



ESCUELA DE GASTRONOMÍA



ESTRUCTURAR UNA PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS DE  
MANUFACTURA APLICADO AL CATERING "SABURAI LOS MAESTROS  
DEL SERVICIO"



AUTOR

SEBASTIÁN EDUARDO ARMENDÁRIZ BÁEZ

AÑO

2017



ESCUELA DE GASTRONOMÍA

ESTRUCTURAR UNA PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS DE  
MANUFACTURA APLICADO AL CATERING SABURAI “LOS MAESTROS DEL  
SERVICIO”

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

Profesor guía

Andrés Gallegos

Autor

Sebastián Eduardo Armendáriz Báez

Año

2017

## DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el 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.

---

Administrador Gastronómico. Andrés Gallegos  
C.I: 171268554-2

## DECLARACIÓN DE PROFESOR CORRECTOR

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

---

Chef. Gabriel Mena  
C.I: 171637694-0

## 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.

---

Sebastián Eduardo Armendáriz Báez  
CI. 171653178-3

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
INTRODUCCIÓN .....	2
JUSTIFICACIÓN .....	3
OBJETIVOS .....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
Diagnóstico .....	6
Diseño.....	6
Hipótesis .....	6
Variable dependiente .....	6
Variable independiente .....	7
Resultados esperados .....	7
Impacto .....	7
Social.....	7
Económico.....	7
Ambiental.....	8
CAPÍTULO I .....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1. INDUSTRIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	9
1.1. La Gastronomía en América .....	9
1.1.1. Rural .....	10
1.1.2. Urbano .....	10
1.2. Empresas y servicios .....	12
1.3. Historia de la Restauración .....	12
1.4. La Gastronomía en Ecuador .....	13
1.5. Historia de la cocina.....	14
1.6. Buenas Prácticas de Manufactura .....	16

1.6.1. Norma Técnica sustitutiva de Buenas Prácticas de Manufactura para alimentos procesados.....	17
1.7. Legislación del Ecuador .....	19
1.8. Código de la producción .....	19
1.9. Enfoque intermedio .....	21
1.10. Normas de higiene en la manipulación de los alimentos .....	21
1.10.1. Normas de higiene para el personal .....	22
1.11. Catering .....	24
1.11.1. Historia del Catering .....	24
1.11.2. En el Mundo.....	24
1.11.3. En el Ecuador .....	24
1.12. Problemas de Calidad (higiene y salubridad).....	25
1.13. Contaminación de los alimentos .....	26
1.13.1. Física .....	26
1.13.2. Química .....	26
1.13.3. Tóxica (venenosa) .....	26
1.13.4. Contaminación cruzada .....	27
CAPÍTULO II .....	28
PROPUESTA PARA LA EMPRESA.....	28
2. ANÁLISIS ACTUAL DE LA EMPRESA DE CATERING SABURAI “LOS MAESTROS DEL SERVICIO” .....	28
2.1. Logo .....	28
2.2. Misión.....	28
2.3. Visión .....	29
2.4. Objetivos .....	29
2.5. Estructura organizacional.....	29
2.6. Análisis de mercado.....	30
2.7. Análisis FODA.....	30
2.8. Análisis FODA cruzada .....	32
2.9. Blue Print actual.....	33
2.10. Aplicación de encuestas .....	36
2.11. Encuestas al personal .....	36
2.12. Encuestas a los clientes de SABURAI “Los Maestros del Servicio” .....	45
2.13. Blue print adecuado .....	53
CAPITULO III .....	55

ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CATERING SABURAI “LOS MAESTROS DEL SERVICIO” .....	55
3. MEJORAMIENTO .....	55
3.1. Análisis Cuantitativo de Mejoramiento .....	56
3.2. Estructuración e implementación del manual de buenas prácticas de manufactura .....	57
CAPÍTULO IV .....	58
DISEÑO DEL MANUAL .....	58
4.1. Informe General .....	58
4.2. La higiene personal .....	59
4.3. El uniforme .....	60
4.3.1. Uniforme de cocina .....	60
4.4. La higiene .....	60
4.5. Visitantes .....	61
4.6. Enfermedades contagiosas .....	61
4.7. Pisos .....	61
4.8. Paredes .....	62
4.9. Servicios sanitarios, inodoros, lavamos .....	62
4.10. Vestidores .....	63
4.11. Abastecimiento de agua .....	63
4.12. Desechos sólidos .....	64
4.13. Ventilación .....	64
4.14. Ductos .....	65
4.15. Equipos y utensilios .....	65
4.16. Materiales .....	66
4.17. Operaciones .....	66
4.18. Proceso .....	67
4.19. Prevención de contaminación cruzada .....	68
4.20. Empaque y envases .....	68
4.21. Almacenamiento .....	69
4.22. Transporte .....	69
4.23. Evaluación de calidad .....	70
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES .....	73
REFERENCIAS .....	74



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Logo de SABURAI “Los Maestros del Servicio” .....	28
<b>Figura 2:</b> Organigrama de trabajo .....	29
<b>Figura 3:</b> Información general del personal .....	37
<b>Figura 4:</b> Grupo de edad del personal.....	38
<b>Figura 5:</b> Nivel de instrucción del personal.....	39
<b>Figura 6:</b> Pregunta 4 para el personal .....	40
<b>Figura 7:</b> Pregunta 5 para el personal .....	41
<b>Figura 8:</b> Pregunta 6 para el personal .....	42
<b>Figura 9:</b> Pregunta 7 para el personal .....	43
<b>Figura 10:</b> Pregunta 8 para el personal .....	44
<b>Figura 11:</b> Género de los clientes.....	45
<b>Figura 12:</b> Grupo de edad de los clientes.....	46
<b>Figura 13:</b> Nivel de instrucción de los clientes.....	47
<b>Figura 14:</b> Pregunta 4 a clientes.....	48
<b>Figura 15:</b> Pregunta 5 a clientes.....	49
<b>Figura 16:</b> Pregunta 6 a clientes.....	50
<b>Figura 16:</b> Pregunta 7 a clientes.....	51
<b>Figura 18:</b> Pregunta 8 a clientes.....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Metodología de la investigación.....	5
<b>Tabla 2:</b> Análisis FODA .....	31
<b>Tabla 3:</b> Análisis FODA Cruzada .....	32
<b>Tabla 4:</b> Tabla Blue Print actual.....	34
<b>Tabla 5:</b> Blue Print actual de proceso de producción y atención .....	35
<b>Tabla 6:</b> Blue Print actual optimizado para el proceso de compra y/o almacenamiento .....	53
<b>Tabla 7:</b> Blue Print actual de Producción y Servicio .....	54
<b>Tabla 8:</b> Descripción de Inversión.....	56
<b>Tabla 9:</b> Enfermedades de transmisión alimentaria y periodo de incubación ..	71

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradezco a Dios por caminar siempre de mi lado y ayudarme a terminar cada una de mis metas que me he propuesto, asimismo quiero agradecer a mi familia por apoyarme y ser parte de este sueño culminado. También quiero agradecer al Chef Andrés Gallegos que

siempre estuvo guiándome y dándome buenos consejos en toda mi carrera.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres que siempre me han apoyado y me han brindado todo su amor, a mi hermana y mi cuñado que siempre creyeron en mí y me brindaron todo su apoyo en cada momento que lo necesité.

También la dedico a mi esposa y mi hija que ha sido mi inspiración para llegar a cumplir este gran objetivo.

## **RESUMEN**

La Gastronomía como industria de servicio de alimentos y bebidas viene año tras año ganando más impulso y abarcando más espacio; es algo que nunca dejará de existir porque simplemente las personas siempre necesitarán alimentarse.

De la misma manera que van surgiendo nuevas tecnologías aplicables a la gastronomía y elaboración de alimentos, también se van implementando nuevas políticas de elaboración y controles de calidad con los cuales se busca obtener un mejor rendimiento y minimizar el pequeño margen negativo que tiene; en este caso, por ejemplo, la contaminación de comida o alimentos en mal estado. Por eso, se crearon las Buenas Prácticas de Manufactura como eje central en la producción de alimentos para las empresas gastronómicas tales como los catering.

En esta oportunidad, para la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” se buscó la mejor estructuración y aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura para alcanzar los estándares de calidad que tienen como visión sus creadores. Dicha empresa al momento está compuesta por 8 personas que laboran cada una en la actividad que le fue asignada por su conocimiento y experiencia pero que por desconocimiento u olvido no manipulan correctamente todos los insumos.

Por tal motivo, se buscó estructurar una propuesta de Buenas Prácticas de Manufactura para ser aplicado a la empresa de catering SABURAI “Los

Maestros del Servicio” para que de esa manera llegue al cliente un producto de la más alta calidad.

## **ABSTRACT**

Gastronomy as a food and beverage service industry comes year after year gaining momentum and encompassing more space, it is something that never ceases to exist because people simply always need to feed.

In the same way that emerges from the new technologies applicable to gastronomy and food processing, new policies of elaboration and quality controls are also implemented with which they obtain to obtain a better yield and to minimize the small negative margin that has; In this case, for example contamination of food or food in for condition. For this reason, Good Manufacturing Practices were created as the central axis in the production of food for gastronomic companies, such as catering.

This time, for the catering company SABURAI “the Masters of Service” sought the best structuring and application of Good Manufacturing Practices to meet the standards of quality that the creators have as a vision. This company at the moment is composed of 8 people who work each one in the activity that was assigned to him by his knowledge and experience but that by ignorance or forgetfulness they do not manipulate correctly all the inputs.

For this reason, we sought to structure a proposal of Good Manufacturing Practices to be applied to the catering company SABURAI “The Masters of Service” so that a high quality product can be delivered to the customer.



## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El desarrollo de una propuesta de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en el catering “SABURAI Los Maestros del Servicio” mejorará la calidad del servicio al cliente y sus ingresos para la empresa, considerando que la implementación de la propuesta de mejora para las Buenas Prácticas de Manufactura aportará para el rendimiento de servicio en los empleados.

Además, que la concienciación en los empleados para el reciclaje de los desechos cada vez que termine un evento ayudará a no malgastar los productos al momento de la producción.



## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto propondrá el desarrollo de un manual de mejoras para las Buenas Prácticas de Manufactura, el mismo que servirá como orientación de una guía a seguir para las personas que laboran en diferentes áreas, y poder desempeñar un buen comportamiento en el lugar de trabajo ya que el objetivo principal es el de brindar un producto de primera calidad, aplicando todos estos pasos en la elaboración de alimentos inocuos en el catering Saburai “Los Maestros del Servicio”.

## JUSTIFICACIÓN

Los seres humanos a menudo estamos expuestos a muchas enfermedades e infecciones que se derivan de una mala práctica en la elaboración de alimentos inocuos que ingerimos o por su manipulación inadecuada.

Entendiendo que no es una sola causa el desencadenamiento de la proliferación bacteriana y contaminación cruzada en la elaboración de alimentos, es nuestro deber como profesionales de la rama de gastronomía, crear, hacer conciencia y educar eficientemente al personal inmerso en el catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” para lograr conseguir preparaciones en un excelente estado y con altos estándares de calidad en todo el proceso de elaboración.

Logrando mejorar la calidad de manufactura en todos los procesos, capacitando a todo el personal a poner en práctica los conocimientos impartidos y puedan manipular de manera correcta la materia prima respetando los procesos, estándares de manipulación y transportación de alimentos obteniendo un sistema de calidad para satisfacción de nuestros clientes.

## OBJETIVOS

### Objetivo general

Desarrollar un manual de Buenas Prácticas de Manufactura aplicado al catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” para mejorar la calidad del producto final.

### Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los conocimientos obtenidos sobre manuales de Buenas Prácticas de Manufactura
- Analizar la situación actual de los mecanismos de operación en el Catering.

SABURAI “Los Maestros del Servicio”.

- Proponer el manual de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en las operaciones del Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”.

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

**Tabla 1:** Metodología de la investigación

ETAPAS	MÉTODOS	TÉCNICAS	RESULTADO
<b>Fundamentar teóricamente los procesos, normativas a implementar</b>	Analítico Sintético	Revisión bibliográfica	Información de las técnicas (BPM)
<b>Diagnosticar y calificar el entorno actual del negocio</b>	Inductivo Deductivo	Entrevistas y Encuestas	Generar un informe sobre la actual situación del catering "SABURAI"
<b>Diseño del manual</b>	Sintético Modelación	Revisión y fichas de resumen	Estructurar mejor el manual de las (BPM)

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para esta primera etapa se ha utilizado el método analítico sintético. Según Cesar Augusto Bernal dice que se hace un estudio de los hechos partiendo desde la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para hacer un estudio minucioso de análisis de esta manera se hace un estudio holística e integral. (Bernal, 2010)

Con este método se puede realizar un seguimiento profundo sobre las (BPM), con esto se utilizará una revisión bibliográfica con libros, revistas, internet, que indicará una información más detallada de las Buenas Prácticas de Manufactura.

## **Diagnóstico**

Para la segunda etapa, el método que se utilizará es el inductivo deductivo que con la recolección de información de diferentes fuentes como entrevistas y focus group. Según Cesar Augusto Bernal “El método de inferencia que se basa en la lógica el deductivo Parte de lo general a lo particular y el inductivo va de lo particular a lo general”. (Bernal, 2010)

Con este método se tendrá la información de resultados actuales del Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”

## **Diseño**

En la tercera etapa se utilizará los métodos sintéticos, modelación, el primero según Cesar Augusto Bernal dice “Integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad”. (Bernal, 2010)

## **Hipótesis**

Estructurar la creación de un manual de mejoras de Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) para el catering SABUARI “Los Maestros del Servicio”. Permitirá el cumplimiento de sus objetivos planteados, entregando a los clientes un producto de excelente calidad.

## **Variable dependiente**

Aplicar la creación de un manual de mejoras de Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) para el catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”.

### **Variable independiente**

Proponer la mejora de los procesos operativos en las empresas de catering en la ciudad de Quito.

### **Resultados esperados**

Obtener el mejoramiento de los procesos operativos en el catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” de esta forma evitaremos malos procesos y mejoraremos la calidad del servicio y producto final para satisfacción del cliente, evidenciando la producción externa del proyecto.

Novedad

De esta manera mejorando los puntos críticos del catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” desarrollaremos efectivamente un crecimiento comercial.

### **Impacto**

#### **Social**

El impacto social es un factor de alta importancia para definir la situación de la población, las necesidades humanas, estratificación y segmentación. Lo cual influye en las decisiones de consumo para la población, este factor es de suprema importancia ya que permitirá lograr tener un producto de excelente calidad con correcta manipulación de alimentos, higiene y buenas costumbres.

#### **Económico**

Se debe considerar que el impacto económico en la actualidad incide de manera directa a los ingresos de la población, lo cual afecta a las condiciones de vida de la población, negocios, niveles de producción, intercambio

comercial, inversión, crecimiento productivo, tasa inflacionaria, capacidad adquisitiva de la población, entre otras condicionantes, factores que favorecen o afectan a la dinámica del mercado.

En el proyecto se generará un impacto económico positivo a la generación de más plazas de trabajo, de esta manera se tendrá una sustentabilidad económica y generará ganancias al Catering SABUARAI “Los Maestros del Servicio”.

### **Ambiental**

Este factor se deberá considerar como el más importante para el desarrollo del proyecto, se deberá tomar conciencia en reciclaje de los desechos generados por la empresa, de esta manera lograremos manejar un proyecto amigable con el medio ambiente.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1. INDUSTRIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Varios autores señalan que el término industria alimenticia abarca un conjunto de actividades dirigidas al tratamiento, preparación, 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.

En la edad moderna en Europa, se empezó a comercializar café y cacao importado desde América, a finales del siglo XVIII se desarrolló el 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.

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. (Berkowitz, 2014)

#### **1.1. La Gastronomía en América**

En las diferentes regiones de América la gastronomía ha tenido su propia significancia:



En América del Sur, la cocina ha mantenido una gran influencia de la cocina europea, se manifiesta que en tiempos republicanos los presidentes de las naciones emergentes, tenían cocineros franceses que brindaban sus servicios a los diferentes gobiernos, por ejemplo, en 1826 el cocinero francés Louis Lemoyven y el pastelero Francois Fremont fueron parte del séquito de Simón Bolívar en Lima. Para la segunda mitad del siglo XIX y al menos hasta aproximadamente 1930, existían escuelas manejadas por damas extranjeras, principalmente europeas, que entrenaban sirvientes domésticos para las familias de la alta sociedad en toda Latinoamérica y especialmente les proveían del conocimiento culinario para ser buenos sirvientes, conformándose así las bases para las academias de cocina. (Lovera, 2009)

Pese a la llegada del siglo XX, el panorama no varió significativamente, no fue sino hasta inicios de los años setenta, cuando la expansión de las comunicaciones en masa y el consecuente fenómeno de la globalización hizo emerger muchas vocaciones culinarias en América del Sur, debido a que hasta el momento la cocina era considerada como una tarea exclusivamente dedicada al género femenino. Este cambio de percepción sobre la gastronomía provocó la aparición de diversas escuelas de cocina en diversos países de Latinoamérica.

En cuanto a los estilos y por tanto procesos de cocina anexos a estos se puede identificar principalmente:

#### **1.1.1. Rural**

Con procedimientos tradicionales que daban como resultado una comida deliciosa de toque rústico.

#### **1.1.2. Urbano**

En el cual los recursos de la cocina moderna son utilizados y la estética es tomada en cuenta.

Es por este sentido que el desarrollo urbano ha hecho que una gran parte de la población de los países de Latinoamérica, se traslade de las áreas rurales a las urbanas, trayendo sus hábitos con ellos, por lo que en la esfera culinaria los procesos de cocina se ven enriquecidos con diversos elementos tradicionales como la callana (vasija para tostar maíz o trigo) en Colombia y Perú, o el aripo (cuenco de arcilla ligeramente cóncavo para asar arepas) en Venezuela, los “budares o tiestos (incorporados a un fogón elaborado rústicamente en forma de tulpa directamente)” en Ecuador.

Otro hecho que ha marcado los procesos de cocina en Latinoamérica lo comprenden los ingredientes característicos de estas regiones, utilizados por los indígenas de la época precolombina, tales como papas, maíz, frejol, mandioca, entre otros, que se enriquecieron con ingredientes traídos desde Europa.

En este sentido, el desarrollo de la cocina en América se produjo por diversas influencias y la integración de los productos y procesos de cocina europeos y africanos con los ingredientes y recursos nativos o tradicionales, dando como resultado una cocina muy variada y rica en sabores, texturas y estética. (Lovera, 2009)

En Centroamérica, México resalta como la cuna de la principal tradición culinaria y destaca por el uso de fuertes condimentos, en especial el ají o chile, el frejol y el maíz, que se ha combinado con la cría del cerdo, introducida por los españoles, al igual que con el arroz, el trigo, ganado vacuno, entre otros. (Armendáriz, 2013)

## **1.2. Empresas y servicios**

La restauración o food services es la actividad empresarial dedicada a la elaboración y servicio de comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local de producción o fuera.

La profesionalización de la hospitalidad comenzó en la Antigua Roma cuando surgen las primeras tabernas, que daban comida y bebida y las primeras posadas que ofrecían cama a transeúntes y peregrinos a cambio de unas monedas.

Tabernas y posadas son antecesoras de los restaurantes y hoteles actuales.

Políticos, juristas, arquitectos y otros personajes ilustres franceses escriben tratados de gastronomía o dan nombre a elaboraciones culinarias, entre los más importantes se encuentran: Bechamel, Rossini, Chateaubriand, Enrique IV, Choron, Colbert, Condé, Contí, Cumberland, Chantilly, Mirabeau, Mornay, Parmentier y otros tantos. (Armendáriz, 2013)

## **1.3. Historia de la Restauración**

Las empresas restauradoras integran recursos económicos, materiales y humanos gestionados mediante sistemas de trabajo o protocolos establecidos para obtener beneficios. La Restauración nace como respuesta a las necesidades fisiológicas básicas y también sociales de las personas.

A finales del siglo XVIII, debido a la creencia popular en las propiedades curativas de los baños de mar, se comienzan a construir los primeros hoteles y albergues de la época en puertos y playas de las diferentes regiones del mediterráneo.

También en ese tiempo se celebraban copiosos banquetes reales y políticos cuya ostentación de riqueza y poder era evidente. Paralelamente se desarrolla

la exclusiva restauración doméstica, muy estricta y disciplinada, en las casas de la aristocracia y de la nobleza europea, de este punto se puede aseverar el origen de la alta restauración.

El nacimiento de la alta restauración tiene sus inicios con la Revolución Francesa suscitada en 1789, la cual provoco despidos de cocineros, mayordomos y amas de llave que hasta ese entonces habían trabajado en palacios y para las grandes casas de la nobleza y la aristocracia.

Este personal, muy calificado, comienza por su cuenta a organizarse profesionalmente. (Academia Culinaria de Francia, 2014)

#### **1.4. La Gastronomía en Ecuador**

En Ecuador la influencia europea mencionada anteriormente, evolucionó con el pasar de los años, apropiándose de diversos ingredientes traídos por los españoles y que pasaron a ser parte de la cocina tradicional. La gastronomía en el Ecuador es muy variada según las regiones culturales y la biodiversidad, lo que ha aportado a que cada zona posea platos e ingredientes representativos. De la época prehispánica se tienen productos como el maíz, pescado, papas, jícama, mashua, yuca; entre otros.

En cuanto a las costumbres culinarias la comida suele componerse de tres platos habitualmente, la sopa presente en todas las regiones y de una gran variedad, el segundo plato generalmente con una base de arroz (aunque el plato contenga otros carbohidratos), acompañamiento y ración de carne, y el postre.

En el Ecuador la base de la cocina es el maíz en diversas presentaciones, desde tortillas a rellenos, pero también es frecuente el uso de la grasa de cerdo o aceite de maíz en contraposición al aceite de oliva usado ampliamente en Europa.

Sin embargo, en los últimos años ha tenido un fuerte crecimiento la comida rápida industrializada, lo cual ha desplazado en gran medida a la cocina tradicional, por tanto, un gran número de restaurantes han adoptado un estilo de restauración similar, pero manteniendo la esencia de los ingredientes y platos propios del país. (Pazos, 2014)

## **1.5. Historia de la cocina**

Las fechas exactas de cuando comenzó la actividad culinaria del hombre es un poco incierto y saber con exactitud las personas que estaban dedicados a esta actividad es incierta, se habla que en la antigüedad en Babilonia ya existían los menús, comidas y bebidas.

Se encontró en un documento egipcio del año 512 a. C. las personas viajeros y comerciantes comían y bebían en estos lugares conocidos como albergues públicos.

Los griegos disfrutaban de festines de lujo para de esta forma hacer culto a la buena mesa, de esta manera los Romanos heredaron de los griegos en arte de la buena mesa, de esta manera se abren las puertas del primer establecimiento de comidas y bebidas para las personas de negocios, estos establecimientos de llamaron tabernas.

En la edad media los conventos y monasterios hacían la función de la que hoy en día dan los hoteles, el de alojamiento y comidas la las personas que viajan.

En el año 1765 esto era el gran monopolio de los conventos y monasterios, pero generaría un gran cambio ya que BOULANGUER gran cocinero de los palacios de Francia convoca a todos los cocineros y crean restaurante de comidas y bebidas al público y siendo estos mismos totalmente independientes. (INACAP, 2010, pág. 15)

La gastronomía conlleva a una relación muy afianzada entre las culturas y los alimentos. Por esa razón, muy a menudo se comete el error de definir que la gastronomía solo contempla alimentos y nada más. La gastronomía como tal es mucho más que solo alimentos o solo cocinar; como dijimos la gastronomía es una relación entre alimentos y culturas, pero más allá de eso también entran clases sociales, ciencias naturales, química, matemáticas, cálculo, etc. Desde la visión etimológica la palabra gastronomía no ha obtenido una clara definición y concreta; pero podemos dar como base que deriva del latín “gáster” que significa estómago y “gnomos” que es conocimiento.

Ondeando un poco más profundo sobre la información que se dispone de la gastronomía sería muy difícil hablar de ella en tan pocas líneas ya que como hacíamos mención, el hombre ha entablado conocimientos gastronómicos desde inicios de la humanidad. Podemos decir que desde que el hombre consiguió la creación del fuego; paralelamente hubo designios de cocina como tal. Con el paso del tiempo el hecho de que el hombre cazaba para alimentarse llevó a que procesara los alimentos obtenidos de los animales y los cocinara con el fuego descubierto.

El paso del tiempo fue marcando las pautas de trabajo y diversificación de la gastronomía llevando consigo constantes mejoras en los procesos; desde la utilización de sal para la conservación hasta la creación de los equipos refrigerados para que se mantenga por mucho tiempo sin tener ninguna complicación sobre contaminaciones o daño por estado climático. No solo se basaba el hombre de la caza, en ese mismo tiempo que iba transcurriendo y encontrando diferentes alternativas de almacenamientos logró entender que también podía cultivar y alimentarse de muchísimas clases de verduras, vegetales y/o frutas que el entorno le ofrecía; de allí también y considerando la necesidad fue dando inicio a otro gran tema de invención que podemos otorgarle a la gastronomía, la agricultura.

Pero obviamente, todas las grandes innovaciones conllevan también a grandes responsabilidades. En el caso de la gastronomía, era comenzar a definir estándares de trabajo por los cuales se lograrán mejorar los procesos de producción y utilización. Principalmente, en las etapas de preparación donde al comenzar a utilizar los diferentes productos que proveían el medio ambiente se iba a observar que por la mezcla de ciertos productos o mala práctica daban como nacimiento a enfermedades. De allí podemos poner como ejemplo claro que la mala manipulación de un huevo conlleva a que el consumidor pueda llegar a tener una enfermedad a causa de Salmonella; y esto es solo un simple caso de los miles o millones que se fueron dando a lo largo de la historia.

De esta manera, y siempre considerando a la gastronomía como eje central de innovación, de ella misma surgió la necesidad de crear un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

## **1.6. Buenas Prácticas de Manufactura**

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son los procesos básicos que debemos aplicar diariamente en nuestras vidas ya que son necesarias en la cadena alimenticia por que en estas podemos encontrar errores en la manipulación y elaboración de los alimentos, que nos pueden llevar a padecer enfermedades de riesgo transmitidas a todas las personas que los ingieran.

Desde el 2012 entro en vigencia el reglamento de las Buenas Prácticas de Manufactura lo mismo que tiene como propósito principal garantizar la inocuidad de los alimentos, es decir que no presenten peligro ni riesgos a las personas a lo largo de la cadena alimenticia para el beneficio de los consumidores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1996 da el origen formalmente a las Buenas Prácticas de Manufactura en la resolución WHA 20.34 decretó que un grupo de especialistas creen el primer borrador de las Buenas Practicas de Manufacturas (BPM). (Calvopiña, 2011, pág. 4)

En 1967 fue presentado en la XXI Asamblea de la Organización Mundial de la Salud (OMS) este borrador, pero el mismo se enfocaba más en Buenas Prácticas de Manufactura en la fabricación y control de calidad de fármacos y para farmacéuticas. (Calvopiña, 2011, pág. 4)

### **1.6.1. Norma Técnica sustitutiva de Buenas Prácticas de Manufactura para alimentos procesados.**

Según el Registro Oficial N 555 de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, la Norma Técnica en sus artículos 3, 4, 5, 6,10, 8,20 22, 24, 25, señala que:

<b>TITULO III CAPITULO I DE LAS INSTALACIONES Y REQUISITOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA</b>
<p>Artículo 3. De las condiciones mínimas básicas.- Los establecimientos donde se producen y manipulan alimentos serán diseñados y contruidos de acuerdo a las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento, de manera que puedan cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Que el riesgo de adulteración sea mínimo;</li> <li>b) Que el diseño y distribución de las áreas permita un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiada; y, que minimice los riesgos de contaminación;</li> <li>c) Que las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no sean tóxicos y estén diseñados para el uso pretendido, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar; y,</li> <li>d) Que facilite un control efectivo de plagas y dificulte el acceso y refugio de las mismas.</li> </ul>
<p>Artículo 4. De la localización.- Los establecimientos donde se procesen, envasen o distribuyan alimentos serán responsables de que su funcionamiento esté protegido de focos de insalubridad que representen riesgos de contaminación.</p>
<p>Artículo 5. Diseño y construcción.- La edificación debe diseñarse y construirse de manera que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Brinde facilidades para la higiene del personal; y</li> <li>d) Las áreas internas de producción se deben dividir en zonas según el nivel de higiene que requieran y dependiendo de los riesgos de contaminación de los alimentos.</li> </ul>



Artículo 6. Condiciones específicas de las áreas, estructuras internas y accesorios.- Estas deben cumplir los siguientes requisitos de distribución, diseño y construcción:

I. Distribución de Áreas:

b) Los ambientes de las áreas críticas, deben permitir un apropiado mantenimiento, limpieza, desinfección, desinfestación, minimizar las contaminaciones cruzadas por corrientes de aire, traslado de materiales, alimentos o circulación de personal; y,

IX. Instalaciones Sanitarias:

Deben existir instalaciones o facilidades higiénicas que aseguren la higiene del personal para evitar la contaminación de los alimentos, estarán ubicados de tal manera que mantenga independencia de las otras áreas de la planta a excepción de baños con doble puertas y sistemas con aire de corriente positiva. Estas deben incluir:

a) Instalaciones sanitarias tales como servicios higiénicos, duchas y vestuarios, en cantidad suficiente e independiente para mujeres y hombres.

b) Ni las áreas de servicios higiénicos, ni las duchas y vestidores, pueden tener acceso directo a las áreas de producción;

c) Los servicios higiénicos deben estar dotados de todas las facilidades necesarias, como dispensador de jabón, implementos desechables o equipos automáticos para el secado de las manos y recipientes preferiblemente cerrados para el depósito de material usado;

d) En las zonas de acceso a las áreas críticas de elaboración deben instalarse unidades dosificadoras de soluciones desinfectantes cuyo principio activo no afecte a la salud del personal y no constituya un riesgo para la manipulación del alimento;

e) Las instalaciones sanitarias deben mantenerse permanentemente limpias, ventiladas y con una provisión suficiente de materiales;

f) En las proximidades de los lavamanos deben colocarse avisos o advertencias al personal sobre la obligatoriedad de lavarse las manos después de usar los servicios sanitarios y antes de reiniciar las labores de producción.

#### TÍTULO IV

### REQUISITOS HIGIÉNICOS DE FABRICACIÓN

#### CAPÍTULO II DE LAS MATERIAS PRIMAS E INSUMOS

Artículo 18. Condiciones mínimas.- No se aceptarán materias primas e ingredientes que contengan parásitos, microorganismos patógenos, sustancias tóxicas (tales como, químicos, metales pesados, drogas veterinarias, pesticidas), o materia extraña a menos que dicha contaminación pueda reducirse a niveles aceptables mediante las operaciones productivas validadas.

Artículo 20. Condiciones de recepción.- La recepción de materias primas e insumos debe realizarse en condiciones de manera que eviten su contaminación, alteración de su composición y daños físicos. Las zonas de recepción y almacenamiento estarán separadas de las que se destinan a elaboración o envasado del producto final.

Artículo 22. Recipientes seguros.- Los recipientes, contenedores, envases o empaques de las materias primas e insumos deben ser de materiales que no desprendan sustancias que causen alteraciones en el producto o contaminación.

Artículo 24. Condiciones de conservación.- Las materias primas e insumos conservados por congelación que requieran ser descongelados previo al uso, se deberían descongelar bajo condiciones controladas adecuadas (tiempo, temperatura, otros) para evitar desarrollo de microorganismos. Cuando exista riesgo microbiológico, las materias primas e insumos descongelados no podrán ser recongelados.

Artículo 25. Límites permisibles.- Los insumos utilizados como aditivos alimentarios en el producto final, no rebasarán los límites establecidos de acuerdo a la normativa nacional, el Codex Alimentario o la normativa internacional equivalente.

<p><b>TÍTULO IV</b></p> <p><b>REQUISITOS HIGIENICOS DE FABRICACION</b></p> <p><b>CAPÍTULO I</b></p> <p><b>OBLIGACIONES DEL PERSONAL</b></p> <p>Artículo 10. De las obligaciones del personal.- Durante la fabricación de alimentos, el personal manipulador que entra en contacto directo o indirecto con los alimentos debe:</p> <p>a) Mantener la higiene y el cuidado personal;</p> <p>b) Comportarse y operar de la manera descrita en el Art. 14 de la presente norma técnica;</p> <p>c) Estar capacitado para realizar la labor asignada, conociendo previamente los procedimientos, protocolos, e instructivos relacionados con sus funciones y comprender las consecuencias del incumplimiento de los mismos.</p>
---

**Tomado de:** (Ministerio de Salud Pública, 2015)

## 1.7. Legislación del Ecuador

En el Ecuador la industria de Alimentos y Bebidas cuenta con normativas que permiten ejecutar actividades productivas y de comercio dentro de un marco legal de manera que proteja la soberanía alimentaria. En este aspecto, se concede el derecho a los pueblos de optar por alimentos nutritivos, adecuados, accesibles, producidos de forma sostenible y ecológica. De esta manera se espera proteger la integridad del consumidor y promover la eficiencia y responsabilidad del productor para transformar la matriz productiva del país y alcanzar el Ecuador del Buen Vivir. (Montes, Lloret, & Lopez, 2009)

Existen dos aspectos que se interrelacionan dentro de la industria alimenticia, siendo estos la seguridad y la satisfacción del cliente. Para el efecto el Ecuador ha desarrollado las siguientes regulaciones y entidades legales:

## 1.8. Código de la producción

Según la Dirección ejecutiva de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria para la obtención del permiso de funcionamiento para los establecimientos de alimentación colectiva, dice que “el establecimiento de alimentación colectiva es el lugar donde se realiza la preparación, almacenamiento, servido y venta de alimentos directamente al usuario para ser

consumidos en el establecimiento o para su entrega a domicilio”. (Ministerio de Salud Pública, 2015)

Por lo tanto, se establecen normas higiénicas y sanitarias para asegurar el funcionamiento correcto del establecimiento y mantener la inocuidad en los alimentos. Entre los aspectos integrados a las operaciones durante la producción previa, cocción y preparación en estos establecimientos se exige que:

- Verificar la condición ideal del producto alimenticio.
- Los alimentos deben ser lavados con agua potable o segura previo al proceso de cocción o servido.
- Los alimentos crudos deben someterse a procesos de lavado y desinfección.
- Los alimentos picados deben almacenarse y protegerse hasta su cocción o servido.
- Los alimentos preparados deben rotularse de preferencia con el nombre del producto antes de ingresar a refrigeración.
- Las bebidas deben ser preparadas con agua potable.
- Las grasas y aceites no deben estar quemados y deben renovarse.
- Se utilizarán exclusivamente aditivos alimentarios permitidos y en cantidades específicas.
- La degustación se realizará con utensilios que no se podrán introducir nuevamente en el alimento preparado.
- La descongelación de alimentos deberá hacerse a temperaturas controladas por lo que los alimentos descongelados no podrán volverse a congelar y para proporcionar alimentos la temperatura no debe superar 4°C.

- El recalentamiento de los alimentos refrigerados deberá recalentarse y consumirse inmediatamente y después de eso si no se consumen deberán desecharse.

### **1.9. Enfoque intermedio**

En el Ecuador en la presidencia del Dr. Gustavo Noboa Bejarano en el año 2002 se remitió un documento en el numeral 5 del Artículo 171 de la constitución de la república. Donde constan los reglamentos de las Buenas Prácticas de Manufactura para toda clase de alimentos procesados. (Presidencia de la República del Ecuador, 2002)

Con la creciente cantidad de lugares de elaboración de comida y distribución, para diversas situaciones y lugares como oficinas, escuelas y restaurantes se ha ido incrementando considerablemente la producción y preparación de alimentos para el consumo de los habitantes. La mayoría de estos lugares no cumplen con las disposiciones sanitarias adecuadas a la elaboración y manipulación de los alimentos.

### **1.10. Normas de higiene en la manipulación de los alimentos**

Manipulación significa que vamos a manejar los alimentos con nuestras manos por esto se exige una escrupulosa higiene, tanto para las personas que trabajan y en el local, herramientas y equipos donde se van a elaborar los diferentes platillos.

En muchos países se acredita un carnet de manipulación de alimentos cuyos titulares se deben someter a revisiones médicas cada tres meses para garantizar su salud. (INACAP, 2010)

### **1.10.1. Normas de higiene para el personal**

#### **El personal**

Los colaboradores de una empresa dedicada al catering requieren de las siguientes normas o recomendaciones:

#### **Vestuario:**

- La vestimenta y demás artículos personales se los debe colocar en los canceles designados.
- Está prohibido el uso de vestimenta no adecuada para el lugar de trabajo.

#### **Higiene personal:**

- Mantener un adecuado aseo personal.
- Conservar y cuidar el aspecto de las uñas.
- Usar una malla protectora para evitar la caída del cabello.
- No es apropiado el uso de anillos, cadenas, relojes, o accesorios que puedan contaminar la elaboración de los alimentos.

#### **Vestimenta de trabajo:**

- Mantener siempre limpia la vestimenta de trabajo, así como los diferentes implementos, zapatos de trabajo, toca, etc.
- Utilizar el calzado antideslizante, guantes, toca en caso de ser necesario.

#### **Lavado de manos:**

- Al momento que se ingresa al lugar de trabajo.
- Antes y después de utilizar los servicios higiénicos.

- Evitar el contacto con elementos ajenos al área de trabajo.
- Procurar que el aseo de las manos se las realice con agua caliente y abundante jabón.
- Usar cepillo para uñas.
- Enjabonarse, lavarse y enjuagarse en el tiempo estimado de 20 segundos.
- Si se diera el caso de laceraciones en la piel, están deben inmediatamente ser tratadas y cubiertas.

**Responsabilidad:**

- Seguir las instrucciones del personal administrativo.
- Mantener cuidado y atención a todas las señales y recomendaciones expuestas en los carteles informativos.
- Tener precaución con posibles accidentes.

**Instalaciones:**

En el área de instalaciones debemos tener en consideración lo siguiente:

- Mantener todos los utensilios de trabajo limpios y organizados.
- Procurar que los desperdicios, piltrafas se coloquen en los contenedores adecuados.
- Queda terminantemente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y sustancias psicotrópicas.
- Se considera una falta grave el consumo de alimentos dentro del lugar de trabajo.

El correcto uso de estos procesos ayudará a la entrega satisfactoria del producto final. (INACAP, 2010)

## **1.11. Catering**

### **1.11.1. Historia del Catering**

Los orígenes del Catering se remontan a China a mediados del cuarto milenio, donde este servicio era considerado gratuito.

En el imperio romano este servicio se lo realizaba a los soldados pretorianos y a los servidores del imperio, así como también a viajeros que realizaban comercio en la zona. En la Edad Media, los claustros y monasterios brindaban este servicio a los feligreses que concurrían a esos lugares por motivos de peregrinación, esto fomento a la restauración social en el continente.

Años posteriores el servicio de catering fue pasando de ser gratuito a recompensado económicamente, se tiene información que los griegos fueron los precursores de este cobro por el servicio de Catering. (Medieta, 2015)

### **1.11.2. En el Mundo**

En el ámbito de la hotelería, el catering es una de las más rentables condiciones para generar una fuente de ingresos, con los años se ha evidenciado su crecimiento masivo. Se considera catering al servicio de camareros, bebidas y comidas. En la actualidad se ha repotenciado este servicio y se lo ha transformado a un ámbito más integral, siendo no solamente de servicio, sino de organización, distribución y planificación de todo lo relacionado al evento que se pueda realizar. (Epicuro, 2013)

### **1.11.3. En el Ecuador**

El servicio de catering en nuestro país es una empresa que se mantiene en constante crecimiento, por este motivo la mayoría de empresas de Catering se

encuentran afiliadas a las Cámaras de Comercio de cada ciudad del Ecuador, las mismas que realizan cursos y capacitaciones dirigidas al servicio y calidad que brindan a cada uno de sus clientes. Según datos proporcionados por el Ministerio de Turismo: la industria de alimentos y bebidas actualmente es la que genera más ingresos internos en el ámbito de la gastronomía, por este motivo los departamentos gubernamentales buscan incentivar a la mejora de la calidad de los productos ofertados para lograr que Ecuador llegue a ser un destino gastronómico mundial. (Castillo, 2016)

### **1.12. Problemas de Calidad (higiene y salubridad)**

El acto de manipular los alimentos no depende de nuestra preparación u oficio, es una actividad que se la realiza a diario, sea esta como amas de casa, profesionales de la gastronomía o como personal amante de la cocina, pero sin preparación gourmet.

Es de común creencia aseverar que las personas que preparan los alimentos son únicamente los supervisores o los operarios de plantas dedicadas a la gastronomía, cocineros y chefs de restaurantes, hoteles, etc., lo que no se toma en cuenta es que existen personas que a base de su trabajo y esfuerzo contribuyen día a día a que los alimentos que ingerimos tengan una calidad higiénica que eviten el riesgo de contraer una enfermedad de transmisión alimentaria.

Cada individuo en algún momento de su vida ha sufrido de enfermedades alimentarias como la diarrea y otras de tipo gastrointestinal, las cuales se presentan no por buena o mala suerte, sino por cuestiones de falta de higiene al preparar los alimentos. Las manos y uñas esconden gérmenes que se multiplican en los alimentos y son los que nos pueden causar las enfermedades. Las enfermedades transmitidas por alimentos afectan a la población más susceptible como son niños, ancianos, mujeres embarazadas y personas enfermas y se sabe que cerca de dos terceras partes de las



epidemias por esta causa, ocurren por consumo de alimentos en restaurantes, cafeterías, comedores escolares y en las mismas viviendas.

Por este motivo, si se prepara los alimentos siempre con las manos limpias y se practica las normas higiénicas adecuadas se previene que nuestras familias, o nuestros clientes se puedan enfermar por consumir un alimento contaminado. (Organización Panamericana de la Salud, 2012, pág. 7)

### **1.13. Contaminación de los alimentos**

Las principales causas y tipos de contaminación que existen y pueden presentarse en los alimentos son:

#### **1.13.1. Física**

Es todo elemento sucio y con mugre, cabello, cristales rotos, anillos, aretes, pulseras, perfumes, fragmentos de metal, limpiadores sucios y otro tipo de objetos que puedan caer accidentalmente en los alimentos.

#### **1.13.2. Química**

Se puede generar por varios aspectos o materiales tales como polvos químicos para limpiar, aditivos, conservantes, perfumes, esmalte para uñas, etc.

#### **1.13.3. Tóxica (venenosa)**

Bacterias patógenas las cuales causan enfermedades, producen enzimas destructoras de proteínas muy complejas y tejidos denominadas toxinas, como el estaphilococcus que es muy resistente al calor.

#### **1.13.4. Contaminación cruzada**

Esta se produce al momento de tocar los alimentos listos para ser consumidos a través de las manos sucias y al tener contacto con superficies sin desinfectar o donde se trabajó con otro tipo de proteína o alimento ya sea también al momento de hacer la limpieza se usa, esponja para limpiar los mesones y no fueron desinfectadas de esta manera topan un alimento listo para consumirse. (Amancha, 2010, pág. 12)

Recordemos que la contaminación de los alimentos se encuentra presente al primer momento de la elaboración del platillo y hasta el final en el momento de servirnos el mismo, de esta manera ocurren intoxicaciones masivas por contaminación, mala manipulación o negligencia al elaborarlos generando problemas de salud pública. Siendo un deber y un derecho la adquisición de alimentos en un buen estado y de buena calidad todos estamos involucrados en el proceso de seguridad alimentaria.

Existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias en cuanto a los alimentos a fin de llevar una vida activa y sana. (FAO, 2009)

## CAPÍTULO II

### PROPUESTA PARA LA EMPRESA

## 2. ANÁLISIS ACTUAL DE LA EMPRESA DE CATERING SABURAI “LOS MAESTROS DEL SERVICIO”

### 2.1. Logo



**Figura 1:** Logo de SABURAI “Los Maestros del Servicio”

### 2.2. Misión

SABURAI “Los Maestros del Servicio”, busca ser el mejor “Catering” de la ciudad de Quito, enfocándose en brindar un excelente servicio de calidad para nuestra distinguida clientela que disfruta de nuevas sensaciones entre familiares y amigos, seremos los encargados de transportar a nuestros clientes a vivir experiencias inolvidables.

### 2.3. Visión

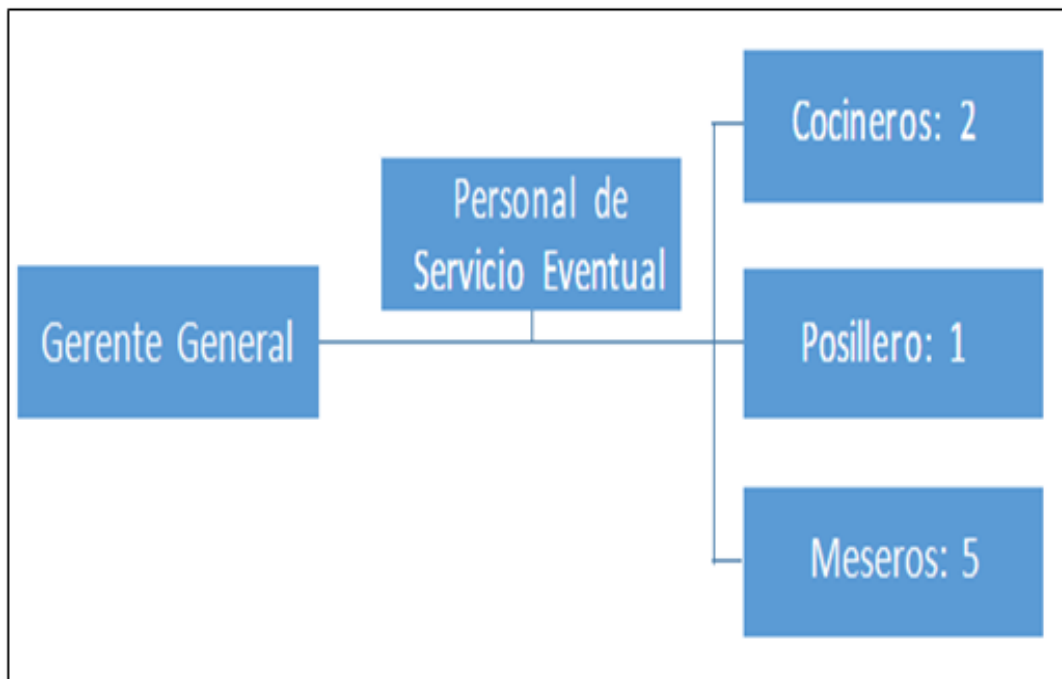
Es brindarles la satisfacción de un excelente trabajo, Realizando los sueños de nuestros clientes, con nuestra organización especializada en nuestro campo. Nuestro personal especializado garantiza el éxito de nuestro servicio.

### 2.4. Objetivos

- Superarnos día a día en la calidad de nuestro servicio y/o productos.
- Crecer en cobertura e innovar nuestro servicio gracias a los comentarios y sugerencias de nuestros clientes.
- Ser impulsador de oferta laboral.

### 2.5. Estructura organizacional

La empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” es un emprendimiento realizado por un grupo de amigos, conjuntamente con familiares a quienes los unieron dos temas principales, la comida y el servicio.



**Figura 2:** Organigrama de trabajo

## **2.6. Análisis de mercado**

Si bien la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” es una empresa joven que cuenta con poco tiempo en el rubro de eventos y servicios, se puede decir que día a día ha ido ganando terreno en un mundo muy competitivo, pero de manera inadecuada al momento de hacer referencia al uso adecuado de las normas de trabajo establecidas en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Como parte de uno de los objetivos establecidos; es decir, el de crecer en cobertura, la empresa de catering debe realizar mejoras a corto y mediano plazo para lograr una estandarización en la cadena de producción como así también en la manipulación de las materias primas. De esta manera, al utilizar las Buenas Prácticas de Manufactura se podrá incrementar la producción, por ende, dar más servicio y lograr la expansión que se busca como objetivo.

Dentro del mercado actual, está comprendido por jóvenes ejecutivos comprendidos entre los 25-40 años de edad con ingresos mensuales sobre los U\$S 1,500.00; en el cual, hemos iniciado con este mercado ya que son clientes que buscan algo diferente y un servicio exclusivo que solo SABURAI “Los Maestros del Servicio” les puede ofrecer.

Por otra parte, también hemos concretado un mercado de proyección a futuro en el cual nos enfocaremos en personas naturales y empresas que busquen menús diferenciados de alimentos y servicios temáticos de series, buscando siempre cumplir con sus requerimientos y satisfacción.

## **2.7. Análisis FODA**

El análisis FODA, es un método de estudio por el cual las empresas, corporaciones o compañías visualizan 4 grandes enfoques de su situación en tiempo actual para de esa manera corregir los errores y potenciar las virtudes.

Estos enfoques son Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. La empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” solicitó a cada uno de sus componentes organizacionales que emitieran un análisis FODA sobre el desempeño que ha tenido; y de esa manera poder unificar los diferentes criterios para obtener un resumen general.

**Tabla 2:** Análisis FODA

<b>MATRIZ FODA</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gran conocimiento en el área gastronómica.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Constante interés por innovarse.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constante requerimientos de empresas de catering para diferentes tipos de eventos.</li> <li>• Instalaciones propias.</li> <li>• Equilibrio entre precio y calidad.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No todo el personal está capacitado profesionalmente</li> <li>• No hay definido un estándar de trabajo.</li> <li>• Deficiencia en el área operativa.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia desleal por ingreso de extranjeros en el ámbito gastronómico.</li> <li>• Empresas que brindan el mismo servicio, pero sin tener la documentación en regla, por lo cual sus costos son menores.</li> <li>• Estancamiento en difusión.</li> </ul>

## 2.8. Análisis FODA cruzada

**Tabla 3:** Análisis FODA Cruzada

MATRIZ CRUZADA	F- FORTALEZAS	D-DEBILIDADES
<p><b>O- OPORTUNIDADES</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS –FO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estar siempre en la búsqueda de la mejora continua por la nueva aparición de empresas que generen competencia.</li> <li>2. Que la innovación culinaria sea un valor agregado dentro de un mundo competitivo.</li> <li>3. Ser analizada como una empresa que potencia el mercado con creación de fuente de empleo constante dando a su vez el valor agregado de capacitación al personal que la compone.</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS – DO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contratar personal capacitado y con conocimientos en BPM con la finalidad de incrementar la operatividad y desempeño.</li> <li>2. La elección continua de los clientes, pasando a ser clientes vitalicios conlleva a la mejora constante de la infraestructura.</li> <li>3. Obtener el mayor provecho de contar con una infraestructura propia con lo cual se tendrá la capacidad de mejorar los tiempos de repuesta a bajo costo operativos, de forma que se ajustará a valores ante una competencia exigente.</li> </ol>
<p><b>A - AMENAZAS</b></p>	<p><b>EXTRATEGIAS – F A</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reacondicionar la estructura operativa que se cuenta actualmente mediante la búsqueda de financiamiento para minimizar los tiempos de trabajo.</li> <li>2. Potenciar las pautas operativas y de servicio que servirán como valor agregado al momento de que el cliente busque opciones en el mercado</li> </ol>	<p><b>EXTRATEGIAS – D A</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adecuar los métodos de trabajo para lograr una armonía operacional logrando de esa manera posicionamiento en el mercado.</li> </ol>

## **2.9. Blue Print actual**

Para entender cuál es la condición actual en que se encuentra la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” con respecto a la manipulación de las materias primas se diseñó el siguiente cuadro o Blue Print. Blue Print básicamente es un método de análisis donde las empresas en las cuales se aplica realizan una evaluación interna sobre el aspecto que desean visualizar mediante un análisis de los diferentes pasos que lo comprenden.



**Tabla 4:** Tabla Blue Print actual

<b>MANIPULACIÓN</b>				
<b>COMPRA</b>	Movilización por medio del transporte personal.	Compra o adquisición e insumos en diferentes mercados o locales del DMQ.	Movilización por medio del transporte personal.	Traslado – En las mismas fundas o empaques que proveen los diferentes mercados o locales.
	→	→	→	↓
<b>RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	Es almacenado en los mismos empaques o Fundas con los que se compran.	No hay división de insumos. Son mezclados tanto vegetales como cárnicos y otros.	No hay manejo adecuado sobre el control de temperaturas en los diferentes equipos que se utilizan.	Al llegar a destino, la mercadería no es descontaminada
	↓	←	←	←
	No existe ningún registro de fechas o controles de caducidad			

**Tabla 5:** Blue Print actual de proceso de producción y atención

<b>MANIPULACIÓN</b>						
AYUDANTE 1	Ingreso inadecuado ya que no dispone de todo el equipo completo de trabajo básico	Se desinfecta las manos adecuadamente	No desinfecta el área operativa de trabajo antes de comenzar a trabajar el área de trabajo antes de empezar con el mise en place	Procese a la limpieza de las materias primas	No utiliza los equipos adecuado para cada tarea que va a realizar, por ejemplo el color adecuado de tablas	Controla de forma esporádica la higiene personal ↓
	→	→	→	→	→	
			Al termino de producción, realiza un adecuado pero no completo proceso de ordenamiento y limpieza	Producción queda en espera a temperatura ambiente. Mal manejo de las cadenas de frio	Mal manejo de productos congelados o cadenas de frio incorrectas	Los equipos o utensilios no son correctamente desinfectados en cambio de cada proceso
				←	←	←
AYUDANTE 2 -3	Ingreso inadecuado ya que no dispone de todo el equipo completo de trabajo básico	Se desinfecta las manos adecuadamente	No desinfecta el área operativa de trabajo antes de comenzar a trabajar el área de trabajo antes de empezar con el mise en place	Procese a la limpieza de las materias primas	No utiliza los equipos adecuado para cada tarea que va a realizar, por ejemplo el color adecuado de tablas	Controla de forma esporádica la higiene personal ↓
	→	→	→	→	→	
		Al termino de producción y servicio, se realiza un adecuado pero no completo proceso de ordenamiento y limpieza	El personal de cocina como de servicio al manipular los alimentos durante la atención utilizan guantes e ser necesario	Mal manejo de temperaturas, tanto sea calientes o frías	No existe un control adecuado de temperaturas entre la producción y el tiempo de servicio	Al termino de producción, realiza un adecuado, pero no completo proceso de ordenamiento y limpieza
			←	←	←	←

## 2.10. Aplicación de encuestas

Como primer paso para la mejora de las Buenas Practicas de Manufacturas se procedió a realizar una encuesta a cada una de las personas que componen el equipo de trabajo de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” de modo que se pueda obtener con claridad cuál es el conocimiento de cada uno de ellos; y de esa manera buscar las diferentes alternativas o lineamientos para mejorar la calidad del servicio.

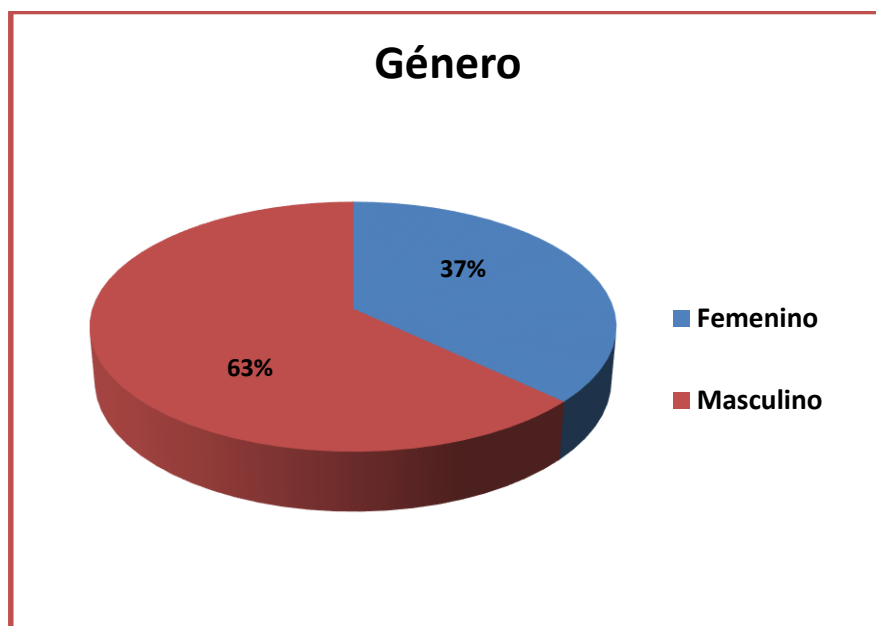
Con respeto a los clientes, se realizaron 20 encuestas de satisfacción con las cuales la empresa de catering buscará mejorar en la calidad de servicio y producto de acuerdo a los comentarios recibidos.

## 2.11. Encuestas al personal

Dentro de la empresa de Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” trabajan un total de 8 personas; es decir, que se aplicaron la misma cantidad de encuestas las cuales con una serie de preguntas se busca realizar un relevamiento de los conocimientos actuales que poseen y de esa manera poder trabajar en las falencias que pueden provocar márgenes de perdida para la empresa o descontento con los actuales o futuros clientes. El modelo de encuesta realizada se encuentra identificado como **Anexo 1**, donde los datos recabados fueron tabulados y explicados a continuación.

**Pregunta 1: Información General**

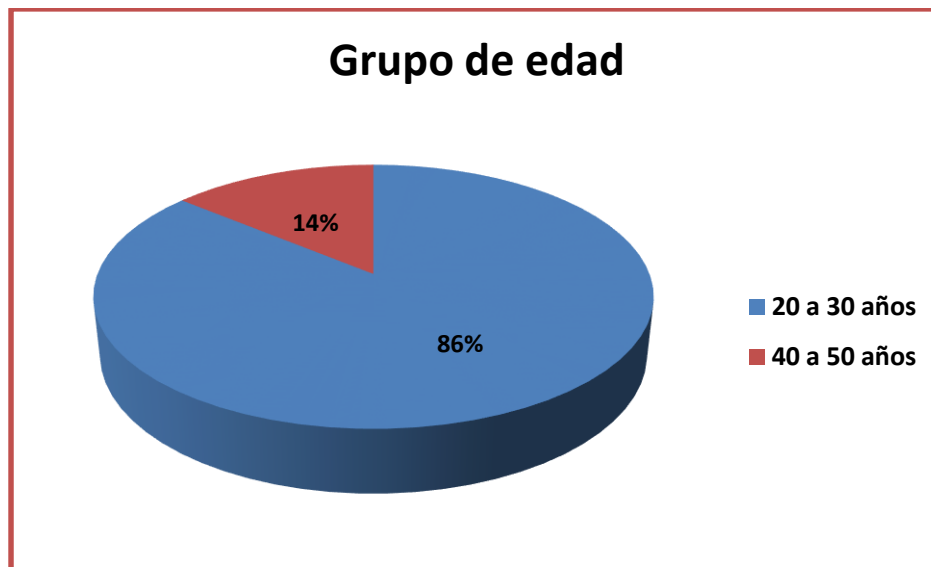
Dentro de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” trabajan un total de 8 personas de las cuales el 63% es de género masculino y el 37% femenino.



**Figura 3:** Información general del personal

**Pregunta 2:** Grupo de edad.

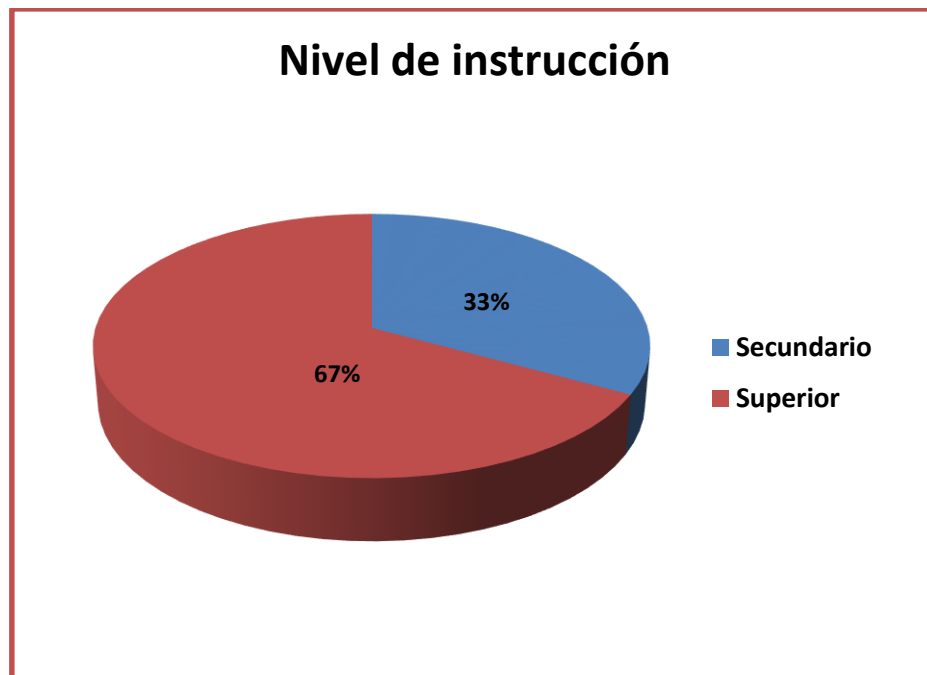
El grupo de edades de las personas que trabajan dentro de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” varían entre 20 años hasta 50 años; dando de esta manera que un 86% están entre 20 a 30 años y el 14% restante de 40 a 50 años.



**Figura 4:** Grupo de edad del personal

**Pregunta 3: Nivel de Instrucción**

Dentro de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” tenemos un nivel de instrucción dividido de la siguiente manera; del total de trabajadores que lo componen un 33% posee nivel Secundario y un 67% está cursando o se graduó de estudios superiores.

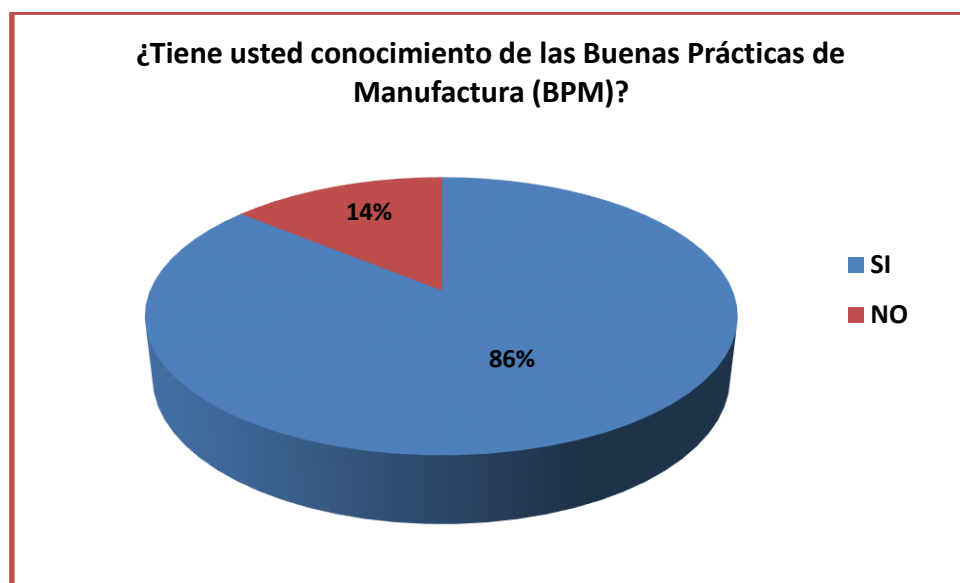


**Figura 5:** Nivel de instrucción del personal

**Pregunta 4:** ¿Tiene usted conocimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)?

Dentro de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” hay un 86% de personas que trabajan y saben o tienen conocimiento sobre las Buenas Prácticas de Manufactura y un 14% que no conoce o no recuerda.

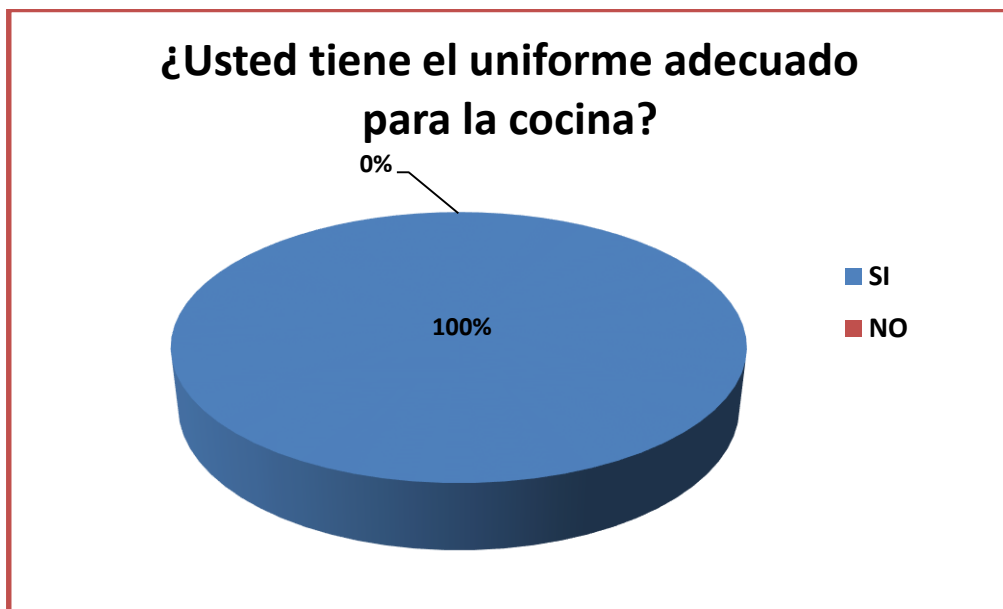
Esto demuestra que, a pesar de tener un alto porcentaje de personal con conocimiento, el mismo no es puesto en práctica por lo que será más fácil la adaptación de la implementación de las mismas.



**Figura 6:** Pregunta 4 para el personal

**Pregunta 5:** ¿Usted tiene el uniforme adecuado para la cocina?

Dentro de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” hay un 100% de cumplimiento del uso adecuado de indumentaria para las labores que se realizan; tanto en cocina como en atención o servicio al cliente.

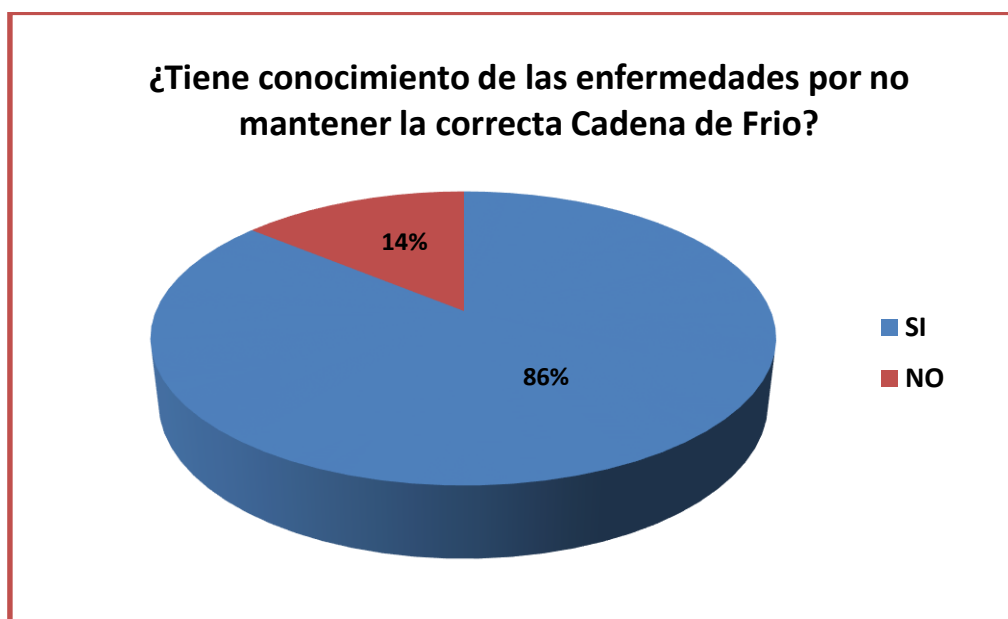


**Figura 7:** Pregunta 5 para el personal



**Pregunta 6:** ¿Tiene conocimiento de las enfermedades por no mantener la correcta Cadena de Frio?

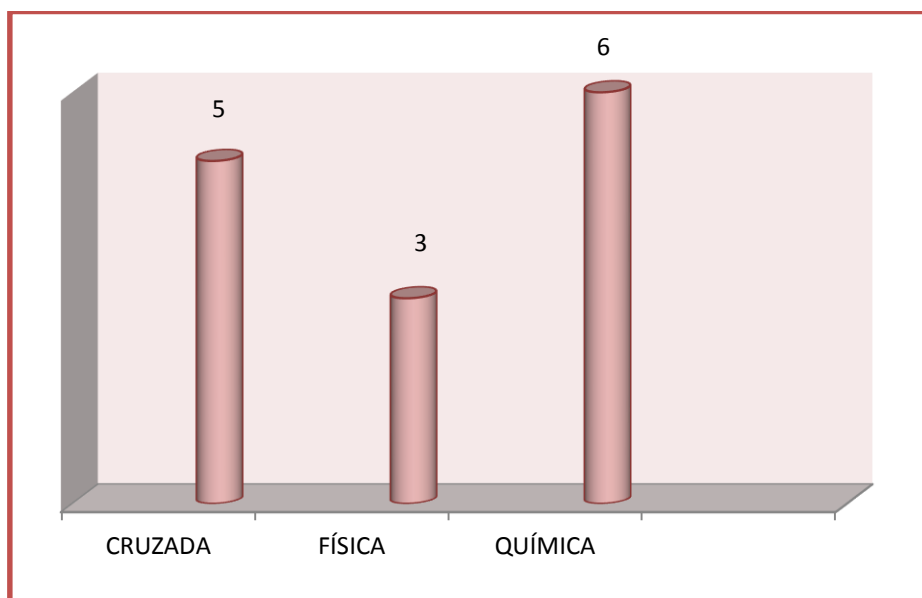
Dentro de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” hay un 86% del personal que dice conocer que a causa de no mantener una correcta cadena de frio desde la trasportación hasta el almacenamiento y posterior utilización de las materias produce o causa enfermedades. Pero un 14% del personal desconoce o no recuerda sobre dicho tema.



**Figura 8:** Pregunta 6 para el personal

**Pregunta 7:** ¿Cuántos tipos de contaminaciones conoce usted?

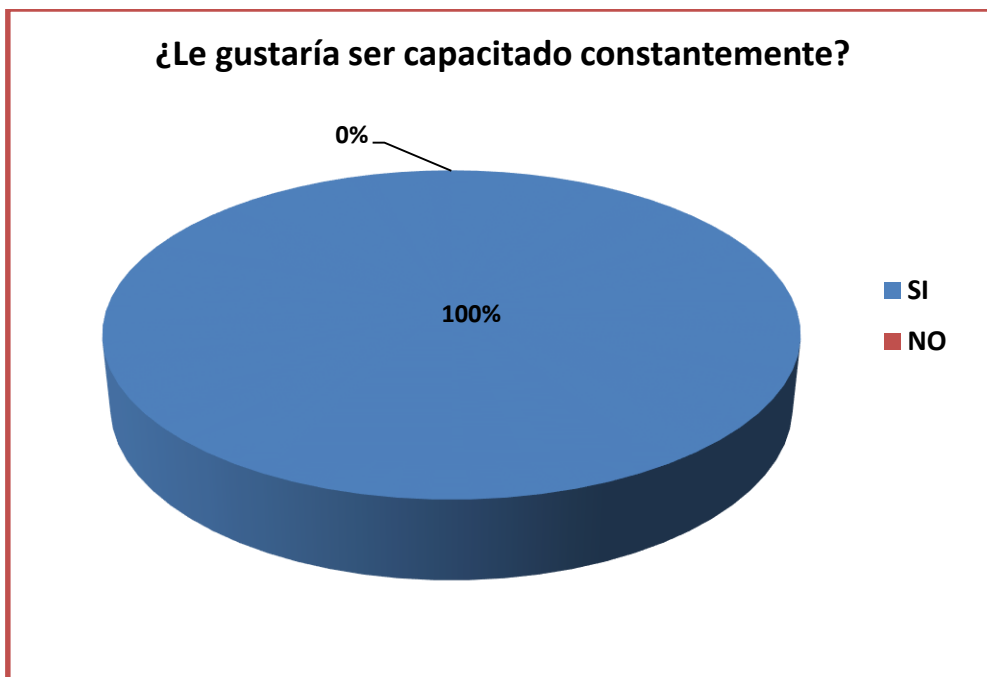
Dentro de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” el personal al momento de ser encuestado dice conocer 3 tipos de contaminaciones; la Contaminación Cruzada con un total de 5 personas, Física con un total de 3 personas y Química con un total de 6.

**¿Cuántos tipos de contaminaciones conoce usted?**

**Figura 9:** Pregunta 7 para el personal

**Pregunta 8:** ¿Le gustaría ser capacitado constantemente?

Dentro de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” el total de empleados que la componen dicen que si desean ser capacitados constantemente. Esto demuestra que hay un interés por mejorar las metodologías y garantizar un control más estandarizado en los procesos que se llevan a cabo; primordialmente en la manipulación de las materias primas.



**Figura 10:** Pregunta 8 para el personal

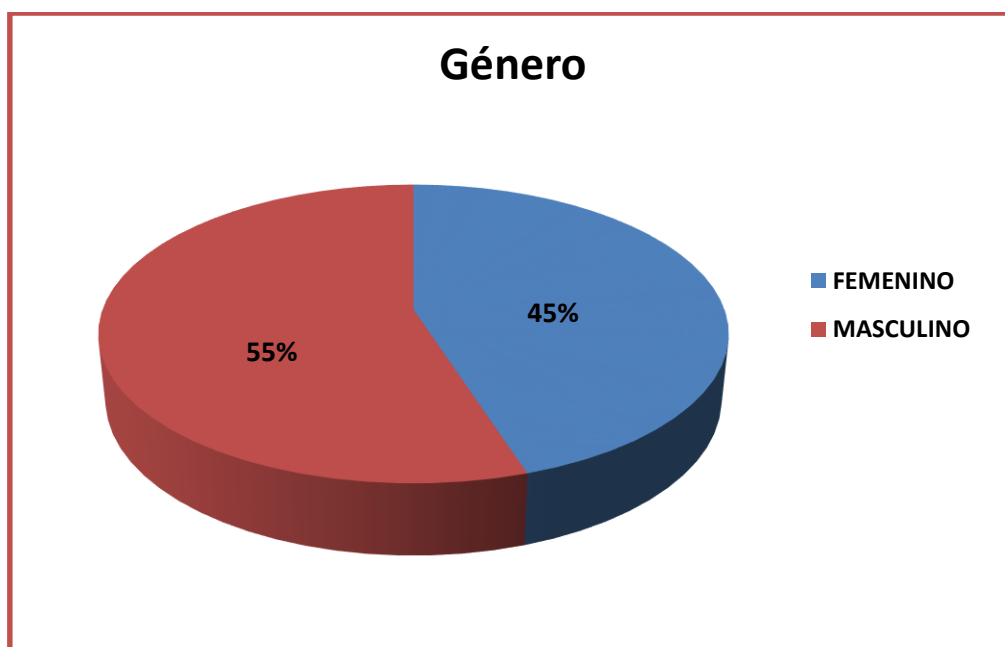
## 2.12. Encuestas a los clientes de SABURAI “Los Maestros del Servicio”

El modelo de encuesta realizado se encuentra como **Anexo 2**; el mismo consto de 8 preguntas básicas con las cuales se logró obtener un relevamiento de la visión que tienen los clientes sobre la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”.

A continuación, se tabularon los datos obtenidos para tener una visión más clara y gráfica sobre los resultados que arrojaron las encuestas realizadas.

### Pregunta 1: Información General

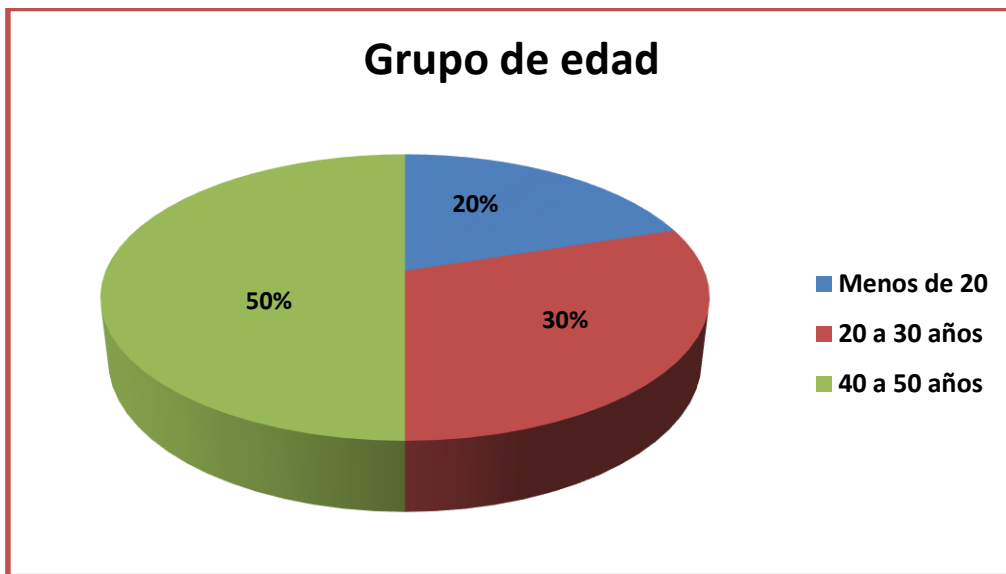
Las encuestas realizadas a los clientes de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” arrojó como información que del total encuestado un 55% es de género masculino y el 45% restante femenino.



**Figura 11:** Género de los clientes

**Pregunta 2:** Grupo de edad.

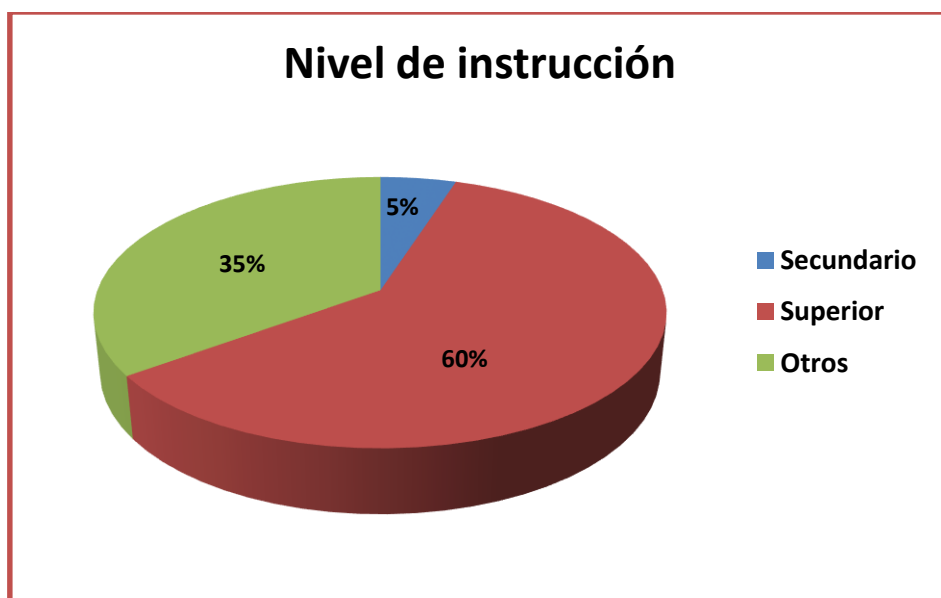
En las encuestas realizadas a los clientes de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” pudimos observar que los grupos de edades varían entre 40 a 50 años con un 50%, en el rango de 20 a 30 años con un 30% y por último en el rango de edad que es menor a 20 años tiene una incidencia del 20%. De esta manera podemos determinar que el promedio de persona que hace uso de los servicios es el adulto de 40 a 50 años.



**Figura 12:** Grupo de edad de los clientes

### Pregunta 3: Nivel de Instrucción

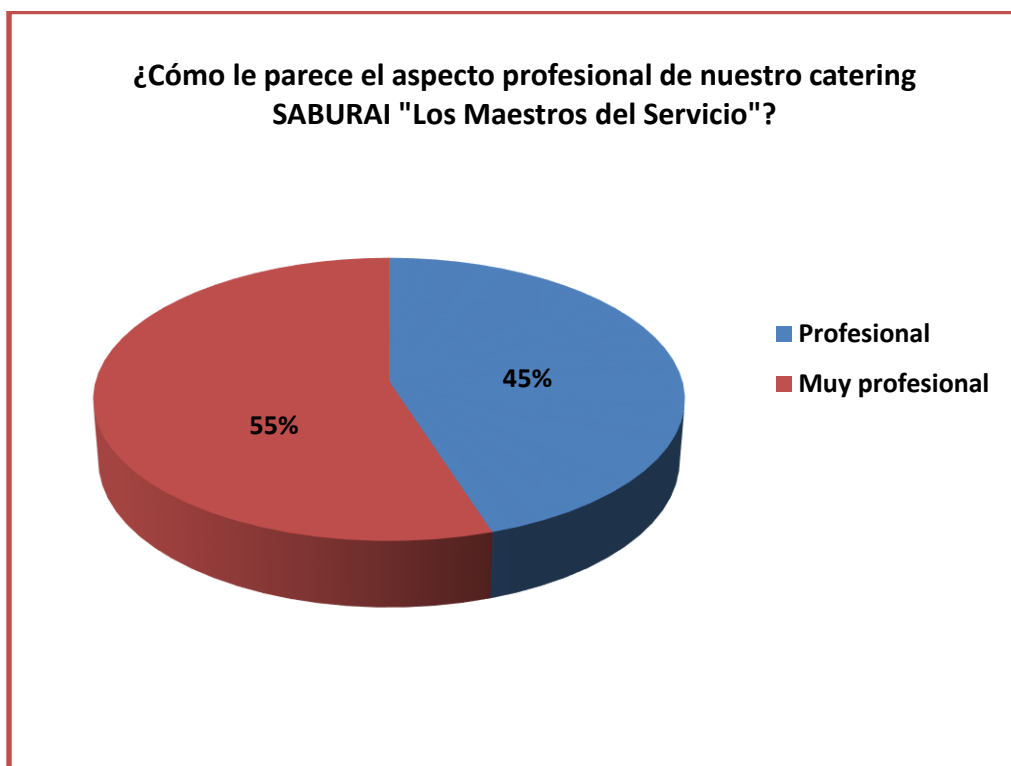
En las encuestas realizadas a los clientes de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” pudimos observar que los tenemos un nivel de instrucción dividido de la siguiente manera; del total de clientes encuestados un 60% posee nivel Superior, un 5% posee una instrucción de Secundario y un 35% no respondió o no informo.



**Figura 13:** Nivel de instrucción de los clientes

**Pregunta 4:** ¿Cómo le parece el aspecto profesional de nuestro catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”?

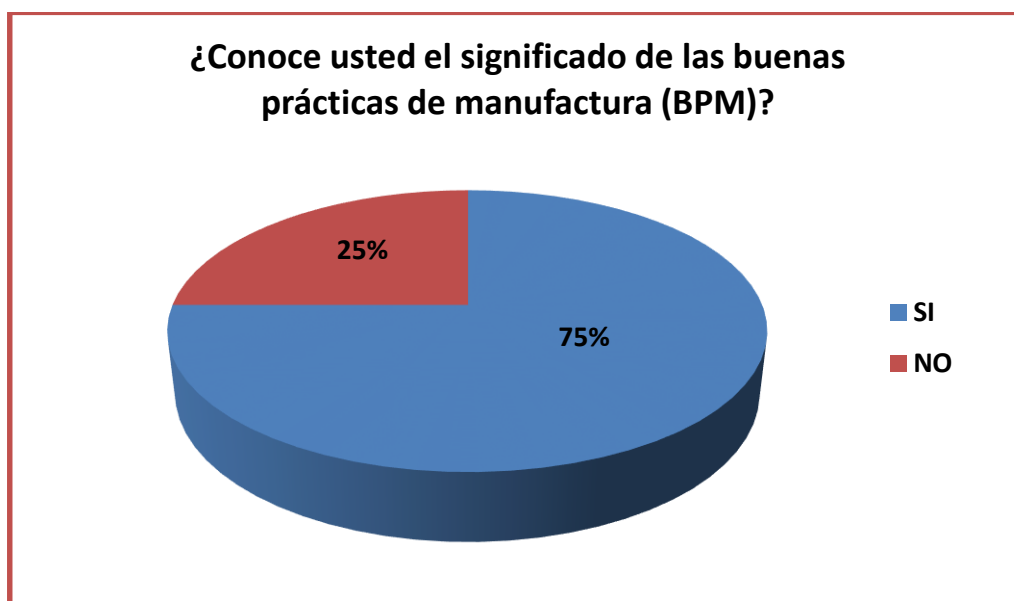
En las encuestas realizadas a los clientes de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” pudimos obtener como información correspondiente a la visión de los mismos como Muy Profesional con un 55% de respuesta y un 45% restante indicó que su visión del aspecto fue Profesional.



**Figura 14:** Pregunta 4 a clientes

**Pregunta 5:** ¿Conoce usted el significado de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)?

En las encuestas realizadas a los clientes de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” pudimos obtener como información correspondiente a la consulta realizada sobre las Buenas Prácticas de Manufactura que un 75% si conoce o está familiarizado con el término y un 25% desconoce o no recuerda el significado.

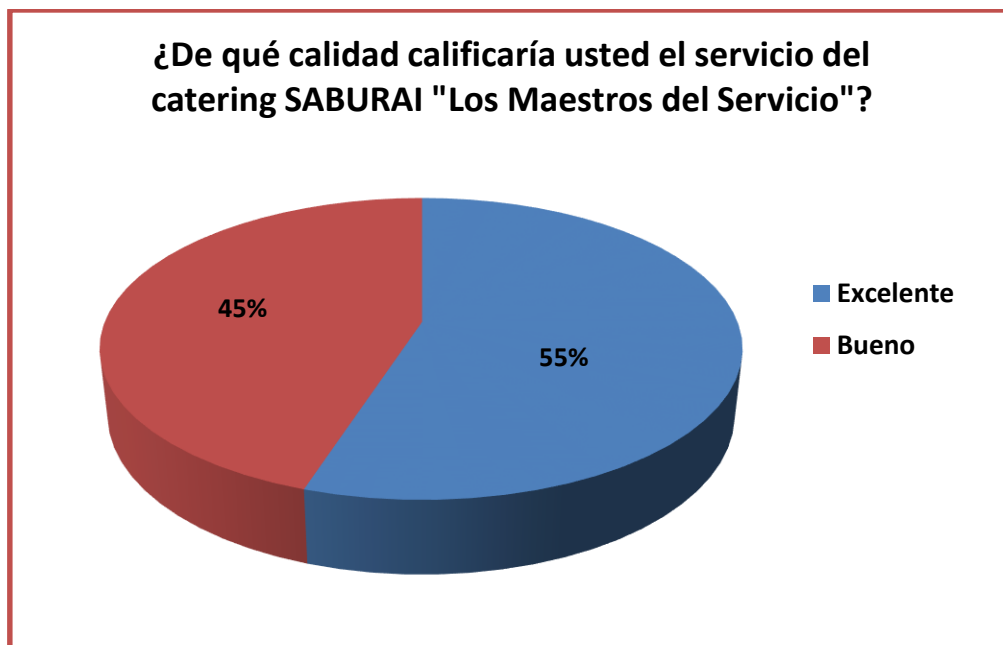


**Figura 15:** Pregunta 5 a clientes



**Pregunta 6:** ¿De qué calidad calificaría usted el servicio del Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”?

En las encuestas realizadas a los clientes de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” se obtuvo un 55% de calificación como Excelente el servicio brindado y un 45% como bueno.

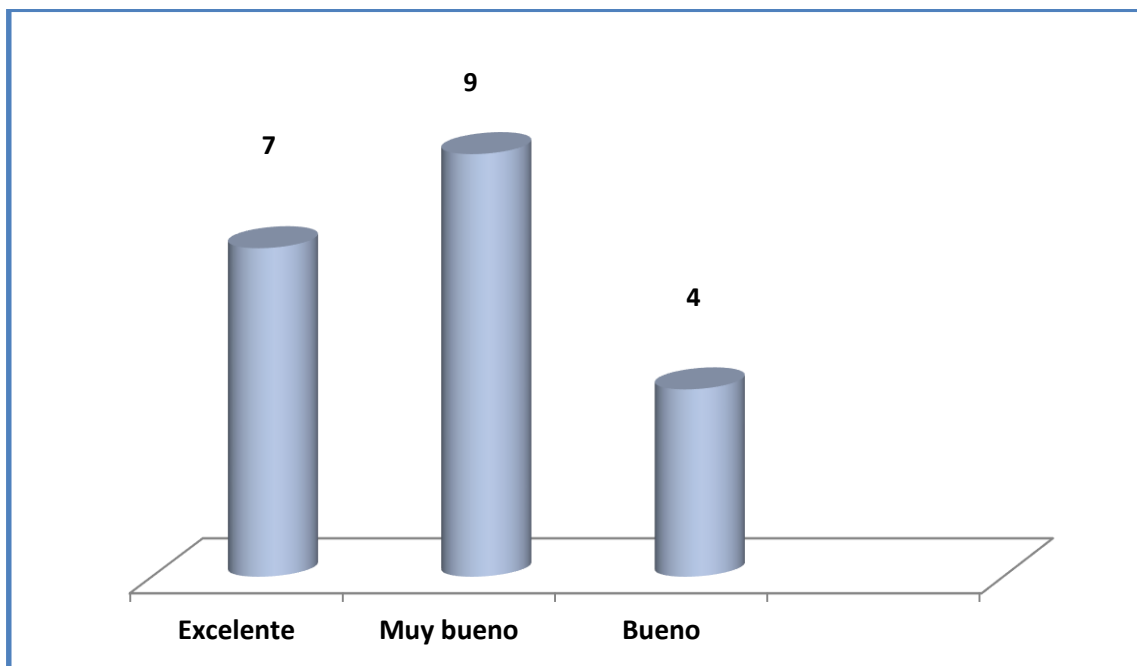


**Figura 16:** Pregunta 6 a clientes

**Pregunta 7:** ¿Cómo considera el precio de los menús otorgado por el Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”?

En las encuestas realizadas a los clientes de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” se obtuvo como referencia con respecto al precio del menú que 7 personas lo consideran Excelente, 9 lo consideran como Muy Bueno y las 4 restante como Bueno.

¿Cómo considera el precio de los menús otorgado por el Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”?

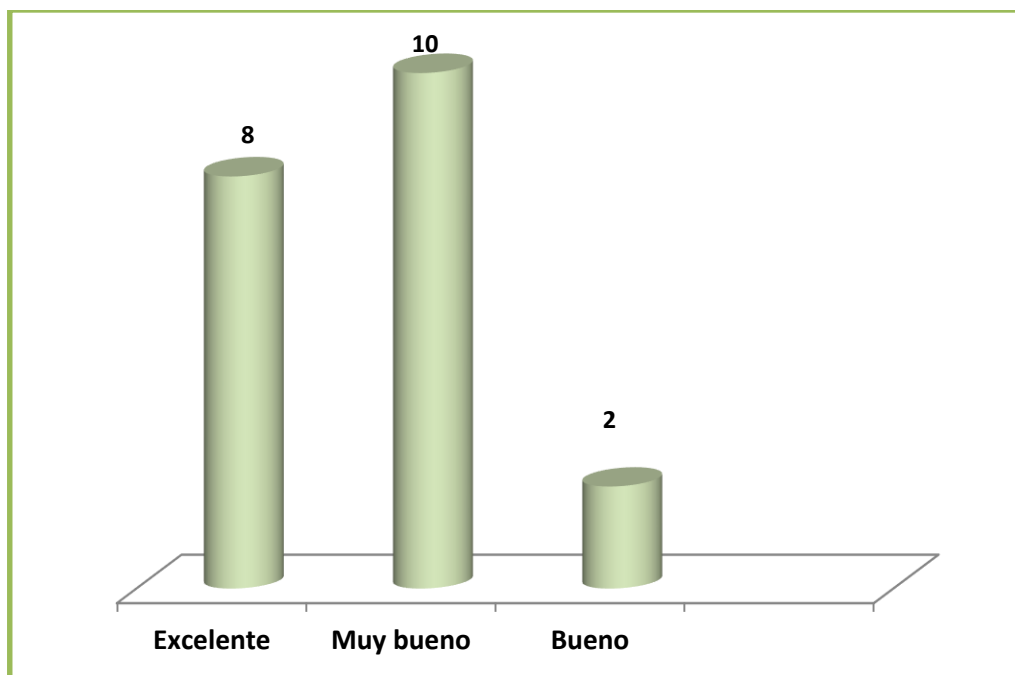


**Figura 17:** Pregunta 7 a clientes

**Pregunta 8:** ¿Cuál es su evaluación total del Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”?

En las encuestas realizadas a los clientes de la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” pudimos observar como cierre de las mismas que 8 clientes consideran como Excelente su visión general de la empresa, 10 clientes como Muy Bueno y los 2 restantes como Bueno.

¿Cuál es su evaluación total del Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”?



**Figura 18:** Pregunta 8 a clientes

### 2.13. Blue print adecuado

A continuación, se mostrará el diseño adecuado de funcionamiento correspondiente al traslado, manipulación y almacenamiento de la materia prima o productos que son utilizados por la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”.

**Tabla 6:** Blue Print actual optimizado para el proceso de compra y/o almacenamiento

<b>MANIPULACIÓN</b>				
COMPRA	Movilización con transporte personal	Abastecimiento o adquisición de materia primas o productos en locales o mercados de DMQ	Movilización con transporte personal	Los productos deberían ser transportados en cajas o gavetas térmicas si lo requiere y divididos por productos; es decir, separar vegetal y cárnicos, por ejemplo.
	→	→	→	↓
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO	Proveer cajas o Gavetas para almacenamiento adecuado	Establecer un control adecuado de temperaturas y registro de las mismas	Todas las compras y/o insumos deben recibir un proceso adecuado de desinfección	Control de calidad a la llegada
	↓	←	←	←
	Etiquetado adecuado para control de fechas de ingreso y vencimiento; como también la descripción			

**Tabla 7: Blue Print actual de Producción y Servicio**

MANIPULACIÓN						
<b>AYUDANTE 1</b>	Ingreso adecuado al área de trabajo; es decir, con el uniforme completo y sin accesorios que no estén aprobados	Desinfección adecuada de manos	Desinfección adecuada del área de trabajo y utensilios	Correcta manipulación y lavado de insumos y/o materias primas	Acondicionamiento del área operativa para el correcto trabajo	Desinfección de manos y/o utensilios en el cambio de trabajo adecuadamente
	→	→	→	→	→	↓
			Al finalizar dejar ordenada y limpia toda las áreas	Cubrir la producción al finalizar o colocar en recipientes adecuados para el propósito	Realizar la correcta descongelación de los productos según el caso; ejemplo, bajo agua	Las herramientas y/o utensilios deben estar en condiciones de higiene operativo
				←	←	←
<b>AYUDANTE 2-3</b>	Ingresa al área de producción con uniforme adecuado: zapatos antideslizantes, cofia y sin joyería	Se lava las manos antes del proceso de manipulación	Desinfectar el área de trabajo antes de empezar con la producción de las proteínas.	Utilizar la tabla adecuada para proteínas crudas, Colocar un papel húmedo bajo la tabla de trabajo	Implementar los utensilios adecuados para su utilización en los procesos, colocar todo el menaje boca bajo para evitar su contaminación	Controlar los puntos de cocción de las proteínas mediante termómetros
	→	→	→	→	→	↓
	Limpieza adecuada de cocina y utensilios utilizados en el proceso.	Servicio servido a la mesa	En el servicio de banquete el personal de cocina y servicio utiliza guantes de látex, uniforme adecuado y cofias.	Cuando el proceso de producción culmina toda la producción es colocada en calentadores cubiertos con plástico film	Implementar la distribución adecuada en frigoríficos. Implementar embaces adecuados para su almacenamiento y su respectivo etiquetado de caducidad.	Realiza control de temperatura en frigoríficos,
		←	←	←	←	←

## **CAPITULO III**

# **ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CATERING SABURAI “LOS MAESTROS DEL SERVICIO”**

### **3. MEJORAMIENTO**

Luego del presente estudio realizado a la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” podemos indicar que con la implementación del manual de Buenas Prácticas de Manufacturación podrán optimizar el rendimiento de su producción y por consiguiente la calidad del servicio; todo esto gracias a que se cuenta con un análisis entre el antes y después de las actividades que son llevadas a cabo por el personal de la empresa.

De esta manera se optimizarán los gastos de producción cuantitativamente ya que siguiendo las indicaciones del manual se logrará la disminución de falencias encontradas anteriormente en el proceso de recepción y elaboración de la materia prima, el personal que trabaja en el catering también pondrá de parte para lograr un mejor desempeño en el área de producción y servicio al comensal.

El mercado de catering está ampliándose cada día más, por lo cual al efectuar estos cambios tendremos mejoras sustanciales y una mayor rentabilidad para beneficio de la empresa y de los empleados. Proporcionaremos instructivos de información y capacitaciones para el personal constante mente para tener un grupo motivado y bien informado sobre todos los temas para el correcto manejo alimentos.

También lograremos que la empresa se posicione en una de las más prestigiosas y reconocidas por respetar y cuidar los estándares de Buenas Prácticas de Manufactura.

Se creará un ambiente laboral seguro y agradable para el personal para que puedan confiar en su empleador y empresa como tal, de esta darán su mejor esfuerzo y se verá reflejado tanto en el servicio como en el producto final.

### 3.1. Análisis Cuantitativo de Mejoramiento

Queda claro que no solo se puede obtener los resultados que se esperan con la sola aplicación y adaptación de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura; sino que, a su vez, la empresa de catering, SABURAI “Los Maestros del Servicio” deberán realizar una inversión correspondiente a diferentes ítems que serán mencionados a continuación para mejorar la calidad del servicio y producción.

Esto sale a raíz del análisis realizado al área operativa y a las encuestas realizadas al personal.

**Tabla 8:** Descripción de Inversión

DESCRIPCIÓN	INVERSIÓN
Material bibliográfico – Incluye copias de manual para entrega individual	\$ 120.00
Capacitación – Servicio de coaching empresarial y buenas practicas	\$ 1,200.00
Tecnología e insumos – Aplicación de etiquetado por medio de impresora y etiquetas para zonas frías (polipropileno)	\$ 440.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,760.00</b>

### **3.2. Estructuración e implementación del manual de buenas prácticas de manufactura**

Una vez concebida la idea por la cual comenzó este proyecto que era la implementación de un manual de Buenas Prácticas e Manufactura (BPM) en la empresa de catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”, se procedió a realizar el análisis de la situación actual por los diferentes canales que lo permiten como por ejemplo la realización de las encuestas de situación actual al personal a nivel de conocimiento. Por otra parte, también se realizó el análisis del manejo actual de la producción por lo que se adaptó el manual de Buenas Prácticas de Manufactura para ser aplicado en la empresa.

De esta manera, la empresa de catering logrará mejorar los niveles de producción por medio de la estandarización de los procesos; a su vez de minimizar las pérdidas debidas a compras innecesarias o pérdidas de mercadería por mal uso.

Todo esto llevará en su conjunto a un funcionamiento óptimo de todas las partes que componen la empresa logrando así uno de los objetivos principales que es posicionarse como empresa pionera en el servicio de catering a nivel de la Ciudad de Quito.



## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO DEL MANUAL**

Para la elaboración del presente manual de Buenas Prácticas de Manufactura para la empresa de servicio SABURAI “Los Maestros del Servicio”, es necesario abordar los siguientes temas que contienen el presente trabajo de investigación.

#### **CAPÍTULO I**

##### **4.1. Informe General**

En la industria de alimentos y bebidas existen tantos cambios para la manipulación y elaboración de alimentos como la comercialización por lo cual estamos forzados a garantizar la correcta elaboración de los alimentos.

La aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) reducen en un 99.9% el riesgo de contraer intoxicaciones y presentar casos de toxoinfecciones alimentarias a los comensales, de esta manera lograremos obtener alimentos de buena calidad y reducir pérdidas económicas, productos y personal.

En este manual de Buenas Prácticas de Manufactura “B.P.M.” aplicado al Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” se encontrará los procedimientos necesarios para garantizar la calidad y seguridad de los alimentos que se van a preparar en cada una de las etapas para su preparación, aquí encontraremos las recomendaciones que el personal debe seguir paso a paso como la recepción del producto, elaboración, acondicionamiento, empackado, manipulación, conservación y transportación de los productos para evitar futuros contratiempos.

El propósito de este manual es aportar con toda la mayor información del correcto proceso de como manipular los alimentos de esta manera corregir los puntos críticos del catering, logrando un gran compromiso de mejoramiento entre todo el personal para mejorar la entrega del producto final.

## **4.2. La higiene personal**

Es el punto más importante para poner en práctica las Buenas Prácticas de Manufactura por lo cual cada persona que esté en contacto con los productos, elaboración y manipulación de alimentos de tener en cuenta varios puntos que se tratarán en el presente manual.

- No se permitirá trabajar a los empleados que no estén aseados.
- Usar el uniforme de trabajo limpio todos los días incluyendo el calzado.
- Antes de iniciar las actividades de trabajo deben lavarse las manos y desinfectarse igual cada vez que se regrese al área de trabajo especialmente después de ir al baño.
- Siempre mantener las uñas bien cortadas y no utilizar esmaltes ni cosméticos.
- Las mujeres no usar cosméticos ni perfumes en el momento de trabajar.
- Cubrir por completo en cabello con mallas adecuadas y en el caso de los hombres que porten barba, bigote utilizar mascarilla o en su efecto venir bien afeitados.
- Comer, beber, fumar, masticar chicle o escupir queda terminantemente prohibido en horas laborables.
- No usar vinchas, lápices, esferos en el uniforme ya que estos pueden caer en la comida y contaminarla.
- No está permitido usar amillos, pulseras, relojes, aretes u otros adornos que puedan contaminar los productos u alimentos.
- Evitar toser o estornudar encima o sobre los alimentos que vamos a preparar si es el caso se debe usar mascarillas para evitar la contaminación.

- Si tiene heridas o cortaduras estas deben ser desinfectadas y cubrirlas con materiales sintéticos, vendas o gasas antes de entrar al área de producción.
- Al momento de ir al baño recuerde dejar su mandil en el área de trajo ya que este puede ser contaminado y el mismo ser trasladado al área de cocina y contaminar todo.

### **4.3. El uniforme**

El uniforme es la principal identidad de una empresa y da el carácter a el empleado por ello siempre se debe respetarlo y llevarlo con pulcritud.

El uniforme siempre estará acorde al trabajo que desempeña y llevará las protecciones adecuadas, así como se identificará el uniforme por distintos rangos.

#### **4.3.1. Uniforme de cocina**

- Tienen varios elementos de protección.
- Malla para el cabello.
- Toca, cofia, gorro para cubrir el cabello.
- Mascarilla para cubrir barba o bigote.
- Chaqueta de chef anti flama.
- Pantalón anti flama.
- Delantal anti flama.
- Zapatos crocs con suela antideslizante.

NOTA: El uniforme completo es obligatorio para todo el personal que vaya a trabajar en el catering.

### **4.4. La higiene**

El personal ya debe saber los hábitos de higiene principales por lo cual al nuevo personal que ingrese a la empresa se le dará una breve inducción para recibir conocimientos de higiene personal e higiene en los procesos de la

manera más sencilla, además se estará en constante capacitación de las Buenas Prácticas de Manufactura para lograr de esta manera enseñar correctamente los pasos que deben tener los empleados con la higiene personal y laboral.

#### **4.5. Visitantes**

Todas las personas ajenas al Catering se consideran visitantes por lo cual si van a ingresar a las áreas de producción deberán utilizar un uniforme asignado por las personas de mayor rango previamente deberán lavar sus manos y desinfectar totalmente se les abastecerá de mallas, tocas, gorros y mascarillas y no está de más decirles que quedan prohibidas las pulseras aretes anillos u elementos que puedan contaminar los alimentos.

#### **4.6. Enfermedades contagiosas**

Nadie está libre de alguna enfermedad por lo cual el operario del Catering deberá hablar con el chef encargado para informar sobre el problema que tenga si presenta constantes episodios de diarrea, tos, fiebre, lesiones, cortaduras, quemaduras infectadas deberán ser informadas para evitar posibles contaminaciones en los productos y el área de trabajo.

En el área de trabajo se debe contar con un botiquín de primeros auxilios para socorrer algún posible accidente.

## **CAPÍTULO II**

### **INSTALACIONES FISICAS**

#### **4.7. Pisos**

En el lugar donde se realizarán las prácticas de cocina los pisos forman una primordial ya todo el tiempo estamos en contacto con el de esta manera deben ser lo más productivos posibles.

- Deben ser pisos antideslizantes y resistentes.
- El piso debe ser impermeable para prevenir hongos y focos de microorganismos.
- Deben tener desagües para así el momento de enjuagar pueda salir toda el agua.
- Se deberá procurar por lo general sea de color blanco.

#### **4.8. Paredes**

Las paredes deben ser de un material fácil de limpiar y preferiblemente color blanco.

. Tienen que ser totalmente lisas para evitar que la grasa se pegue en ellas.

. Sí en el caso son pintadas deberán tener pintura con componentes anti fúngicos.

### **CAPÍTULO III**

#### **INSTALACIONES SANITARIAS**

#### **4.9. Servicios sanitarios, inodoros, lavamos**

Las normas de salubridad no indican que por cada porcentaje de empleados deben existir varias características que se deben seguir rigurosamente.

- Los baños o servicios higiénicos deben estar separados por sexo hombres y mujeres.
- Deberá tener una ducha por cada 15 personas que trabajen en la empresa.
- Un sanitario por cada 20 personas que trabajen en la empresa.
- Un urinario por cada 15 hombres que trabajen en la empresa.
- Un lavamanos por cada 20 personas que trabajen en la empresa.
- Los servicios higiénicos jamás deberán tener conexión directa con el área de procesamiento de alimentos.

- Los baños o servicios higiénicos deberán estar dotados siempre con papel higiénico.
- Los lavamanos deberán tener mecanismos electrónicos no manuales para evitar en contacto con los mismos.
- Deberá existir un secador de manos de aire y toallas desechables.
- Tachos de basura con sus respectivas tapas y si es posible con manipulación de pie para abrir y cerrar.
- Deberán tener soluciones desinfectantes o gel antibacterial para ser usado al salir del lugar.

#### **4.10. Vestidores**

Se dotarán de casilleros para cada empleado para poder guardar sus pertenencias personales.

- En este lugar los empleados deberán cambiarse de ropa y ponerse el uniforme de trabajo “NO LLEGAR CON EL UNIFORME PUESTO”.
- Al terminar la jornada laboral cambiarse de ropa en el vestidor y guardar su uniforme correctamente.

### **CAPÍTULO IV**

#### **LA PLANTA**

#### **4.11. Abastecimiento de agua**

En primer lugar, se deberá verificar que todas las tuberías de agua no tengan fugas para evitar posibles contaminaciones y problemas en el área de trabajo, también deberemos analizar la procedencia del agua que está sea potable y sin contaminaciones, verificar que los tanques de almacenamiento estén correctamente tapados y desinfectados para lograr un eficiente mantenimiento de los mismos, ya sea por alguna suspensión temporal toque abastecer de por lo menos un día de jornada laboral.

- Las tuberías del agua potable deben estar separadas de las tuberías de aguas servidas para evitar la contaminación.
- Deberá existir una buena presión de agua en las griferías.
- Si es posible las tuberías deben estar pintadas de un color que las distinga de las demás.
- Se deberá hacer análisis microbiológico cada período de tiempo para verificar su eficacia y que pueda ser consumible.
- Los tanques deberán ser desinfectados cada cierto periodo para lograr un correcto manejo de los mismos.

#### **4.12. Desechos sólidos**

En todos los lugares que se procesan alimentos se debe tener un lugar donde se puedan depositar los restos de desechos que quedan en el procesamiento de los alimentos ya sean estos orgánicos e inorgánicos.

Este lugar debe ser alejado del área de producción y procurar que sea un lugar donde no corra viento para evitar que de esta manera los olores se propaguen a todo lado.

Debemos tener en cuenta que ayudaremos al planeta con el simple hecho de separar los desechos y ponerlos en los tachos designados por colores para su recolección final.

- El lugar donde se depositen los desechos deberá estar bien protegida para evitar plagas y roedores en el lugar.
- Debe tener fácil acceso para hacer la limpieza del mismo.
- Respetar los días y horarios de recolección.

#### **4.13. Ventilación**

Este es uno de los puntos más importantes ya que de esta manera podemos evitar muchos problemas con la contaminación u proliferación de bacterias en el lugar de trabajo por eso es muy recomendable asesorarse bien con personas expertas en el tema.

- Debe existir una correcta oxigenación en el lugar.
- Evitar la concentración excesiva de calor en el lugar de producción.
- Debemos mantener una temperatura establecida en el sitio de trabajo ya sea con la ayuda de ventiladores o aire acondicionado.
- Debemos evitar la condensación de vapor.
- Debemos hacer limpieza diaria para evitar la acumulación de polvo.
- Evitar que la humedad se apodere del lugar saneando los lugares oscuros.
- Deberá haber ventanas, rejillas, traga luces puertas que permitan en paso de ventilación al lugar de trabajo.

#### **4.14. Ductos**

Los ductos, canaletas, tuberías, vigas, rieles, cables y demás materiales que se puedan presentar en los techos, tumbados u otras partes donde estas puedan poner en riesgo las operaciones la planta procesadora de alimentos deberá estar bien segura y no expuesta ya que puede producir riesgos de contaminación y principal mente la acumulación de polvo y partículas no deseadas que pueden caer sobre las preparaciones ocasionando enfermedades peligrosas.

### **CAPÍTULO V**

#### **EQUIPOS**

#### **4.15. Equipos y utensilios**

Los equipos y utensilios son única y exclusivamente para los fines que fueron fabricados, no para utilizarlos de manera incorrecta como por ejemplo destornilladores, destapadores, palancas etc.

Se deberán tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para evitar posibles contagios por desprendimiento de sustancias nocivas para la salud humana.

- Deberán ser de materiales no procesados.



- Verificar que no desprendan ninguna clase de sustancias que puedan ocasionar problemas de contaminación.
- Que sean de fácil limpieza y desinfección
- Que no generen acumulación de bacterias.
- Preferiblemente que los envases puedan ser reutilizables.
- Todo equipo o maquinas que ocupen electricidad deberán leer las indicaciones de operación de las mismas para evitar accidentes y contaminaciones.
- Después de utilizar las maquinas lavar correctamente para no permitir el paso de bacterias.

#### **4.16. Materiales**

Todos los utensilios, máquinas y equipos que estén de una u otra forma en contacto con los productos y elaboración de los mismos deberán siempre ser bien lavados y usados de la mejor forma para así evitar problemas a futuro con contaminaciones cruzadas.

- Usar materiales que desprendan sustancias toxicas.
- No deben generar malos olores.
- No deben generar mal sabor al momento de usarlos.
- No deben se resistentes a la corrosión.
- Deben resistir altas temperaturas.
- Evitar el uso de materiales de madera.

### **CAPÍTULO VI**

#### **OPERACIONES**

#### **4.17. Operaciones**

Si bien este es punto más importante de todo el proceso de elaboración de alimentos tenemos que tener en cuenta los siguientes pasos para así evitar muchos problemas al momento de la recepción de la materia prima.

- Se deberá tener claro los lugares donde se van a desembarcar la materia prima ya sea esta temporal, refrigerada o al ambiente.
- Para de esta manera evitar contacto con plagas o con productos que puedan causar algún tipo de contaminación.
- Si es recepción de materia prima congelada o para refrigeración debemos verificar que no se pierda la cadena de frío.
- No se aceptarán productos que tengan empaques maltratados o abiertos.
- No se aceptarán proteínas en malas condiciones “olor, color, texturas”.
- Verificar las fechas de elaboración y caducidad que estén aptas para el consumo humano.
- Nada de presencia de parásitos o microorganismos.
- Se deberá llevar una ficha técnica indicando cuando fue la llegada del producto sus cualidades y su almacenamiento.
- Verificar las fechas de los enlatados que no estén vencidas y que no estén maltratados.
- Los productos naturales deben ser colocados en sus respectivas bandejas y no mezclar con otros productos.

#### **4.18. Proceso**

Para esto debemos tener muy en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No está permitida la colaboración de personas ajenas a la empresa ya sean estos visitantes o vendedores.
- Los lugares donde se van a poner los productos deben estar previamente desinfectados para evitar contaminaciones.
- Frutas, legumbres y hortalizas deberán ser lavadas y puestas en su respectivo lugar.
- En el momento de la elaboración de cualquier producto no debemos realizar tareas de limpieza para generar contaminaciones.
- Todos los utensilios deben estar lavados y previamente desinfectados antes de ser utilizados.

- Todos los insumos deberán estar siempre identificados con su respectivo nombre.
- Toda maquinaria deberá estar en óptimas condiciones y tratar de evitar su mantenimiento en el momento de producción de alimentos.
- Usar termómetro elaborados para cocina y no de vidrio que puedan causar algún problema en general.
- Se deberán respetar los tiempos de proliferación de contaminaciones.
- Los procesos y estándares serán supervisados por sus superiores.

#### **4.19. Prevención de contaminación cruzada**

Este es uno de los procesos más peligrosos que tenemos en el campo de la gastronomía ya que con el simple hecho de colocar un producto donde anteriormente ya se manipuló otro genera una cadena en reacción que se contamina de inmediato por lo cual es primordial limpiar y desinfectar el área de trabajo cada vez que estemos realizando cualquier preparación.

Para prevenir esto lo más recomendable que debemos hacer es que tengan contacto directo o indirecto con materia que se encuentre en proceso.

Recuerde que el operario que estuvo en contacto con el saneamiento deberá lavarse bien las manos y desinfectarse para poder manipular en la línea de producción y no podrá tener bajo ningún término contacto con el producto ya terminado.

Todo lo que tenga que ver con cajas, gavetas, recipientes, utensilios o recipientes tendrán que ser lavados y desinfectados lejos del área de producción para evitar contaminaciones.

#### **4.20. Empaque y envases**

Los empaques y envases son muy importantes en el momento de almacenar los productos que elaboramos por lo cual debemos seguir las siguientes recomendaciones:

- Todos los empaques y envases deberán ser exclusivos para guardar alimentos.
- Deberán proteger del polvo y deberá tener sus respectivas tapas.
- Estos no deberán generar malos olores o sabores desagradables.
- Procurar que sean de materia termo encogible.
- Los empaques o envases deber ser previamente chequeados antes de ser utilizados.
- Procurar que los empaques tengan sus etiquetas para verificación de cuando fueron elaborados y como es su conservación.

#### **4.21. Almacenamiento**

Aquí se puede reducir mucha de la perdida de la empresa ya que si se lleva un riguroso control en el almacenamiento del producto podremos evitar pérdidas innecesarias.

Llevando un control riguroso y una buena ficha de las cantidades que se disponen en bodega no se malgastarán fondos innecesarios.

- En el lugar de almacenamiento deberá tener un espacio de 50 cm para que tengan ventilación entre los productos.
- Debe tener una luz clara.
- No debe existir humedad.
- No puede haber temperaturas altas.
- Deberán tener una clara señalización de los productos.
- Importante tener presente el PEPS “PRIMERAS ENTRADAS PRIMERAS SALIDAS”
- Para los productos congelados en necesario usar congeladores apropiados.
- Productos frescos en refrigeración.

#### **4.22. Transporte**

Aquí un punto muy importante es que todo vehículo que se vaya a utilizar para transporte de alimentos deberá ser inspeccionado previamente ya que debe

cumplir con su limpieza y desinfección que no contengan manchas o residuos de otros productos y derrames de líquidos ya sean estos por sangre o descongelamiento de productos.

En estos vehículos deberán tener sistema de refrigeración para mantener la cadena de frío o para transportar los alimentos designados.

Si en el caso de que la producción sea en la planta se deberá tomar muy en cuenta el almacenamiento del producto procesado para evitar contaminaciones y maltratos en el mismo.

Una vez que el producto esté terminado y listo para la transportación se deberán tomar las siguientes recomendaciones:

- En el caso que sea producto congelado no perder la cadena de frío.
- Si son mariscos deberán estar en camas de hielo o a su vez en contenedores especiales para su transporte.
- En el caso de comida con temperaturas altas se pueden poner en los calentadores y tenerlos bajo una estricta vigilancia.
- Alimentos ya terminados se los pondrá de una manera que no se puedan contaminar y estropear con golpes con las paredes del vehículo.

#### **4.23. Evaluación de calidad**

Así mismo de esta manera se pondrá a entera disposición a las autoridades correspondientes para hacer análisis sistemáticos cuando se los requiera de manera que tenga el correcto proceso de seguridad de calidad.

Dentro de la empresa se realizará constantes evaluaciones a los empleados para verificar que se esté llevando en práctica el manual de Buenas Prácticas de Manufactura e incentivar a los empleados con capacitaciones frecuentes sobre todo tipo de temas relacionados al manejo de productos.

## Enfermedades de transmisión alimentaria y periodo de incubación

**Tabla 9:** Enfermedades de transmisión alimentaria y periodo de incubación

Enfermedad	Clasificación	Síntomas	Incubación	Duración	Origen
<b>Staphylococcus aureus</b>	Bacteriano	Náuseas, vómitos, dolor abdominal, postración, diarrea	2-24h	1-2días	Cárnicos y lácteos
<b>Bacillus cereus</b>	Bacteriano	Náuseas, vómito, diarrea	1-5h	1 día	Granos, pastas
<b>Clostridium perfringens</b>	Bacteriano	Diarrea, náuseas, vómitos	10-12h	1 día	Carnes
<b>E.Coli 0157:H7</b>	Bacteriano	Diarrea hemorrágica	3-4 días	Variable	Carnes, Agua, lácteos
<b>Salmonella sp</b>	Bacteriano	Cefalea, dolor abdominal, diarrea, náuseas, vómitos, fiebre	12-36h	Variable	Cárnicos, lácteos, vegetales
<b>Clostridium botulinum</b>	Bacteriano	Parálisis progresiva	12-36h	Meses	Enlatados
<b>Listeria monocytogenes</b>	Bacteriano	meningoencefalitis, septicemia	aprox. 3 semanas	Variable	Lácteos, vegetales
<b>Taenia saginata</b>	Parasitaria	anorexia, dolor abdominal, desnutrición	Periodo variable	Variable	Carnes
<b>Norovirus</b>	Viral	Náuseas, vómitos diarrea, fiebre	24-48h	24-48h	Agua, alimentos en general
<b>Rotavirus</b>	Viral	Vómitos, fiebre, diarrea	24-72h	Días	Agua
<b>Hepatitis A</b>	Viral	Fiebre, malestar, anorexia, molestia abdominal, ictericia	20-28Días	Meses	Agua, alimentos contaminados

NOTA: Se pedirá a los empleados del catering se memorice esta tabla ya que es muy importante para tener presente al momento de manipular cualquier tipo de alimento por lo cual se pide su memorización.

## CONCLUSIONES

Con la información teórica adquirida para la elaboración de la presente investigación, se estableció los conceptos de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y para el servicio al cliente.

La aplicación del plan de mejoras de las Buenas Prácticas de Manufactura dentro del Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”. Ayudará a mejorar la elaboración de los productos ofrecidos a los comensales.

El personal del Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”. Tienen una manera distinta de manipular los alimentos, por lo cual con la estructuración del presente manual de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) se reforzarán los puntos críticos en la manipulación de los alimentos y en el servicio al cliente.

En el Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”. Los costos de la empresa de producción tendrán incrementos, debido a que no existirán pérdidas ni desperdicios porque ya serán minimizados en el momento de efectivizar los procesos.

Con el resultado arrojado por la investigación la información de las encuestas realizadas al personal interno y clientes del Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”. Tuvo un alto interés en los empleados en comprometerse para mejorar el producto y servicio brindado al comensal.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda el uso del manual de Las Buenas Prácticas de manufactura (BPM) El mismo que será de gran ayuda y aportará con información valiosa de los procesos para mejoras en el servicio a los clientes.

Se recomienda la creación de un plan de publicación de los servicios del Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio” en cuñas radiales y en redes sociales para que de esta manera lograr posicionarse como uno de los mejores servicios de Catering de la ciudad de Quito.

Se recomienda cumplir a cabalidad con lo establecido en el presente manual de las Buenas Prácticas de Manufactura para así lograr comprometer al personal a que elaboren productos inocuos de primera calidad.

Se deben realizar controles espontáneos a todos los procedimientos para erradicar fallas en la elaboración, producción y servicio de los comensales.

A si mismo se recomienda que el Catering SABUARAI “Los Maestros del Servicio” haga extensiva la Misión y Visión hacia todo el personal, de esta manera comprometerlos a ser mejores cada día en sus labores cotidianas.

Se recomienda capacitar constantemente al personal para lograr tener un equipo de trabajo motivado y prepararlos para tener un excelente servicio.



## REFERENCIAS

Academia Culinaria de Francia. (24 de 02 de 2014). Gastronomía y Restauración. Obtenido de Campus France: [http://ressources.campusfrance.org/catalogues\\_recherche/domaines/es/restauration\\_es.pdf](http://ressources.campusfrance.org/catalogues_recherche/domaines/es/restauration_es.pdf)

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (23 de 04 de 2017). Certificados de buenas prácticas. Obtenido de Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria: <http://www.controlsanitario.gob.ec/certificados-de-buenas-practicas/>

Amancha, M. (2010). Manual de producción más limpia: para restaurantes. Quito: CEOL.

Armendáriz, J. (2013). Gastronomía y nutrición. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.

Berkowitz, D. (18 de 10 de 2014). Industria alimentaria. Obtenido de Enciclopedia OIT: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo3/67.pdf>

Bernal, S. (2010). Metodología de la Investigación. Bogotá: Pearson Educación.

Calvopiña, E. (2011). Manual de buenas prácticas de manufactura (BPM) para los trabajadores (Quinta edición ed.). Quito: UTE.

Castillo, J. (23 de 11 de 2016). El catering empezó hace 5 años en Ambato y continúa en expansión. Obtenido de Diario El Telegrafo: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/51/el-catering-empezo-hace-5-anos-en-ambato-y-continua-en-expansion>

Díaz, A., & Uría, R. (2012). Buenas prácticas de manufactura: Una guía para pequeños y medianos agro empresarios. San José: IICA.

Epicuro. (29 de 09 de 2013). Restauración y catering: Breve Historia. Obtenido de Diario El Universo: <http://www.larevista.ec/gastronomia/epicuro/restauracion-y-catering-breve-historia>

FAO. (19 de 11 de 2009). ONU. Obtenido de Cumbre Mundial sobre la Seguridad Alimentaria : <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/Meeting/018/k6050s.pdf>

INACAP. (2010). Tecnología de cocina y pastelería III. Santiago de Chile: UTC.

Lovera, J. (2009). Food Culture in South America. Londres: Greenwood Publishing Group.

Medieta, S. (15 de 02 de 2015). Historia del Catering. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/obj5rry7rdjq/historia-del-catering/>

Ministerio de Industrias y Productividad. (18 de 05 de 2014). Buenas prácticas de manufactura. Obtenido de Ministerio de Industrias y Productividad: <http://www.industrias.gob.ec/BUENASPRACTICASDEMANUFACTURAECUADOR2014>

Ministerio de Salud Pública. (06 de 12 de 2015). Normativa técnica sanitaria para alimentos procesados. Obtenido de Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria: [http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion\\_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf](http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf)

Ministerio de Salud Pública. (2015). Registro Oficial N 696. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.

Montes, E., Lloret, I., & Lopez, M. (2009). Diseño y gestión de la cocina. Barcelona: Diaz de Santos.

Organización Panamericana de la Salud. (2012). Manual de capacitación para manipuladores de alimentos. Washington: Panalimentos.

Pazos, J. (2014). Cocinas regionales andinas. Quito: Corporación editora nacional.

Porter, M. (25 de 08 de 2013). Competitive strategy. Recuperado el 14 de 11 de 2016, de Competitive strategy: <http://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/Documents/ventaja%20competitiva.pdf>

Presidencia de la República del Ecuador. (2002). Registro Oficial N 696. Quito: Tribunal Constitucional. Obtenido de <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/DECRETO-3253.pdf>

Rueda, L. (2011). Principios de conservación alimentaria. Quito: UPJ.

Sanchez, A., & Venteo, C. (2011). Aplicación de normas y condiciones higiénico- sanitarias en restauración. Málaga: Innovación y cualificación, S.L.

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

Sanz, J. (2013). Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria. Madrid: Paraninfos S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=YqhQAqAAQBAJ&pg=PA289&dq=gesti+on+de+calidad+en+alimentos+y+bebidas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji3s7bsOHMAhWKqh4KHclcDIwQ6AEIQTAE#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20en%20alimentos%20y%20bebidas&f=false>

Varela, R. (08 de 10 de 2013). 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., Sánchez, C, & Martínez, C. (2013). Aplicación de normas y condiciones higiénico- sanitarias en restauración. Málaga: Innovación y Cualificación, S.L.

## **ANEXOS**

## **Anexo 1: Modelo de encuesta al personal**

ENCUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA EN EL CATERING SABURAI “LOS MAESTROS DEL SERVICIO”

Esta encuesta tiene como finalidad encontrar los puntos críticos en la manipulación de alimentos, para de esta manera crear un plan de mejoras a las Buenas Prácticas de Manufactura a aplicarse al Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”.

Información general:

Género Masculino\_\_\_\_\_ Género Femenino\_\_\_\_\_

Grupo de edad:

Menos de 20\_\_\_\_\_ 20-30\_\_\_\_\_ 30-40\_\_\_\_\_ 40-50\_\_\_\_\_ 50-60\_\_\_\_\_

Nivel de instrucción:

Primario\_\_\_\_\_ Secundario\_\_\_\_\_ Superior\_\_\_\_\_ Otros\_\_\_\_\_

¿Tiene usted conocimiento sobre las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

¿Usted tiene el uniforme adecuado para Cocina?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

¿Tiene conocimiento de las enfermedades por no mantener la correcta Cadena de Frio?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

¿Cuántos tipos de contaminaciones en la cocina conoce usted?

1\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_\_ 3\_\_\_\_\_

¿Le gustaría se capacitado constantemente?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## **Anexo 2: Modelo encuesta al cliente externo**

## ENCUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN EL CATERING SABURAI “LOS MAESTROS DEL SERVICIO”

Esta encuesta tiene como finalidad encontrar los puntos críticos en la manipulación de alimentos, para de esta manera crear un plan de mejoras a las Buenas Prácticas de Manufactura a aplicarse al Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”.

Información general:

Género Masculino \_\_\_\_\_ Género Femenino \_\_\_\_\_

Grupo de edad:

Menos de 20 \_\_\_\_\_ 20-30 \_\_\_\_\_ 30-40 \_\_\_\_\_ 40-50 \_\_\_\_\_ 50-60 \_\_\_\_\_

Nivel de instrucción:

Primario \_\_\_\_\_ Secundario \_\_\_\_\_ Superior \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

¿Cómo le parece al aspecto profesional de nuestro Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”?

MUY PROFESIONAL \_\_\_\_\_ PROFESIONAL \_\_\_\_\_

NO MUY PROFESIONAL \_\_\_\_\_ NO ES PROFESIONAL \_\_\_\_\_

¿Conoce usted el significado de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Cómo calificaría usted el servicio del Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”?

Excelente \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

¿Cómo considera el precio de los menús otorgados por el Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy bueno \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

Pésimo \_\_\_\_\_

¿Cuál es su evaluación total del Catering SABURAI “Los Maestros del Servicio”?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy bueno \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

Pésimo \_\_\_\_\_

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



## **Anexo 3: Manual de Buenas Prácticas de Manufactura**

## BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

### SALUBRIDAD DE LOS ALIMENTOS

En esta parte indicamos como se vuelven insalubres los alimentos, basados en el abuso de temperatura, contaminación cruzada, higiene deficiente del personal y limpieza y desinfección inadecuadas.

Tenemos que tener claros también los alimentos potencialmente peligrosos

#### **Alimentos potencialmente peligrosos**

Los alimentos que permiten el crecimiento libre de microorganismos y que al ser sometidos a un control de tiempo y temperatura se denominan alimentos potencialmente peligrosos. Incluyen:

- ✓ Leche y productos lácteos
- ✓ Melones cortados
- ✓ Mezclas de ajo y aceite sin tratamientos
- ✓ Carne de res, cerdo y cordero
- ✓ Aves
- ✓ Mariscos y crustáceos
- ✓ Pescado
- ✓ Brotes y semillas crudos
- ✓ Papas al horno
- ✓ Huevos sin pasteurizar
- ✓ Tofu y otros alimentos con proteína de soya
- ✓ Arroz, frijoles y vegetales cocidos
- ✓ Ingredientes sintéticos tales como proteína texturizada de soya en productos alternativos de carne

❖ **Causas de su condición de peligrosos:**

- *Abuso de tiempo y temperatura:*

Cuando los alimentos han permanecido por más de cuatro horas en la zona de riesgo, lo importante es reducir al máximo este tiempo.

- *Contaminación cruzada:*

La transferencia de microorganismos de superficies contaminadas a otras que no lo son, esto se evita con la correcta limpieza y sanitización de los vectores como manos, herramientas de trabajo y alimentos contaminados.

- *Falta de higiene personal:*

Cuando la higiene personal es deficiente o por la frecuencia de ejecución y cuando los manipuladores de alimentos presentan heridas no protegidas o llevan joyas y acostumbra a rascarse constantemente.

Limpieza y sanitización incorrectas.

Cuando el proceso de limpieza y sanitización es deficiente. Esto incluye limpieza incorrecta o insuficiente de los equipos que se utilizan al preparar los alimentos y las superficies donde se los colocan también.

### **El manejo de Temperaturas**

Es muy importante ya que el descuido de temperaturas puede generar desarrollo bacteriano rápido generando ETAS (enfermedades transmitidas por los Alimentos) para eso se debe tener muy claro el control de temperaturas teniendo en cuenta lo siguiente: "5 ° c a 60 ° c es el área de temperatura de peligro de los alimentos".

De hecho se debe cuidar los alimentos en su almacenaje y uso, así los alimentos calientes se deben enfriar rápidamente usando:

- Máquinas de enfriamiento por convección fría
- Baño maria invertido con agua y hielo
- Enfriamiento por aire en recipientes pequeños y poco profundos para que por conducción se enfríen en un área donde sea fría y fresca sin tocar el suelo
- No se deben enfriar en refrigeración por que hacen que el motor del refrigerador sobre cargue su trabajo y si hay mal empaque contaminación de olores

## SEGURIDAD DE ALIMENTOS E HIGIENE DEL PERSONAL

### Prevención de la proliferación y transferencia de los contaminantes alimentarios

El control del crecimiento de microorganismos puede ser realizado sobre:

- Tiempo necesario para crecer
- Temperatura de almacenamiento
- Acidez del alimento
- Actividad de agua
- Oxígeno en la atmósfera que rodea al alimento
- Compuestos químicos que regulan el crecimiento microbiano como conservantes, antibióticos o toxinas de otras bacterias.

Aunque sencillamente puede establecerse que la prevención de la proliferación y transferencia de los microorganismos sea la de conservar los alimentos fuera de los valores de parámetros óptimos de multiplicación acelerada, esto no es suficiente, además se debe asegurar la ausencia o al menos la reducción al mínimo de microorganismos en los alimentos antes de su recepción, para lo cual se exige seguir determinadas normas de higiene que aseguran la no transferencia de m.o. hacia los alimentos y por tanto de ellos a los humanos.

❖ Algunos métodos de reducción o eliminación de microorganismos son:

- ✓ Destrucción por calor
- ✓ Destrucción por agentes químicos (yodo, cloro, formaldehído etc.)
- ✓ Refrigeración o Congelación

Es importante recalcar que la refrigeración o congelación no mata a los microorganismos, solamente impiden el crecimiento.

**Higiene personal:**

- ✓ Bañarse a diario y vestirse con ropa limpia, incluso mandil o guardapolvos limpio
- ✓ Evitar usar joyas porque colectan suciedad o se caen mientras uno trabaja
- ✓ Usar sombrero, gorra, redecilla, o cualquier implemento que ayude a mantener el cabello fuera de la cara, manos y alimentos
- ✓ Usar venda limpia y guantes descartables sobre heridas frescas sin infectar
- ✓ Mantenga sus unas limpias y bien recortadas
- ✓ Lavarse bien las manos y lavárselas a menudo.

**Antes de:**

- ✓ Iniciar el trabajo
- ✓ Ponerse guantes

**Después de:**

- ✓ Ir al inodoro
- ✓ Manejar alimentos crudos
- ✓ Tocarse el pelo, barba, o cualquier otra parte del cuerpo
- ✓ Estornudar o toser
- ✓ Fumar, bebe o comer
- ✓ Cualquier cosa que pueda ensuciarse las manos.

### RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS Y MATERIA PRIMA DE FORMA ADECUADA

Es importante realizar una compra segura de los alimentos que se van a utilizar verificando características de los envases y de los alimentos. Se debe rechazar los alimentos que son entregados en cajas rotas, paquetes inflados o golpeados. También cuando hay la presencia de grandes cristales de hielo en los alimentos o en las cajas; y obviamente los alimentos que ya hayan pasado su fecha de caducidad

La siguiente tabla muestra algunos alimentos comunes y las características para aceptarlos o rechazarlos:

Alimento	Aceptar	Rechazar
Carnes (5°C o menos)	<b>Color:</b> Res-rojo Cordero-rojo claro Cerdo- rosa pálido, grasa firme <b>Textura:</b> firme y al tocarla recupera su forma <b>Olor:</b> sin olor	<b>Color:</b> Res-café, verde Cordero- café, superficie blanquiza Cerdo- muy oscura, grasa suave <b>Textura:</b> Viscosa, pegajosa, seca. <b>Olor:</b> agrio
Aves (5°C o menos)	<b>Color:</b> sin decoloración <b>Textura:</b> firme y al tocarla recupera su forma <b>Olor:</b> sin olor	<b>Color:</b> púrpura o verde alrededor del cuello, puntas de las alas oscuras <b>Textura:</b> pegajosa <b>Olor:</b> desagradable
Pescado (5°C o menos)	<b>Color:</b> piel brillante, agallas rojas <b>Textura:</b> firme y al tocarla recupera su forma <b>Olor:</b> a mar o algas <b>Ojos:</b> brillantes, transparentes	<b>Color:</b> Opaco, agallas grises, piel seca <b>Textura:</b> blanda, queda una marca al tocarla <b>Olor:</b> olor fuerte a pescado o amoníaco <b>Ojos:</b> turbios, hundidos, bordes rojos
Huevos (7°C o menos)	<b>Olor:</b> sin olor <b>Cáscaras:</b> limpias, intactas	<b>Olor:</b> azufre o anormal <b>Cáscaras:</b> sucias, con grietas
Lácteos (5°C o menos)	<b>Leche:</b> sabor dulce <b>Mantequilla:</b> sabor dulce, color uniforme, textura firme <b>Queso:</b> sabor y textura típicas y color uniforme	<b>Leche:</b> sabor agrio o amargo <b>Mantequilla:</b> sabor agrio o amargo, color desigual, textura blanda <b>Queso:</b> sabor y textura anormal y color desigual

**Fuente:** Guía Serv Safe del Empleado. Cuarta edición

**a. Tratamiento adecuado de alimentos durante la preparación.*****Métodos para descongelar:***

- a. En refrigeración a 41° F o 5°C o menos
- b. Sumergir los alimentos bajo un chorro de agua potable a temperatura ambiente 70° F (21° C) o menor
- c. En el horno microondas cuando se va a cocinar inmediatamente después
- d. Como parte del proceso de cocción.

***Temperaturas internas mínimas de cocción de los diferentes alimentos:***

Aves enteras o molidas	165° F 74° C	15 segundos
Carne molida y pescado molidos	155° F o 68 °C	durante 15 segundos
Carne de cerdo y res	145° F o 63°C	durante 15 segundos
Pescado	145 °F o 63° C	durante 15 segundos

***Temperaturas correctas de almacenamiento de alimentos calientes y fríos:***

Alimentos fríos	41 °F o 5 C o menos
Alimentos calientes	135° F o 57 C o más

## Tiempos de almacenamiento

Producto	Periodo de almacenamiento	
	Refrigeración (días)	Congelación (meses)
<b>Carne fresca</b>		
Res molida	1 a 2	3 a 4
Bistec y asados	3 a 5	6 a 12
Cerdo costillas	3 a 5	4 a 6
Cerdo Molido	1 a 2	3 a 4
Cerdo asado	3 a 5	4 a 6
<b>Carne curada</b>		
Embutidos	3 a 5	1 a 2
Chorizo	1 a 2	1 a 2
Salsa de carne	1 a 2	3
<b>Pescado</b>		
Magro como bacalao	2 a 3	3 a 6
Grasoso como atún o salmón	1 a 2	Hasta 3
Almejas y ostras	1 a 2	Hasta 6
<b>Pollo</b>		
Entero	1 a 2	12
En partes	1 a 2	9
Menudo	1 a 2	3 a 4
<b>Productos lácteos</b>		
Queso suizo o preparado	21 a 28	No de preferencia
Leche	5	1
<b>Huevos frescos con cáscara</b>	21	No
Huevos duros	7	No
<b>Carne y vegetales</b>		
Al horno, sopas y guisos	3 a 4	2 a 3
Fuente: USDA NY Sea Grant Food Marketing Institute		



### **Métodos de enfriamiento correcto de alimentos**

Para reducir la temperatura de alimentos calientes lo más rápido posible evitando permanecer en la zona de riesgo se puede:

- ✓ Porcionar los alimentos calientes en pequeñas cantidades o poco profundas
- ✓ Aplicar métodos como pala de hielo, baños de agua helada y abatidores de temperaturas
- ✓ Bajar temperatura a 140 °F en máximo 4 horas y 140 °F hasta 41 °F en un máximo de 2 horas.

### **Métodos correctos de recalentamiento de alimentos**

Para aumentar la temperatura de alimentos fríos lo más rápido posible evitando permanecer en la zona de riesgo se puede:

- ✓ Calentar a temperaturas de 165° F o 74° C por 15 segundos mínimo, en menos de 2 horas, si esto no ocurre el alimento debe ser desechado.
- ✓ No se debe usar equipos para exhibir los alimentos calientes, se utilizan equipos para cocción que permitan un intercambio de calor drástico.

### LIMPIEZA Y DESINFECCION

**Limpieza.-** Elimina suciedad gruesa de las superficies, está relacionado con la apariencia.

**Desinfección.-** Reduce el número de microorganismos hasta niveles seguros, es un proceso que no se puede ver.

**Cuando limpiar y desinfectar:**

- Cada vez que las superficies en contacto con alimentos son utilizados
- Al interrumpir una tarea
- Al cambiar de tipo de alimento
- Lo más frecuente posible si no se cambia de actividad o alimentos, por lo menos cada 4 horas.

❖ **Como asegurar la efectividad del proceso de desinfección:**

- Controlando la temperatura correcta del agua de proceso
- Utilizando la cantidad correcta de sanitizante
- Utilizando el tiempo correcto de exposición

❖ **Proceso correcto de limpieza y Desinfección:**

1. Limpiar la superficie con agua y detergente
2. Enjuagar
3. Rociar sanitizante y dejar tiempo correcto para acción del sanitizante.
4. Enjuagar
5. Secar al aire

El desinfectante más común en toda empresa de alimentos y bebidas es el cloro por su alto rendimiento y bajo costo y por la efectividad con la que actúa matando o eliminando bacterias 99,9 %.

Para su dosificación se mide por partes por millón, es decir 1 ppm equivale a 10 gotas de CLORO en 1 LITRO de agua.

Así la concentración adecuada para la desinfección de mesones, instalaciones en general, utensilios es de 50 ppm a 100 ppm, siendo 60 ppm lo ESTANDAR.

Para las cámaras de frío, gavetas plásticas de 100 ppm a 200 ppm

Para cuartos fríos se recomienda la misma dosificación cada dos semanas como frecuencia para desinfectarlos

Nosotros usamos BIOXIGEN POR LITRO con una dosificación de 100 ml por litro

Usamos también jabón antibacterial Tq – soap TESQUINA

Usamos Alcohol gel desinfectante TESQUINA

Y en anexos 007 indicamos la tabla de todos los Químicos aprobados que usamos en el Garden Hotel san José para todas las áreas, incluyendo la de Alimentos y Bebidas.



## **Anexo 4: Evidencias fotográficas**

### Disposición de Cubertería SABURAI



### Disposición Servicio de mesas SABURAI











## Etiqueta, Protocolo y Servicios SABURAI

















## Área de cocina SABURAI





