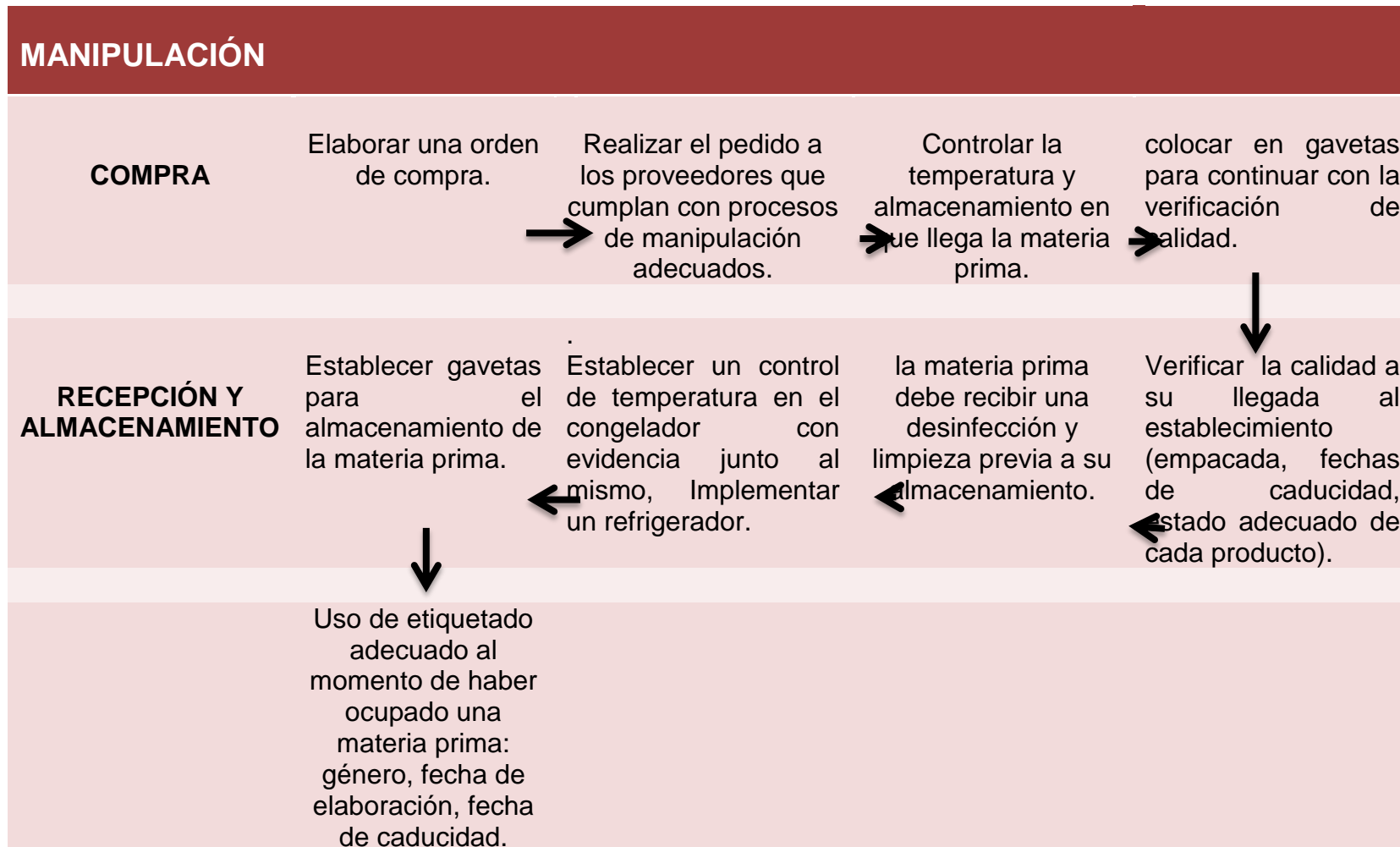
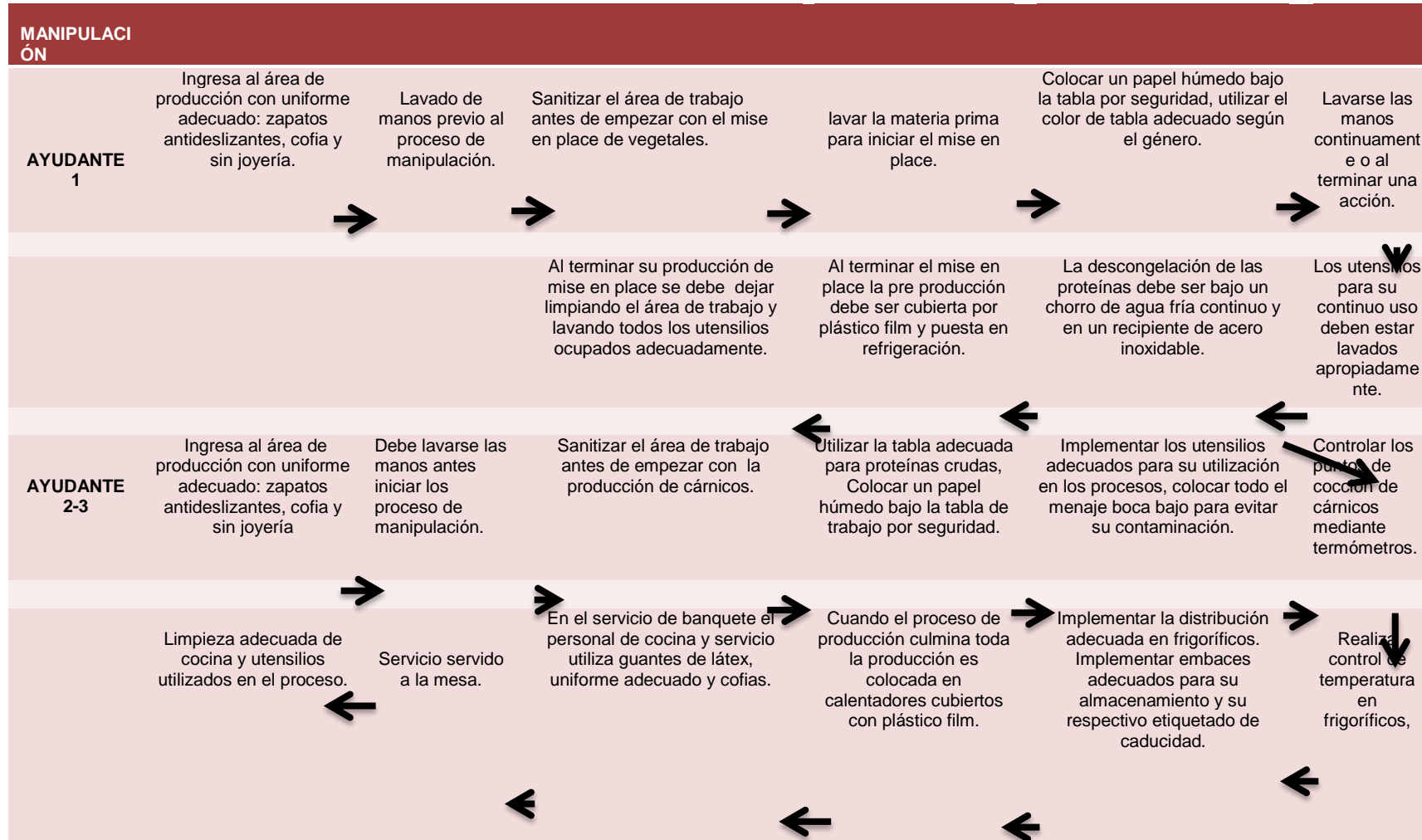


Tabla 7. Blue print optimizado para el proceso de manipulación de alimentos de Recepciones y Banquetes Las Palmas.



2.10.6 Seguridad Industrial

- Utilizar el vestuario adecuado de trabajo.
 - Cofia o malla.
 - Chaqueta limpia
 - Pantalón de cocina.
 - Mandil.
 - Zapatos antideslizantes



Figura 31. Uso correcto del uniforme de cocina.

Tomado de: alibaba.com.

- No usan joyería durante los procesos de manipulación.



Figura 32. Prohibido el uso de joyería.

Tomado de:
Equipo y Servicios de Protección Industrial

- Realizar un control continuo de lavado de manos.



Figura 33. Correcto lavado de manos.
Tomado de: EMAZE

- Utiliza un papel húmedo bajo las tablas para evitar deslizamientos de la misma y prevenir accidentes.



Figura 34. Uso adecuado de la tabla de picar.
Tomado de: Decanter.

- Los cuchillos deben estar bien afilados, para prevenir accidentes.



Figura 35. Cuchillo afilado.
Tomado de: Arcos

CAPÍTULO III

3. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

Después de la presente investigación se ha analizado de manera minuciosa la situación actual de Recepciones y Banquetes Las Palmas el cual ha permite ofrecer un sistema de mejora en la manipulación de alimentos, que será muy útil en el establecimiento para que se pueda ofrecer productos con inocuidad y calidad.

3.1 Implementación de la Norma de BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.

Se elaboró una manual de Buenas Prácticas de Manufactura para implementar en Recepciones y Banquetes Las Palmas con la finalidad de implementar control en los procesos de producción, y de la misma manera nos servirá para dar capacitaciones a los colaboradores donde podrán observar cómo se debe manejar los alimentos desde la materia prima hasta su entrega al comensal.

3.2 Diseño de un plan de capacitación de Buenas Prácticas de Manufactura.

Se elaboró el diseño de un plan de capacitación de Buenas Prácticas de Manufactura para el personal de Recepciones y Banquetes Las Palmas con la finalidad de fortalecer sus conocimientos de manipulación de alimentos.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA DE INVERSIÓN

Después de haber realizado un análisis de la situación de Recepciones y Banquetes Las Palmas, se ha podido evidenciar la ausencia de algunos elementos indispensable para el buen manejo de materia prima, por lo que se ha elaborado una propuesta de inversión, con la finalidad de mejorar el manejo de la materia prima.

Tabla 8: Presupuesto de inversión
Elaborado por: Gómez, A. 2016

Sección	costo
Equipo y utensilios: <ul style="list-style-type: none"> • Refrigerador • Cuchillos • Tablas • Mesa de acero inoxidable • Ollas, cucharetas, chinos • Campanas 	\$3900
Personal nuevo	\$500
Material didáctico (folletos)	\$90
Capacitaciones	\$1000
TOTAL	\$ 5490

CAPÍTULO V

5.1 CONCLUSIONES

A través de la información recopilada teóricamente para la elaboración de la presente investigación, se elaboraron los conceptos de Buenas Prácticas de Manufactura dentro de los cuales se encuentran conceptos de almacenamiento, manipulación y uso adecuado de uniformes.

Mediante el proceso de investigación y por medio de encuestas, reuniones y visitas al personal y a los clientes de Recepciones y Banquetes Las Palmas, se pudo evidenciar la situación actual del establecimiento, donde se observó las falencias en los procesos de producción.

El reconocimiento de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas presentes en el establecimiento para la implementación de las estrategias de cambio se lograron mediante el análisis FODA donde se evaluó cada uno de sus elementos, mediante el cual se determinó la importancia de elaborar herramientas que fortalezcan el sistema operativo del establecimiento.

Con la elaboración de herramientas como el manual de implementación de Buenas Prácticas de Manufactura y el diseño de un plan de capacitación en el mismo, se espera lograr una estandarización en los procesos operativos del establecimiento.

La elaboración de la investigación ha tenido una gran acogida por parte de las personas que trabajan en Recepciones y Banquetes Las Palmas, quienes están comprometidos en poner en práctica todo lo aprendido para poder entregar un mejor producto al comensal.

5.2 RECOMENDACIONES

Con el plan de mejora diseñado para Recepciones y Banquetes Las Palmas mediante la investigación previa, se recomienda aplicar las herramientas elaboradas con la finalidad que el establecimiento tenga un mejor manejo operativo de producción y de esta manera pueda entregar un producto y servicio de calidad a sus comensales.

Se recomienda a los encargados del establecimiento tomar en cuenta al Blue Print optimizado para mejorar el sistema de compra, almacenamiento y producción para que puedan optimar su manejo de materia prima y puedan entregar un producto final de calidad.

Implementar el manual de Buenas Prácticas de Manufactura para sus operaciones diarias con la finalidad de fortalecer la inocuidad e higiene de los alimentos, esto se lograra con el compromiso de todos sus colaboradores.

Además, se recomienda aplicar el diseño de plan de capacitación de Buenas Prácticas de Manufactura el cual ayudará a reforzar los conocimientos del personal en los procesos de producción.

REFERENCIAS

- alibaba.com. (s.f.). Recuperado el 20 de 01 de 2017, de <https://spanish.alibaba.com/product-detail/custom-restaurant-uniform-designs-japanese-restaurant-uniform-of-black-chef-coat-1992305133.html>
- ARCOS. (s.f.). ARCOS . Recuperado el 21 de 01 de 2017, de <http://blog.arcos.com/usos-y-consejos/>
- Carrillo, D. (Junio de 2009). Instituto Nacional de Estadística y Censo. Recuperado el 15 de Mayo de 2016, de <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/ALIMENTOS.pdf>
- DECANTER. (s.f.). DECANTER. Recuperado el 22 de 01 de 2017, de <https://blog.decanter.com.co/disenio/2013/1/25/tabla-para-picar-madera-plastico-vidrio>
- EMAZE. (s.f.). EMAZE. Recuperado el 22 de 01 de 2017, de <https://www.emaze.com/@ACRTOOIW/calidad>
- Epp Coraza, S. d. (s.f.). Epp Coraza, S.A. de C.V. Equipo y Servicios de Protección Industrial. Recuperado el 20 de 01 de 2017, de <http://eppcoraza.com.mx/etiqueta-producto/joyeria/?v=3fd6b696867d>
- García, E. P. (17 de 11 de 2008). Infocalidad. Recuperado el 20 de 5 de 2016, de <http://www.gestion-calidad.com/archivos%20web/Resumen-22000.pdf>
- Lorenzo, L. C. (2008). Auditoría del sistema APPCC, como verificar los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria HAPCC. Madrid-Buenos Aires: Díaz De Santos.
- Martínez, F. B. (2004). El manejo higiénico de los alimentos . México D.F: EDITORIAL LIMUSA S.A.
- muguruza, N. E. (2008). Manual de Manipulación de Alimentos para Restaurantes . Lima -Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo .
- Porter, M. E. (s.f.). COMPETITIVE STRATEGY. Recuperado el 14 de 11 de 2016, de

<http://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/Documents/ventaja%20competitiva.pdf>

SALUD, O. M. (s.f.). CODEX ALIMENTARIUS-Normas internacionales de los alimentos . Recuperado el 15 de 1 de 2017, de <http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/contacts/es/>

Sanchez-LaFuente, A. C., & Venteo, C. M. (2011). Aplicacion de normas y condiciones higienico- sanitarias en restauracion. Malaga: INNOVACION Y CUALIFICACION, S.L.

Sanz, J. L. (2012). Seguridad e higiene en la manipulacion de alimentos. . Madrid, España : Ediciones Paraninfo, SA.

Sanz, J. L. (2013). Gestion de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria. Madrid -España: Paraninfos S.A.

Tejada, B. (2007). Administracion de Servicios de Alimentacion. Colombia : Universidad de Antioquia .

Turismo, M. d. (2008). Manual de buenas prácticas. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de Manual de buenas prácticas.

Varela, R. (s.f.). Manipulando lo que comemos. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de <http://rvfconsultores.blogspot.com/2013/10/uso-de-tablas-de-corte-de-colores-para.html>

Venteo, A. C. (2013). Aplicacion de normas y condiciones higienico- sanitarias en restauracion. Malaga: Innovacion y Cualificacion, S.L.

<http://www.escueladecocina.net>, Tendencias de cocina básicas, Recuperado el 02/05/2015 de <http://www.escueladecocina.net/tecnica/tecnicas-de-cocina-basicas.php>

<http://www.escueladecocina.net>, Tendencias de cocina básicas, Recuperado el 02/05/2015 de <http://www.escueladecocina.net/tecnica/tecnicas-de-cocina-basicas.php>

<https://alimentacionccd.files.wordpress.com>, Introducción Gastronomía, Recuperado el 02/05/2015 de <https://alimentacionccd.files.wordpress.com/2009/04/introducciongastronomicamundial1.pdf>

<http://catarina.udlap.mx>, Historia de la Industria A&B, Recuperado el
02/05/2015 de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/sevenello_s_l/capitulo2.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: MODELO ENCUESTA CLIENTE INTERNO

ENCUESTAS AL PERSONAL

FORMULARIO DE ENCUESTA PARA UN PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE MANIPULACION DE ALIMENTOS DE RECEPCIONES Y BANQUETES LAS PALMAS

La presente entrevista tiene como finalidad encontrar las falencias de la manipulación de alimentos para elaborar un plan de mejora de buenas prácticas de manufactura en Recepciones y Banquetes Las Palmas, dando como resultado un producto inocuo que pueda garantizar su calidad.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Género:

F (...)
 M (...)
 (...)

Primario

Edad:

(...)
 (...) 18-25 (...)
 (...) 26-40 (...)
 (...) 41-50 (...)
 (...) > 50 (...)

Nivel de

Secundario

instrucción

Superior

Otro

2. ¿Conoce usted sobre buenas prácticas de manufactura?

SI (...)
 NO (...)
 (...)

3. ¿Sabe si existen enfermedades por la mala manipulación de alimentos?

SI (...)
 ¿Cuáles?.....
 NO (...)

4. ¿Con qué frecuencia se lava las manos en la cocina?

20 min (...)
 25 min (...)
 30 min (...)

- > 35min (...)
5. ¿Utiliza uniforme adecuado para cocina?
 SI (...)
 Describa:

 NO (...)

6. ¿Conoce usted los procesos que debe utilizar para mantener la cadena de
 frío de los alimentos?
 SI (...)
 Describa:

 NO (...)
7. ¿Conoce usted los tipos de contaminación que se pueden dar dentro de una
 cocina?
 SI (...)
 Describa:.....
 NO (...)
-
8. ¿Conoce la temperatura óptima de cada proteína?
 SI (...)
 NO (...)
9. ¿Se capacita frecuentemente en temas relacionados a sus actividades
 laborales?
 SI (...)
 NO (...)
10. ¿Conoce sobre las normas de seguridad industrial que debe practicar en la
 cocina?
 SI (...)
 NO (...)
11. ¿En qué temas le gustaría ser capacitado?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: MODELO ENCUESTA CLIENTE EXTERNO

ENCUESTAS AL CLIENTE EXTERNO

FORMULARIO DE ENCUESTA PARA UN PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE MANIPULACION DE ALIMENTOS DE RECEPCIONES Y BANQUETES LAS PALMAS

La presente entrevista tiene como finalidad encontrar las falencias de la manipulación de alimentos para elaborar un plan de mejora de buenas prácticas de manufactura en Recepciones y Banquetes Las Palmas, dando como resultado un producto inocuo que pueda garantizar su calidad.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Género:

F (...)
 M (...)

Primario

Edad:

(...)
 (...) 18-25 (...)
 (...) 26-40 (...)
 (...) 41-50 (...)
 > 50 (...)

Nivel de

Secundario

instrucción

Superior

Otro

2. ¿Con qué frecuencia realiza eventos sociales en Recepciones y Banquetes Las Palmas?

Una vez al año (...)
 Dos veces al año (...)
 + De dos veces al año (...)

3. ¿para qué número de personas realiza sus eventos sociales?

100 personas (...)
 150 personas (...)
 200 personas (...)

4. Basado en la tabla, señale los motivos por los que realiza sus eventos en Recepciones y Banquetes Las Palmas. Siendo 1 el puntaje mínimo y 5 el más alto.

PARÁMETROS	1	2	3	4	5
Calidad					
Servicio					
Ambiente					
Precio					

5. ¿Cómo calificaría la calidad de la comida en el establecimiento?

Excelente (...)

Buena (...) En caso de ser mala o excelente explique las razones.....

Regular (...)

Mala (...)

6. ¿Existe variedad en la lección del menú para su evento?

SI (...)

NO (...)

7. ¿Considera que el precio ofertado va de acuerdo con la calidad ofrecida en el establecimiento?

SI (...)

NO (...)

8. ¿Las porciones de comida que se sirven en el establecimiento son acordes a sus expectativas?

SI (...) ¿Por

qué?.....

NO (...)

.....

9. ¿Estaría de acuerdo si el precio se incrementara un porcentaje, por la razón de ofrecer géneros con inocuidad y con certificaciones de calidad garantizando el producto?

SI (...) ¿Por
qué?.....
NO (...)

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

ALMACENAMIENTO ACTUAL DE LA MATERIA PRIMA

ALMACENAMIENTO ACTUAL DE LA MATERIA PRIMA



EQUIPOS DE COCINA



LOCAL DE EVENTOS 1



LOCAL DE EVENTOS 2



LOCAL DE EVENTOS 3



MENU

MENÚ (ENTRADA)



MENÚ (PLATO FUERTE)



MENÚ (POSTRE)

**ANEXO 4: MANUAL PARA IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA**

2016

Las Palmas
Eventos



MANUAL PARA
IMPLEMENTAR
BUENAS
PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2.OBJETIVO GENERAL.....	5
3.OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
4.ALCANCE	6
5.DEFINICIONES.....	6
6.DESARROLLO DEL MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA.....	9
6.1 Instalaciones	9
6.1.1 Ubicación	9
6.1.2 Diseño del interior	9
6.1.2.1 Pisos	9
6.1.2.2 Paredes	9
6.1.2.3 Techo.....	10
6.1.2.4 Puertas	10
6.1.2.5 Ventanas.....	10
6.1.2.6 Iluminación.....	10
6.1.2.7 Ventilación	10
6.1.3 Bodega de alimentos secos.....	10
6.2 Equipos y utensilios	10
6.2.1 Desinfección.....	11
6.2.2 Almacenamiento	11
6.3 El personal	12
6.3.1 Salud.....	12
6.3.2 Higiene personal	12
6.3.3 Uso adecuado del uniforme	12
6.3.4 Lavado de manos.....	12

6.4 BMP en las diferentes etapas de la cadena alimentaria.	13
6.4.1 Compra de la materia prima.....	13
6.4.2 Recepción y control.....	13
6.4.2.1 Aves:.....	14
6.4.2.2 Mariscos:	14
6.4.2.3 Pescados	15
6.4.2.4 Embutidos.....	15
6.4.2.5 Carnes de res y cerdo.....	16
6.4.2.6 Frutas y Vegetales	16
6.4.2.7 Lácteos y derivados	17
6.4.2.8 Huevos.....	17
6.4.2.9 Enlatados.....	18
6.4.3 Almacenamiento	18
6.4.3.1 Almacenamiento de productos secos	18
6.4.3.2 Almacenamiento para productos refrigerados	18
El área de refrigeración debe estar limpia y ordenada libre de olores, su temperatura debe estar ente 0 a 5°C.....	18
6.4.3.3 Almacenamiento para productos congelados	19
6.4.4 Producción de alimentos.....	19
6.4.4.1 Métodos de descongelación	19
6.4.4.2 Mantenimiento de alimentos	19
6.4.5 Servicio	20
Trabajos citados.....	21

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Colores de tablas según su uso	11
Ilustración 2 Ave en buen estado	14
Ilustración 3 Mariscos en buen estado	14
Ilustración 4 Pescados en buen estado	15
Ilustración 5 Embutidos en buen estado.....	15
Ilustración 6 Carne de res en buen estado	16
Ilustración 7 Frutas y vegetales en buen estado	16
Ilustración 8 Lácteos y derivados	17
Ilustración 9 Huevos	17
Ilustración 10 Productos enlatados.....	18

1. INTRODUCCIÓN

Recepciones y Banquetes Las Palmas, fue creado hace más de 22 años.

Este establecimiento ofrece servicio a diferentes eventos sociales durante todo el año, donde su principal objetivo es cumplir las expectativas de sus clientes con productos y servicios de calidad.

Las BPM o más conocidas como Buenas Prácticas de manufactura es un sistema de herramientas básicas para la manipulación de alimentos dentro de la cual se encuentra la obtención, recepción, almacenamiento y producción de materia prima, con la finalidad de obtener productos finales inocuos para los comensales.

Con la aplicación del sistema de BPM en las recepciones se obtendrá un mejor desarrollo de los procesos de manipulación y como resultado un mejor producto, de igual manera se podrán reducir costos dentro de las operaciones ya que se reducirá los gastos innecesarios por descomposiciones y desperdicios.

2. OBJETIVO GENERAL

Poner en práctica el manual de buenas prácticas de manufactura dentro de Recepciones y Banquetes Las Palmas, para mejorar la calidad y superar los estándares que los clientes exigen.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Obtener materia prima de calidad
- Mejorar los procesos de manipulación de alimentos.
- Perfeccionar los procesos de cocción de los alimentos.
- Reducir los desperdicios alimenticios.

4. ALCANCE

El presente manual deberá ser aprovechado por todo el personal que trabaja en Recepciones y Banquetes Las Palmas esta ilustración se dará por parte del gerente general, quien además será el encargado de verificar su cumplimiento dentro de los procesos de producción.

5. DEFINICIONES

Calidad: se denomina calidad a las características físicas y organolépticas de un producto como su textura, color, olor, sabor, estructura.

Inocuidad: se refiere a las condiciones y procesos que se tiene n para preservar la calidad de los alimentos evitando contaminaciones químicas, físicas y biológicas.

Materia Prima: “Insumo que se emplea en la preparación de alimentos y Bebidas”. (Turismo, 2008).

Alimento: son todos aquellos productos solidos o líquidos que en su forma natural o después de haber sido procesados, son ingeridos por el hombre y dándole un aporte nutricional. (Sanchez-LaFuente & Venteo, 2011)

Alimentos contaminados: son todos aquellos alimentos que posean agentes extraños, no pertenecientes a su composición que pueda afectar a la salud.

Contaminación: según el *Codex Alimentarius*, un alimento se considera contaminado cuando agentes extraños se encuentran en su composición.

Existen 3 tipos de contaminaciones que los alimentos pueden sufrir:

- **Química:** se produce por agentes químicos que por una mala manipulación se puede encontrar en los alimentos como detergentes, desinfectantes, pesticidas.
- **Física:** son agentes extraños que pueden aparecer durante la manipulación de un alimento como cabellos, pedazos de vidrios o metal, insectos, etc.

- **Biológica:** se produce por agentes no visibles pero que afectan directamente a la salud como: bacterias, parásitos y virus. (muguruza, 2008)

Contaminación Cruzada: es el proceso por el cual microorganismos o agentes no deseados son trasladados de un lugar a otro provocando contaminación (física, química o biológica) esto se puede producir por personas o elementos de una cocina, un claro ejemplo es cuando los trabajadores empiezan la producción sin haber tenido un lavado de manos previo, por lo cual se contaminan los alimentos con microorganismos no deseados.

Enfermedades transmitidas por alimentos: Las enfermedades transmitidas a personas por alimentos contaminados que pueden causar infecciones e intoxicaciones.

Intoxicaciones alimenticias: el consumo de alimentos contaminados por agentes químicos puede causar intoxicación al igual que las toxinas producidas por microorganismos como bacterias y virus. (Sanz, Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. , 2012)

Infecciones alimenticias son aquellas producidas por alimentos donde se encuentran microorganismos vivos que siguen creciendo en el cuerpo, que afectan la salud del individuo. Los síntomas más comunes son dolores estomacales, diarrea, vomito, fiebre.

Principales microorganismo que producen infecciones:

BACTERIAS: son microorganismos vivos que crecen en una temperatura de 5°C a 60°C y en ambientes húmedos. Se los encuentra principalmente en alimentos que son expuestos a temperatura ambiente, dentro de las principales bacterias que se encuentran en los alimentos tenemos:

- **Escherichia Coli:** esta bacteria se la puede encontrar en productos como leche, quesos, productos cárnicos cocidos de manera insuficiente la igual que en hortalizas y frutas mal lavadas.

- **Salmonella:** esta bacteria se encuentra de forma natural en el intestino en los seres vivos, por lo que el principal foco de contaminación son las heces fecales. Los principales alimentos que pueden contener esta bacteria son aves mal cocinadas, carne vacuna cruda, embutidos, huevos crudos y preparaciones a base de la misma como mayonesa, claras batidas, etc.
- **Staphylococcus Aureus:** se encuentra en la piel, manos, boca y nariz de los seres humanos, las principales formas de contaminación de esta bacteria se produce por estornudos, cortaduras y heridas infectadas de personas que manipulen alimentos. Para evitar la contaminación por esta bacteria se recomienda tener una buena higiene personal y cubrir adecuadamente las heridas.
- **Clostridium botulinum:** produce la enfermedad el botulismo que se encuentra en alimentos enlatados y mal conservados, ya que esta bacteria se desarrolla en ambientes sin oxígeno. (Martinez, 2004)

VIRUS: se desarrolla solo en un organismo vivo, su transmisión es por medio de la persona infectada.

- **Hepatitis A:** es una enfermedad que produce cansancio físico, dolores musculares, vómito y diarrea, el principal foco de transmisión son alimentos contaminados por heces fecales. (Sanz, Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. , 2012)

PARASITOS: son organismos vivos que se alimentan de los nutrientes de humanos o animales. Su transmisión se puede dar por consumir alimentos infectados por heces fecales o agua contaminada.

- **Trichinella spiralis:** es una larva que produce triquinosis y afecta al sistema digestivo, esta se encuentra en carnes infectadas principalmente de cerdo que se consumen crudas o parcialmente cocidas. (Sanz, Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. , 2012)

BPM: más conocidas como Buenas Prácticas de Manufactura se describen como todos los procesos que se realizan dentro de manipulación de alimentos, con la finalidad de obtener productos inocuos y de calidad.

Limpieza: se define como la acción de quitar la suciedad o impurezas de algo.

Desinfección: es el proceso mediante el cual se destruye microorganismos que son nocivos para la salud por medio de químicos. (Martinez, 2004)

6. DESARROLLO DEL MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA.

6.1 Instalaciones

6.1.1 Ubicación

Recepciones y Banquetes Las Palmas está ubicado en un lugar donde no se encuentra contaminación por depósitos de basura, polvo o plagas. El establecimiento debe contar con puertas de ingreso independientes para clientes y proveedores.

6.1.2 Diseño del interior

Las instalaciones de la infraestructura de la cocina de Recepciones y Banquetes Las Palmas debe ser con materiales de acero inoxidable que sean resistentes a temperaturas e impactos, de igual manera deben ser lisos para facilitar su limpieza y desinfección.

6.1.2.1 Pisos

Es importante que el material del piso sea antideslizante para evitar accidentes laborales al igual que debe ser fácil de limpiar y desinfectar.

6.1.2.2 Paredes

El material de las paredes debe ser impermeable, liso y su coloración debe ser clara, además debe ser fácil de limpiar.

6.1.2.3 Techo

La textura del techo debe ser lisa y clara lo cual evitara la acumulación de suciedad y aparición de moho.

6.1.2.4 Puertas

Es importante destacar que el material de las puertas no deben ser absorbentes, de preferencia liso para una fácil limpieza.

6.1.2.5 Ventanas

Las ventanas deben ser lisas para facilitar su limpieza y desinfección.

6.1.2.6 Iluminación

Todas las áreas del establecimiento deben ser bien iluminadas principalmente las de producción ya que se evitara los accidentes laborales, también se recomienda que todas las lámparas y focos tengan protectores para evitar accidentes o contaminaciones por lámparas rotas.

6.1.2.7 Ventilación

La ventilación dentro de las áreas de producción debe ser por medio de ventiladores y campanas ya que se logra eliminar olores fuertes y grasa, los instrumentos utilizados para la ventilación deben tener una limpieza periódica para que no se acumule la suciedad.

6.1.3 Bodega de alimentos secos

El espacio destinado para bodega de alimentos secos debe ser un lugar que no tenga humedad, debe tener estanterías de acero inoxidable que estén sobre los 15 cm del suelo, de igual manera tiene que poseer un buen flujo de aire.

6.2 Equipos y utensilios

El material óptimo para las superficies de manipulación de alimentos como mesas y mesones es de acero inoxidable ya que son fáciles de limpiar y son resistentes a la corrosión, las tablas deben ser de materiales sintéticos no porosos, ni absorbentes y su color debe ir acorde a su uso:

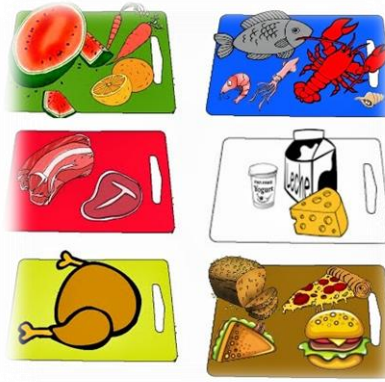


Ilustración 1 Colores de tablas según su uso

- Amarillo: para aves
- Blanco: para quesos y pan
- Verde : para vegetales
- Rojo : para carnes
- Marrón : para carnes cocinadas

6.2.1 Desinfección

Al final de cada jornada de trabajo los utensilios, equipos y superficies que han tenido contacto con alimentos deben ser lavados y desinfectados.

Los equipos estacionarios de igual manera deben ser lavados, para una mejor limpieza se recomienda leer el manual del mismo y remover las piezas y tener un mejor resultado.

Por otro lado, la vajilla y cubiertos utilizados durante el servicio deben ser lavados con agua y detergente, posteriormente deben ser secados con toallas de papel y ubicados en su lugar.

6.2.2 Almacenamiento

Los utensilios utilizados dentro de los procesos de producción después de haber tenido un lavado y secado previo deben almacenarse boca abajo y en un lugar seco, lejos de alcantarillas o botes de basura para evitar conminaciones.

La cristalería y cubertería debe almacenarse boca abajo y en un lugar seco y cerrado para evitar la contaminación con polvo o insectos.

6.3 El personal

Todas las personas que trabajan en Recepciones y Banquetes Las Palmas deben conocer y poner en prácticas todas las normas de higiene e inocuidad presentadas mediante este manual.

De igual manera deben tener en consideración su higiene personal.

6.3.1 Salud

Recepciones y Banquetes Las Palmas será el responsable de realizar exámenes médicos periódicos a su personal con la finalidad de descartar posibles enfermedades. En el caso de que uno de sus colaboradores se encuentre enfermo se reportara de inmediato a su superior para que tome las medidas respectivas y no podrá tener contacto con los alimentos hasta su recuperación.

6.3.2 Higiene personal

Las personas encargadas de la manipulación de alimentos deben adquirir normas de higiene personal: como baño diario, cepillado de dientes, uso de desodorante, al igual que deben mantener siempre las uñas cortas y en el caso de mujeres no es conveniente que tengan las uñas pintadas.

6.3.3 Uso adecuado del uniforme

Recepciones y Banquetes Las Palmas debe entregar a sus colaboradores uniformes para cada una de las áreas competentes el mismo que debe constar de: camiseta o chaqueta, pantalón, mandil, malla, gorro y zapatos antideslizantes.

El personal del establecimiento debe presentarse a sus labores con el uniforme limpio y planchado, cabe recalcar que el uniforme se debe usar solo en el establecimiento y para las labores competentes y no fuera del mismo.

6.3.4 Lavado de manos

Los colaboradores del establecimiento son responsables de lavarse las manos periódicamente; al ingresar al área de producción, durante la manipulación y después de haber usado los servicios higiénicos.

El personal debe seguir los siguientes pasos para el lavado correcto de manos:

1. Mojarse las manos hasta el codo.
2. Aplicar jabón líquido.
3. Frotar el jabón hasta que forme la espuma y extenderla desde las manos hasta los codos por 12 segundos.
4. Frotarse los entre dedos, uñas y antebrazo mientras el agua corre.
5. Enjuagarse completamente.
6. Secarse las manos con papel toalla desechable o secadores automáticos.
7. Utilizar papel toalla para proteger las manos al cerrar el grifo y botarlo.
8. Usar desinfectante antiséptico.

(Sanz, Gestion de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria, 2013)

6.4 BMP en las diferentes etapas de la cadena alimentaria.

Son todos los procesos que se desarrollan dentro de un establecimiento gastronómico, desde la compra, recepción, almacenamiento y producción hasta su entrega final al consumidor, donde su principal objetivo es la inocuidad de los alimentos mediante las Buenas Prácticas de Manufactura.

6.4.1 Compra de la materia prima

La materia prima se debe adquirir según las necesidades del establecimiento, de igual manera se debe controlar que el producto adquirido cumpla todas las características organolépticas requeridas, también se debe controlar que los proveedores cumplan con los estándares de manipulación de alimento.

6.4.2 Recepción y control

Los procesos de recepción se deben realizar minuciosamente para poder controlar toda la materia prima receptada.

A continuación se va a detallar la forma óptima de llegada de materia prima a la bodega:

6.4.2.1 Aves:



Ilustración 2 Ave en buen estado

- Verificar fecha de elaboración y vencimiento
- Que no tenga olores desagradables o a putrefacción.
- Verificar el color de las puntas de las alas.

6.4.2.2 Mariscos:



Ilustración 3 Mariscos en buen estado

- Verificar que su textura sea firme.
- Su olor debe ser a mar.
- Que su color sea intenso y brillante.

6.4.2.3 Pescados



Ilustración 4 Pescados en buen estado

- Debe tener las escamas brillantes.
- Ojos claros y firmes
- Las agallas deben tener un color rojo intenso
- Su textura debe ser firme
- El olor debe ser a mar.

6.4.2.4 Embutidos



Ilustración 5 Embutidos en buen estado

- Verificar la fecha de elaboración y caducidad.
- Su olor debe ser a cárnico.
- Su textura debe ser firme.

6.4.2.5 Carnes de res y cerdo



Ilustración 6 Carne de res en buen estado

- Su textura debe ser firme y no babosa
- Su color debe ser intenso.
- No debe poseer coloraciones verdosas o moradas.
- Su olor debe ser intenso.

6.4.2.6 Frutas y Vegetales



Ilustración 7 Frutas y vegetales en buen estado

- Colores intensos
- No debe tener olor a químicos
- Verificar si no posan golpes
- Textura firme

6.4.2.7 Lácteos y derivados



Ilustración 8 Lácteos y derivados

- Verificar fecha de elaboración y caducidad
- Ver que los empaques no posean golpes ni alteraciones.
- Verificar la temperatura en la que llegan al establecimiento.

6.4.2.8 Huevos



Ilustración 9 Huevos

- No debe tener olores a putrefacción.
- Verificar que no existan huevos rotos
- Comprobar que no tengan plumas o heces fecales en las cascaras.
- Verificar la fecha de caducidad.

6.4.2.9 Enlatados



Ilustración 10 Productos enlatados

- Verificar fecha de elaboración y caducidad
- Controlar que no tenga golpes

6.4.3 Almacenamiento

El espacio destinado para almacenamiento debe ser un lugar seco, limpio y ventilado para evitar contaminaciones, la materia prima se debe almacenar por separado según sea su requerimiento; alimentos secos, refrigerados o congelados

El almacenamiento debe contar con un inventario donde se recomienda el uso de un sistema de primero entra primero sale (PEPS).

6.4.3.1 Almacenamiento de productos secos

La bodega de almacenamiento para productos secos debe estar limpia y debe tener ventilación y tiene que estar libre de humedad.

Se recomienda que los productos sean almacenados en sus propios empaques, y cuando ya sean abiertos se guarde en recipientes sellados y con su respectivo etiquetado.

6.4.3.2 Almacenamiento para productos refrigerados

El área de refrigeración debe estar limpia y ordenada libre de olores, su temperatura debe estar ente 0 a 5°C.

Se recomienda almacenar la materia prima en su empaque original y una vez que este sea abierto, se debe colocar el producto en un recipiente resistente a la humedad y con su respectivo etiquetado.

6.4.3.3 Almacenamiento para productos congelados

El área designada para alimentos congelados debe estar a una temperatura de entre 0 a -18°C, esta área debe tener el máximo cuidado ya que al estar congelados los productos no se puede verificar sus características organolépticas.

El área de congelación debe estar limpia y sin olores fuertes, además que tiene que tener un control constante de temperatura. (Sanchez-LaFuente & Venteo, 2011)

6.4.4 Producción de alimentos

Las personas que trabajan en el área de producción deben estar capacitadas en el manejo de Buenas Prácticas de Manufactura de alimentos, para que la manipulación de los productos sea adecuada, como el control de tiempos de cocción y el manejo de temperatura, por otro lado, deben tener conocimientos de la limpieza de los utensilios, equipos y áreas de trabajo para que estas sea apropiada y se pueda evitar contaminaciones cruzadas.

6.4.4.1 Métodos de descongelación

Existen 3 métodos eficientes para la descongelación de alimentos que detallaremos a continuación:

- Si el producto se necesita de manera inmediata se lo puede descongelar en el microondas.
- Podemos descongelar productos en el refrigerador a una temperatura de 5°C
- Uno de los métodos más comunes de descongelación es dejar el producto bajo un chorro de agua continuo.

6.4.4.2 Mantenimiento de alimentos

Los alimentos fríos se deben conservar en una temperatura de 5°C y los calientes en una temperatura mayor a 60°C, con estos rangos de temperatura se evita el crecimiento de microorganismos.

6.4.5 Servicio

Para el servicio se recomienda mantener los alimentos calientes en calentadores y cubiertos con plástico film y tapas o fríos dependiendo el caso, hasta su servicio. De igual manera se recomienda que los meseros tengan una higiene personal impecable y manejen guantes y cofia para el cabello al momento del servicio ya que ellos al tener más contacto con los comensales deben dar una buena primera impresión.

REFERENCIAS

- Carrillo, D. (Junio de 2009). *Instituto Nacional de Estadística y Censo*. Recuperado el 15 de Mayo de 2016, de <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/ALIMENTOS.pdf>
- Garcia, E. P. (17 de 11 de 2008). *Infocalidad*. Recuperado el 20 de 5 de 2016, de <http://www.gestion-calidad.com/archivos%20web/Resumen-22000.pdf>
- Lorenzo, L. C. (2008). *Auditoria del sistema APPCC, como verificar los sistemas de gestion de inocuidad alimentaria HAPPCC*. Madrid- Buenos Aires: Diaz De Santos.
- Martinez, F. B. (2004). *El manejo higienico de los alimentos* . Mexico D.F: EDITORIAL LIMUSA S.A.
- muguruza, N. E. (2008). *Manual de Manipulacion de Alimentos para Restaurantes* . Lima -Peru: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo .
- Porter, M. E. (s.f.). *COMPETITIVE STRATEGY*. Recuperado el 14 de 11 de 2016, de <http://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/Documents/ventaja%20competitiva.pdf>
- Sanchez-LaFuente, A. C., & Venteo, C. M. (2011). *Aplicacion de normas y condiciones higienico- sanitarias en restauracion*. Malaga: INNOVACION Y CUALIFICACION, S.L.
- Sanz, J. L. (2012). *Seguridad e higiene en la manipulacion de alimentos*. . Madrid, España : Ediciones Paraninfo, SA.
- Sanz, J. L. (2013). *Gestion de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria*. Madrid -España: Paraninfos S.A.
- Turismo, M. d. (2008). *Manual de buenas prácticas*. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de Manual de buenas prácticas.

Varela, R. (s.f.). *Manipulando lo que comemos*. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de <http://rvfconsultores.blogspot.com/2013/10/uso-de-tablas-de-corte-de-colores-para.html>

Venteo, A. C. (2013). *Aplicacion de normas y condiciones higienico- sanitarias en restauracion*. Malaga: Innovacion y Cualificacion, S.L.

**ANEXO 5: DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DE BUENAS
PRÁCTICAS DE MANUFACTURA**

2016

Las Palmas

Eventos



*DISEÑO DE UN
PLAN DE
CAPACITACIÓN
DE BUENAS
PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA*

INDICE

1. INTRODUCCION	3
2.OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION	3
3.METODOLOGIA.....	4
3.1 Actividades presenciales.....	4
3.2Materiales didácticos.....	4
3.3Responsable de la capacitación y presupuesto correspondiente.	4
4.MODULOS DE CAPACITACIONES	4
4.1 Módulo 1. Visión general y definiciones básicas de Buenas Prácticas de manufactura.	5
4.2Módulo 2. Diseño e infraestructura	5
4.3 Módulo 3. Equipos y utensilios.....	5
4.4 Módulo 4. Salud e higiene personal.	5
4.5 Módulo 5. Operaciones de limpieza y sanitización	5
4.6Módulo 6. Condiciones óptimas de materia prima, compra y almacenamiento.....	5
4.7 Módulo 7. Controles de procesos de producción	6
5. REFERENCIAS	7

1. INTRODUCCION

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son reglas establecidas dentro de la industria de alimentos y bebidas que regulan los procesos de manipulación de alimentos desde la compra, recepción, almacenamiento y producción hasta la entrega final al consumidor. (Lorenzo, 2008)

Por medio de las BPM se puede realizar un control la higiene personal de los colaboradores, control del buen manejo de manipulación que ayudaran a reducir los riesgos de posibles contaminaciones causantes de enfermedades a los consumidores. (Venteo, 2013)

Recepciones y Banquetes Las Palmas en la actualidad no cuenta con un sistema adecuado de la cadena alimentaria dentro de los procesos de manipulación de alimentos.

Con la implementación del sistema de BPM en el establecimiento, se lograra mejorar los procesos de producción que ayudaran a elevar la calidad del producto ofertado.

2. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

- Desarrollar hábitos de Buenas Prácticas de Manufactura en los trabajadores con el fin de fortaleces sus conocimientos y lograr la obtención de productos inocuos.
- Generar actividades y estrategias que ayuden a mejorar la manipulación de alimentos dentro de los procesos de producción.

3. METODOLOGIA

La metodología a usar será la combinación de actividades prácticas y teóricas mediante las cuales el personal capacitado podrá replicar lo aprendido en sus labores diarias.

3.1 Actividades presenciales

El desarrollo de las capacitaciones se realizara forma presencial en las instalaciones del establecimiento a través, de talleres didácticos para cada uno de los módulos que tendrá una duración de 8 horas semanales.

3.2 Materiales didácticos

Se recomienda el uso del manual de Buenas Prácticas de Manufactura elaborado dentro de la presente investigación.

3.3 Responsable de la capacitación y presupuesto correspondiente.

Se recomienda que personas encargada dela capacitación sea una persona que tengan experiencia en el tema. Así mismo, se acordara el costo de las capacitaciones por parte de Recepciones y Banquetes Las Palmas ya que serán ellos los encargados de asumir con este egreso.

4. MODULOS DE CAPACITACIONES

Cada módulo se diseñó como guía para el uso del expositor encargado del desarrollo del plan de capacitación, mediante el cual se espera rectificar las falencias en manipulación de alimentos que se detectaron dentro de la presente investigación, con la finalidad de mejorar e incorporar en la producción diaria el manejo de Buenas Prácticas de Manufactura.

4.1 Módulo 1. Visión general y definiciones básicas de Buenas Prácticas de manufactura.

El desarrollo de este módulo se lo realiza en base a un taller participativo, donde se puntualizará principalmente en definiciones básicas de Buenas Prácticas de Manufactura para reforzar los conocimientos de los colaboradores.

4.2 Módulo 2. Diseño e infraestructura

Mediante este módulo se explicara la importancia y uso adecuado de las instalaciones del establecimiento, también la manera correcta de limpieza de cada una de las áreas.

4.3 Módulo 3. Equipos y utensilios

En este módulo el expositor describirá el uso adecuado de los equipos y utensilios dentro de los procesos de la cadena alimentaria al igual que su limpieza y conservación.

4.4 Módulo 4. Salud e higiene personal.

Uno de los módulos más importantes es el de salud e higiene personal en los que se recomienda al expositor explicar detalladamente cada punto de la higiene personal que debería adoptar el colaborador y las razones por la que se dan estas medidas y recomendaciones. También se debe realizar un taller práctico del buen lavado de mano con demostraciones del paso a paso y las causas y efectos de este proceso.

4.5 Módulo 5. Operaciones de limpieza y sanitización

En el presente módulo el expositor debe realizar un taller práctico y participativo para todos los colaboradores con la finalidad de que cada uno conozca la limpieza correcta de cada maquinaria al igual que su composición y uso.

4.6 Módulo 6. Condiciones óptimas de materia prima, compra y almacenamiento.

En este módulo se capacitará al personal en las condiciones óptimas de llegada de la materia prima al establecimiento y los riesgos que pueden causar al

consumidor si no son correctamente adquiridos y almacenados, para que de esta manera amplíen sus conocimientos y tomen más conciencia en el tema.

4.7 Módulo 7. Controles de procesos de producción

En el último módulo se desarrollara un taller práctico, didáctico donde se llevaran a cabo explicaciones sobre el cuidado de higiene y sanitización de la materia prima dentro de los procesos de producción, el manejo de desperdicios y mermas, control de cocciones y temperaturas, por parte del capacitador donde se espera ampliar los conocimientos de los colaboradores y reducir los riesgos de contaminación.

5. REFERENCIAS

- Lorenzo, L. C. (2008). *Auditoria del sistema APPCC, como verificar los sistemas de gestion de inocuidad alimentaria HAPPCC*. Madrid- Buenos Aires: Diaz De Santos.
- Venteo, A. C. (2013). *Aplicacion de normas y condiciones higienico- sanitarias en restauracion*. Malaga: Innovacion y Cualificacion, S.L.