



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y SERVICIOS

CARRERA DE GASTRONOMÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

ADMINISTRADORA GASTRONÓMICA

TEMA:

**“PROPUESTA DE UNA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE PARA EL
RESTAURANTE HOTWOK & GRILL UBICADO EN EL SECTOR JIPIJAPA,
CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**

AUTORA: EDITH CRISTINA ROJAS LARREA

DIRECTORA: LIC. DORIS JIMÉNEZ DURÁN. MSC.

QUITO-ECUADOR

MAYO-2016

DECLARACIÓN

Yo **EDITH CRISTINA ROJAS LARREA**, declaro que la Tesis realizada es de mi autoría.

La Universidad Tecnológica Equinoccial puede hacer uso de los derechos correspondientes a esta Tesis.



Edith Cristina Rojas Larrea

C.C: 1714742531

CERTIFICACIÓN

Certifico que el contenido del presente trabajo fue realizado en su totalidad por la señorita: Edith Cristina Rojas Larrea



Lic. Doris Jiménez Durán. MSc.

DEDICATORIA

Primero dedicar a Dios porque sin su protección o misericordia nada sería posible en esta vida.

A mis padres que con su dedicación y esfuerzo me han acompañado a lo largo de mi vida y han estado en cada logro que he cumplido, sin ellos no hubiera podido lograr nada.

A mis hermanos, a mi enamorado, familia y amigos que desde un principio estuvieron pendientes del avance en la carrera que escogí y que cada día o con cada excusa me llevaban a poner en práctica cada conocimiento adquirido.

AGRADECIMIENTO

Llegar a culminar otra etapa en la vida no es gracias solamente al esfuerzo de uno mismo, sino también de quienes nos rodean y fueron parte de cada sacrificio a lo largo de toda la carrera.

Primero que nada agradecer a Dios que siempre me cuida y me impulsa a no rendirme en cada propósito planteado en mi vida.

Muy agradecida de la misma manera con la Universidad Tecnológica Equinoccial y cada docente que me guio, enseñó y proporcionó cada conocimiento, gracias por haberme dado la oportunidad de formarme como una profesional integra.

Quiero agradecer de la misma manera a mi padre Santiago Rojas, ya que gracias a su esfuerzo diario pude tener la oportunidad de seguir una carrera que amo.

Al Chef Alfredo Salazar quien me guio inicialmente en la elaboración de esta tesis, a mi directora actual Doris Jiménez y finalmente al Sr. Sebastián Jiménez, propietario del Restaurante HOTWOK & GRILL, por haberme dado la oportunidad de realizar mi tesis en su establecimiento.

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	171474253-1
APELLIDO Y NOMBRES:	ROJAS LARREA EDITH CRISTINA
DIRECCIÓN:	AV. DEL MAESTRO Y GUALAQUIZA (CONJ. VILLAS DEL ESTE)
EMAIL:	edithr1.1993@gmail.com
TELÉFONO FIJO:	5105837
TELÉFONO MOVIL:	0984249871

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“PROPUESTA DE UNA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE DEL RESTAURANTE HOTWOK & GRILL UBICADO EN EL SECTOR JIPIJAPA, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”
AUTOR O AUTORES:	EDITH ROJAS LARREA
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	MAYO-2016
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	LIC. DORIS JIMÉNEZ DURÁN. MSC
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	ADMINISTRADOR GASTRONÓMICO
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	La presente tesis fue realizada para otorgar al Restaurante “HOTWOK & GRILL” una Guía de Buenas Prácticas de Higiene y de esta manera

quienes conforman dicho establecimiento puedan tener más conocimientos en cuanto al manejo adecuado de los alimentos.

Después de haber investigado normas y reglamentos, tanto nacionales como internacionales, en cuanto a la seguridad alimentaria, se pudo realizar una evaluación con las hojas de control del Ministerio de Salud Pública al restaurante, para establecer un nivel de cumplimiento.

Dicho cumplimiento es del 70% debido a que el establecimiento tiene dos años desde su apertura, es decir cuenta con instalaciones, maquinaria, utensilios, etc., nuevos.

Por otra parte el restaurante no cumple con un 27% por esta razón se planteó un plan de mejoras a corto, mediano y largo plazo; los cuales cuentan con una inversión acorde al

	<p>tiempo en el cual se debe realizar el cambio.</p> <p>Finalmente se realizó la Guía de Buenas Prácticas de Higiene, la misma que será entregada al administrador y dueño del establecimiento para que junto con su personal la puedan aplicar y así mismo capacitarse constantemente en el área que cada uno labore.</p>
<p>ABSTRACT:</p>	<p>The following thesis was done to give "HOTWOK & GRILL" restaurant a good hygiene practice guideline to the employees who are part of this establishment in order to understand the proper food handling.</p> <p>After have done national and international rules and regulations research about food safety, we were able to carry out an evaluation with</p>

control sheets from the Public Health Ministry to the restaurant in order to establish a compliance level.

The compliance level is 70% due to fact that the restaurant has been in business for only 2 years, meaning that it possess brand new equipment, utensils, facilities, etc.

In the other hand, the establishment does not meet the other 27%. Therefore, we have set out a short, medium and long period improvement plan that counts with an investment according to the deadline in which the improvements have to be made.

Finally, we carry out the Good Hygiene Practice Guideline which is going to be turned in to the restaurant's owner and administrator along with the employees. This way they can use it in the work area and for future reference.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f. 

ROJAS LARREA EDITH CRISTINA

171474253-1

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **ROJAS LARREA EDITH CRISTINA**, CI 1714742531 autor/a del proyecto titulado: “Propuesta de una guía de buenas prácticas de higiene del restaurante **HOTWOK & GRILL** ubicado en el sector **Jipijapa, cantón Quito, provincia de Pichincha**” previo a la obtención del título de **ADMINISTRADOR GASTRONÓMICO** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 21 de junio de 2016

f: 

ROJAS LARREA EDITH CRISTINA

171474253-1

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	XXIII
SUMMARY	XXIV
GENERALIDADES	XXV
Planteamiento del Problema	XXV
Objetivos	XXVII
Objetivo General	XXVII
Objetivos Específicos	XXVII
Justificación	XXVIII
Metodología de la Investigación	XXX
CAPÍTULO I	1
1. MARCO TEÓRICO Y LEGAL	1
1.1. MARCO TEÓRICO	1
1.1.1. Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	1
1.1.2. Definición de una guía	1
1.1.3. Seguridad Alimentaria	2
1.1.4. Alimentos	3
1.1.5. Contaminación de los Alimentos	5
1.1.6. Enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA)	8

1.1.7. Sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control).....	10
1.1.8. POES (Procedimientos Estandarizados en Sanidad)	12
1.2. MARCO LEGAL.....	13
1.2.1. Organización Mundial de la Salud (OMS)	13
1.2.2. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).....	15
1.2.3. Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA)	15
1.2.4. Codex Alimentarius (Codex Alimentario)	16
1.2.5. Ministerio de Salud Pública (MSP)	17
1.2.6. ARCSA.....	20
1.2.7. Categorización de Restaurantes	21
CAPITULO II	23
2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL RESTAURANTE	23
2.1. Reseña y descripción del restaurante HOTWOK & GRILL	23
2.1.1. Áreas del establecimiento y capacidad	25
2.1.2. Personal y horarios de atención del establecimiento	26
2.2. Diagnostico situacional según formularios de control del Ministerio de Salud Pública del Ecuador	26
2.2.1. Análisis de la ubicación, servicios básicos y entorno del restaurante	28

2.2.2. Análisis de infraestructura física y requisitos básicos del restaurante	30
2.2.3. Análisis área de recepción de materia prima	36
2.2.4. Análisis del área de limpieza, lavado y secado.....	37
2.2.5. Análisis del área de almacenamiento	37
2.2.6. Análisis del área de preparación de alimentos	39
2.2.7. Análisis del área de presentación de platos	40
2.2.8. Análisis del área de mesas, atención al cliente y administración	41
2.2.9. Análisis del área de servicio sanitario.....	42
2.2.10. Análisis del área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza.....	44
2.2.11. Análisis del perfil del personal del establecimiento.....	45
2.2.12. Análisis de los programas de limpieza.....	46
2.2.13. Análisis de las prácticas de manufactura que se realicen en el restaurante	47
2.2.14. Análisis de las prácticas elaboradas en la recepción de insumos.....	52
2.2.15. Análisis de los procedimientos correctos de lavado de ingredientes, insumos y utensilios	53
2.2.16. Análisis de los procedimientos correctos de recepción de ingredientes e insumos.....	55

2.2.17.	Análisis de los procedimientos correctos en la preparación de los alimentos	57
2.2.18.	Análisis de las practicas correctas de presentación de platos y bebidas	61
2.2.19.	Análisis de los procesos para el servicio de alimentos	62
2.2.20.	Análisis del sistema de autocontrol de los procesos internos y documentación	63
2.3.	Resultado total de la evaluación del establecimiento	64
2.4.	Plan de mejoras	67
2.4.1.	Plan de mejoras a corto plazo	67
2.4.2.	Plan de mejoras a mediano plazo	70
2.4.3.	Plan de mejoras a largo plazo	71
2.5.	Análisis FODA del restaurante	72
CAPITULO III		73
3.	PROPUESTA DE UNA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE	73
3.1.	Introducción	73
3.2.	Misión	73
3.3.	Visión	73
3.4.	Organigrama del personal del establecimiento	74
3.5.	Funciones del personal	74

3.5.1.	Gerente General	74
3.5.2.	Mesero/cajero	75
3.5.3.	Chef Ejecutivo	76
3.5.4.	Ayudante de Cocina 1	76
3.5.5.	Ayudante de Cocina 2	77
3.6.	Introducción a la Guía de Buenas Prácticas de Higiene	77
3.6.1.	Higiene	78
3.6.2.	Alimentos	78
3.6.3.	Alimentos Potencialmente Peligrosos (APP)	78
3.6.4.	Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs)	79
3.6.5.	Microorganismos patógenos	79
3.6.6.	Tipos de contaminación	80
3.6.7.	¿Qué es contaminación cruzada?	80
3.6.8.	Manipulador de Alimentos	81
3.6.9.	Compra y adquisición de la materia prima	86
3.6.10.	Almacenamiento adecuado de los alimentos perecibles	94
3.6.11.	Almacenamiento de productos no perecibles	95
3.6.12.	Preparación de los alimentos	96
3.6.13.	Montaje de platos	98
3.6.14.	Procedimientos para enfriar APP calientes	98

3.6.15.	El restaurante y sus instalaciones.....	99
3.6.16.	Control de plagas	104
3.6.17.	Programa de limpieza y desinfección.....	105
3.6.18.	¿Qué son los POES?.....	107
GLOSARIO		109
CONCLUSIONES		112
RECOMENDACIONES		113
BIBLIOGRAFÍA		114
NETGRAFÍA		115
ANEXOS		118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Capacidad Área de Servicio al Cliente	25
Tabla 2.- Horarios personal y atención al cliente	26
Tabla 3.- Ubicación, servicios básicos y entorno del restaurante	28
Tabla 4.- Infraestructura física y requisitos básicos del	30
Tabla 5.- Recepción de materia prima	36
Tabla 6.- Área de limpieza, lavado y secado	37
Tabla 7.- Área de almacenamiento	37
Tabla 8.- Área de preparación de alimentos	39
Tabla 9.- Área de presentación de platos	40
Tabla 10.- Área de mesas, atención al cliente y administración	41
Tabla 11.- Área de servicio sanitario	42
Tabla 12.- Área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza	44
Tabla 13.- Personal del establecimiento	45
Tabla 14.- Programas de Limpieza	46
Tabla 15.- Prácticas correctas de manufactura	47
Tabla 16.- Prácticas correctas de recepción de insumos	52
Tabla 17.- Prácticas correctas de lavado de ingredientes	53
Tabla 18.- Prácticas correctas de almacenamiento	55
Tabla 19.- Prácticas correctas de preparación de alimentos	57
Tabla 20.- Prácticas correctas de presentación de platos	61

Tabla 21.- Procesos para el servicio de alimentos.....	62
Tabla 22.- Sistema de autocontrol de los procesos internos y documentación	63
Tabla 23.- Plan de mejoras a corto plazo	67
Tabla 24.- Plan de mejoras a mediano plazo.....	70
Tabla 25.- Plan de mejoras a largo plazo.....	71
Tabla 26.- Total de la Inversión	71
Tabla 27.- Análisis FODA.....	72

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.- Piso de los baños (No antideslizante)	33
Ilustración 2.- Ventanas de la cocina sin mallas de protección	33
Ilustración 3.- Basurero cerca del área de producción	34
Ilustración 4.- Lámparas descubiertas	35
Ilustración 5.- Pared cuarteada baño de hombres	35
Ilustración 6.- Mueble alimentos secos no dispone de puerta	38
Ilustración 7.- Vista del Área de Servicio al Área de Producción	40
Ilustración 8.- Área de servicio al cliente	42
Ilustración 9.- Ingreso Servicios Sanitarios (Sin puerta automática)	43
Ilustración 10.- Basurero de baño	44
Ilustración 11.- Áreas lavado de manos (No existe procedimiento adecuado de lavado y desinfección)	49
Ilustración 12.- Basurero de plásticos	50
Ilustración 13.- Basurero desechos comunes	50
Ilustración 14.- Personal de cocina del establecimiento	51
Ilustración 15.- Área de vajilla, cristalería, cubertería y mantelería	54
Ilustración 16.- Refrigeradoras y Congeladores en perfecto estado	57
Ilustración 17.- Productos cárnicos congelados por porciones (empacados al vacío)	60
Ilustración 18.- Porcentaje de Cumplimiento	65
Ilustración 19.- Resultado de la Evaluación	66
Ilustración 20.-Organigrama del personal del establecimiento	74

Ilustración 21.-Puntos importantes donde cuidar la higiene.....	78
Ilustración 22.-Alimentos Potencialmente Peligrosos	79
Ilustración 23.-Tipos de Contaminación.....	80
Ilustración 24.-Contaminación Cruzada	81
Ilustración 25.-Higiene personal	83
Ilustración 26.-Lavado de Manos	85
Ilustración 27.-Uniforme Personal de Cocina	86
Ilustración 28.-Compra y Adquisición de materia prima.....	87
Ilustración 29.-Características del pollo para aceptar o rechazar	88
Ilustración 30.-Características de la carne de res para aceptar o rechazar ...	88
Ilustración 31.-Características de la carne de cerdo para aceptar o rechazar	89
Ilustración 32.-Características del pescado para aceptar o rechazar	89
Ilustración 33.-Características del camarón para aceptar o rechazar	90
Ilustración 34.-Características de las verduras y vegetales para aceptar o rechazar.....	90
Ilustración 35.-Características de las frutas para aceptar o rechazar	91
Ilustración 36.-Características de los lácteos para aceptar o rechazar.....	91
Ilustración 37.-Características de los huevos para aceptar o rechazar	92
Ilustración 38.-Características de productos empacados para aceptar o rechazar.....	92
Ilustración 39.-Características de los enlatados para aceptar o rechazar	93
Ilustración 40.-Características de productos embotellados para aceptar o rechazar.....	93
Ilustración 41.-Temperatura Interna Mínima de Cocción	96

Ilustración 42.-Color de tablas acorde al alimento	97
Ilustración 43.-Procedimiento para enfriar APP calientes	99
Ilustración 44.-Características de la Infraestructura de los Pisos	99
Ilustración 45.-Características de la Infraestructura de las Paredes	100
Ilustración 46.-Características de la Infraestructura del Techo	100
Ilustración 47.-Características de la Infraestructura de las Ventanas	101
Ilustración 48.-Características de la Infraestructura de las Puertas	101
Ilustración 49.-Equipos y Utensilios	103
Ilustración 50.-POES restaurante HOTWOK & GRILL	108

RESUMEN

La presente tesis fue realizada para otorgar al Restaurante “HOTWOK & GRILL” una Guía de Buenas Prácticas de Higiene y de esta manera quienes conforman dicho establecimiento puedan tener más conocimientos en cuanto al manejo adecuado de los alimentos.

Después de haber investigado normas y reglamentos, tanto nacionales como internacionales, en cuanto a la seguridad alimentaria, se pudo realizar una evaluación con las hojas de control del Ministerio de Salud Pública al restaurante, para establecer un nivel de cumplimiento.

Dicho cumplimiento es del 70% debido a que el establecimiento tiene dos años desde su apertura, es decir cuenta con instalaciones, maquinaria, utensilios, etc., nuevos.

Por otra parte el restaurante no cumple con un 27% por esta razón se planteó un plan de mejoras a corto, mediano y largo plazo; los cuales cuentan con una inversión acorde al tiempo en el cual se debe realizar el cambio.

Finalmente se realizó la Guía de Buenas Prácticas de Higiene, la misma que será entregada al administrador y dueño del establecimiento para que junto con su personal la puedan aplicar y así mismo capacitarse constantemente en el área que cada uno labore.

SUMMARY

The following thesis was done to give "HOTWOK & GRILL" restaurant a good hygiene practice guideline to the employees who are part of this establishment in order to understand the proper food handling.

After have done national and international rules and regulations research about food safety, we were able to carry out an evaluation with control sheets from the Public Health Ministry to the restaurant in order to establish a compliance level.

The compliance level is 70% due to fact that the restaurant has been in business for only 2 years, meaning that it possess brand new equipment, utensils, facilities, etc.

In the other hand, the establishment does not meet the other 27%. Therefore, we have set out a short, medium and long period improvement plan that counts with an investment according to the deadline in which the improvements have to be made.

Finally, we carry out the Good Hygiene Practice Guideline which is going to be turned in to the restaurant's owner and administrator along with the employees. This way they can use it in the work area and for future reference.

GENERALIDADES

Planteamiento del Problema

La Constitución de la República del Ecuador exige calidad para toda actividad relacionada con la salud de los ciudadanos. Por parte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador se establece para los establecimientos de alimentos y bebidas un manual que conste de requisitos básicos que deban ser cumplidos para mejorar las condiciones, no solamente del personal sino también de las instalaciones, procesos de producción y distribución.

Existen varios problemas sobre los procesos operativos en el sector de alimentos y bebidas; algunos de ellos es durante la obtención, recepción, almacenamiento y producción de la materia prima por parte de algunos establecimientos en la ciudad de Quito; como restaurantes, cafeterías y fuentes de soda. Otro problema también se debe principalmente a la falta de conocimiento y descuido de los responsables de estas organizaciones, quienes no capacitan a su personal para la labor que están desempeñando.

El restaurante “HOTWOK & GRILL” ubicado en el Sector Jipijapa es un ejemplo de lo resaltado previamente y se caracteriza por la venta de comida estilo Tailandés elaborado al Wok y al grill. Aquí no cuentan con este manual y por esta razón existe un parcial desconocimiento sobre los procesos correctos para cada área; a la vez no cuentan con un control de calidad sobre la materia prima desde la adquisición hasta que llega al cliente.

Al no tener un conocimiento de normas básicas para el manejo de los alimentos, puede afectar a la salud de los clientes o consumidores de dicho

establecimiento, lo que llevaría no solo a una pérdida económica, sino también a tener una mala imagen del restaurante, lo que causaría, incluso el cierre del mismo. Actualmente el mercado debido a la competencia exige calidad y buen manejo del producto.

Una vez detectadas las causas del problema, se ve la necesidad de hacer una guía debidamente elaborada que ponga en práctica las normas adecuadas tanto de higiene y sanidad del personal como de manipulación de alimentos, con el fin de reducir el posible riesgo de intoxicaciones en los clientes y evitar pérdidas económicas. Por ello se propone realizar una guía de Buenas Prácticas de Higiene para el restaurante “HOTWOK & GRILL”.

- ¿Qué exige la Constitución de la República del Ecuador en cuanto a mejorar la higiene de los establecimientos de alimentos y bebidas?
- ¿Cuáles son las causas que conllevan a dichos establecimientos a no cumplir con los correctos procesos operativos?
- ¿Qué sucedería si no se tiene un control o una guía para el manejo adecuado de los alimentos?
- ¿Cuál sería la propuesta para solucionar este problema en establecimientos de alimentos y bebidas?

Objetivos

Objetivo General

Proponer una guía de buenas prácticas de higiene para el restaurante “HOTWOK & GRILL” en la ciudad de Quito.

Objetivos Específicos

- Investigar normativas, teorías fundamentales y leyes que sean necesarias para un control de la seguridad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Quito.
- Realizar un diagnóstico de las condiciones de cada área del restaurante HOTWOK & GRILL.
- Elaborar una guía de Buenas Prácticas de Higiene que permita una mejora continua de los procesos realizados en cada área del restaurante HOTWOK & GRILL.

Justificación

La propuesta de una guía de Buenas Prácticas de Higiene para el restaurante “HOTWOK & GRILL” servirá para mejorar tanto las instalaciones, como la producción, el almacenamiento, la conservación, la higiene y la seguridad de la materia prima por parte de las personas a cargo, con el fin de ofrecer alimentos seguros para el consumidor. Hay restaurantes en la ciudad de Quito que no cuenta con un apropiado sistema de control y mantenimiento de la materia prima, así como el servicio no es el adecuado ya que tienen errores al momento de atender al cliente, afectando así a las ventas y a la buena imagen que como restaurantes deberían tener.

Una solución práctica para la investigación será la elaboración de una guía de Buenas Prácticas de Higiene, ya que por medio de este se implementará normas estandarizadas que garanticen el adecuado manejo de los procesos en la preparación de los alimentos y bebidas.

Sin duda la investigación es actual ya que se tomará en cuenta las últimas tendencias en cuanto a los alimentos y también en cuanto al servicio para obtener mejor rentabilidad y aceptación por parte de los clientes.

La aceptación brindada por medio del lugar de estudio es precisa ya que las necesidades que ellos requieren para solucionar los problemas y errores son notorias, es por ello que la investigación sin duda es factible.

Los beneficiarios directos son la empresa y sus trabajadores, al poder obtener conocimientos nuevos y así poder incrementar sus ventas y hacer de su restaurante uno de los mejores, por otro lado los beneficiarios indirectos son los

clientes o consumidores ya que mediante esta investigación pueden obtener una seguridad alimentaria al consumir alimentos sanos y de calidad.

El impacto social de la investigación será calidad en cuanto a la ingesta de buenos alimentos para los consumidores, también tendrá un impacto económico y financiero el cual se dará en el restaurante ya que de cierta manera se ahorrará recursos económicos y materiales obteniendo mejores resultados en las utilidades.

Metodología de la Investigación

Para la realización de este trabajo se utilizó diferentes métodos de investigación acorde a lo tratado en cada capítulo, como se detalla a continuación:

Capítulo I

Método deductivo: Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2010)

Se aplicará este método debido a que se utilizará información en cuanto a normas y reglamentos sobre seguridad alimentaria, tanto nacional como internacional.

Método inductivo: Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación se de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentes de una teoría. (Bernal, 2010)

Se aplicará este método al momento de interpretar las teorías obtenidas de Fuentes Secundarias; como libros, tesis, normas, reglamentos, etc.

Capítulo II:

Método analítico sintético: Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas

en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis). (Bernal, 2010)

Este método se utilizará al realizar el análisis del establecimiento con las hojas de control del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, en la medida de analizar detenidamente cada paso que se debe realizar para llegar a la solución ante el problema planteado.

Después de recopilar dicha información se establecerá porcentajes de cumplimiento e incumplimiento por parte del restaurante.

Capítulo III:

Método inductivo: Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación se de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentes de una teoría. (Bernal, 2010)

Dicho método se utilizara en la medida de llegar a una solución ante el problema, partiendo de leyes o principios ya fundamentados.

Método analítico sintético: Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis). (Bernal, 2010)

Se detallará paso a paso el contenido de las partes que contenga la guía, las cuales se analizarán y sintetizarán de manera ordenada

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO Y LEGAL

1.1. MARCO TEÓRICO

1.1.1. Manual de Buenas Prácticas de Manufactura

Un manual de buenas prácticas de manufactura, según Vallejos, 2012 está constituido por dos aspectos importantes como; principios básicos y procedimientos sanitarios, los cuales son aplicados en el proceso productivo de la materia prima, de esta manera se asegura la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos.

En un manual se debe detallar paso a paso el adecuado manejo que deberán tener los alimentos desde la compra, la adquisición, el almacenamiento y la correcta manipulación sanitaria de los mismos, la cual debe estar a cargo de quien manipule directamente el alimento. (Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados, 2002)

1.1.2. Definición de una guía

Según la Real Academia Española, 2014; una guía es aquello que dirige o encamina, también se la puede definir como una lista impresa de datos que sean referentes a un determinado contenido, se puede compilar información sobre un tema en específico, el cual servirá para obtener y transmitir conocimientos. Dicha guía requiere de organización, estructura y orden adecuado, este puede ser alfabético o por materias ya que como su definición lo dice sirve para dirigir y encaminar a un grupo de personas sobre

un tema en particular, de esta manera facilitará el desarrollo en cuanto a funciones administrativas y operativas para el adecuado manejo de una organización. Existen varios campos en los cuales se puede requerir de esta herramienta, por ejemplo; guías de aprendizaje, de cocina, etc., dentro de cualquier empresa se puede llegar a obtener una organización total para la operación que realice el establecimiento.

1.1.3. Seguridad Alimentaria

La seguridad alimentaria es un tema muy importante dentro de la industria de alimentos y bebidas, ya que esta debe intervenir en toda la cadena alimentaria, con el simple objetivo de conseguir que los alimentos que son aptos para el consumo humano sean seguros e inocuos para la salud. (García, 2011)

En varios países del mundo, el término seguridad alimentaria se refiere en general a los problemas de higiene e inocuidad que pueden traer los alimentos al ser consumidos por el ser humano, es por esta razón que las políticas sanitarias y las medidas de control pretenden lograr que los alimentos lleguen de manera segura y libre de contaminación al consumidor, para que de esta manera se pueda prevenir enfermedades o amenazas para la salud. (Oliver & Domínguez, 2007)

ISO 22000: 2005

Debido al aumento de enfermedades causadas por alimentos contaminados, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo,

se propuso crear esta Norma ISO 22000, la cual está diseñada para permitir que todo establecimiento de alimentos y bebidas implemente un adecuado sistema de gestión y de esta manera poder asegurar la inocuidad alimentaria, por lo tanto se aplica a:

- Fabricantes de alimento balanceado.
- Productores primarios.
- Almacenadores.
- Restaurantes.
- Catering, etc. (Insua, 2006)

Esta norma es internacionalmente reconocida y certificada, menciona Green, 2008, en la cual se especifica varios requisitos a seguir, también presenta un seguimiento adecuado en cuanto a la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico. Todo esto permitirá demostrar que los productos ofrecidos por el establecimiento cumplen con los requisitos necesarios para tener una seguridad alimentaria.

1.1.4. Alimentos

Para poder entender claramente a lo que se refiere alimentos, es importante explicar a qué se refiere la alimentación. A la cual Pérez y Zamora, 2002 la definen como una ciencia que se encarga de abastecer a un individuo, productos naturales o transformados, los cuales van a aportar al organismo elementos que son indispensable para su funcionamiento.

“Los alimentos son aquellos productos naturales o transformados que pueden formar parte de una dieta con el fin de suministrar al organismo la energía y las estructuras necesarias para el desarrollo de sus procesos biológicos y con el fin de modificar o coadyuvar a la mejora de sus propiedades organolépticas o para satisfacer un deseo apetecido sin una necesidad nutricional”. (Oliver & Domínguez, 2007)

1.1.4.1. Alimentos potencialmente peligrosos (APP)

Según Bravo, 2004, no todos los alimentos en su estado natural pueden contaminarse, ya que debido a la composición de algunos de ellos no permite que se puedan desarrollar microorganismos. Por lo general la mayoría de alimentos que en su composición cuentan con agua, son susceptibles a contaminarse sino se los mantiene a la temperatura correcta. El consumir alimentos potencialmente peligrosos contaminados, pueden representar un riesgo para la salud, a continuación se detalla cada uno de ellos:

- Productos lácteos.
- Huevos
- Carne de res
- Pescados
- Germinados
- Mariscos
- Aves
- Cerdo

- Cordero
- Granos secos, etc.

Características de los APP

Bravo, 2014 menciona algunas de las características para que los microorganismos se reproduzcan en estos alimentos potencialmente peligrosos son las siguientes:

- Ricos en proteínas o bajos en ácidos.
- Se reproducen a partir de una temperatura de 4°C.
- Actividad de agua (AW) en el que crecen las bacterias es de 0.85 (los APP tienen valores de 0.97 a 0.99).
- Bacterias aeróbicas se proliferan en presencia del oxígeno.
- Tienen un nivel de PH entre 4.6 a 7.0.
- Permanecer en la zona de peligro, en cuanto a la temperatura, por más de 4 horas.

1.1.5. Contaminación de los Alimentos

La contaminación en los alimentos es la presencia de sustancias o microorganismos, las cuales pueden ser intencionadas o no, por lo general no alteran sus características organolépticas (sabor, olor, apariencia, etc.). (Bravo, 2004)

Dicha contaminación puede llegar a convertir a los alimentos en materiales tóxicos para la salud y pueden producirse por diferentes causas: física, química, biológica o contaminación cruzada. (Verdú, 2005)

Contaminación Física

En el libro Manipulador de Alimentos, Oliver & Domínguez, 2007 dicen que la contaminación física en los alimentos puede surgir en el proceso de manipulación, preparación y conservación de los mismos. Esta contaminación hace referencia a la aparición de objetos extraños en los alimentos, tales como; cabellos, aretes, uñas, trozos de vidrio, etc., al ocurrir la contaminación física, el establecimiento como tal perderá su valor comercial ya que no solo demuestra descuido en la sanidad de sus preparaciones, sino que también puede llegar a perjudicar la salud de los clientes.

Contaminación Química

La contaminación química se da debido a componentes que ya tienen los alimentos de forma natural como microtoxinas o biotoxinas, también por la aparición de químicos durante la manipulación, producción, almacenamiento, elaboración, envasado de los alimentos. Esto puede darse como consecuencia de la utilización de productos de limpieza, metales pesados, residuos de plaguicidas, antibióticos de uso veterinario, hormonas, etc. Otros aspectos importantes en cuanto a este tipo de contaminación es el que se puede dar debido al oxígeno que contiene el

alimento esto producirá oxidación de sus compuestos y muchas veces esto afecta a la apariencia física del alimento; así también el agua en exceso, lo que muchas veces provoca y facilita el crecimiento microbiano. (Oliver & Domínguez, 2007)

Contaminación Biológica

Según Verdú, 2005 la contaminación biológica en los alimentos por lo general se producen por virus, bacterias, hongos y sustancias tóxicas, las cuales a su vez se producen debido a parásitos transmitidos por el ser humano, partículas de tierra y polvo, insectos o alimentos crudos. Al estar contaminados dichos alimentos, los microorganismos únicamente se los detiene al momento de que el alimento está en refrigeración o en cocción, por lo general las temperaturas sumamente altas aseguran la eliminación de los microorganismos y las toxinas que estos generan. Mientras que la refrigeración y congelación solo paralizan la multiplicación de los microorganismos, más no los elimina.

Contaminación Cruzada

La contaminación cruzada es la transferencia de peligro al alimento, a través de varios aspectos o de elementos intermedios. Montes, Lloret y López, 2005 mencionan que dicha contaminación aparece mediante gérmenes patógenos del ambiente, superficies de corte o de apoyo, manos, recipientes y otros utensilios que han estado en contacto con fuentes de contaminación tales como suciedad, plagas, residuos,

alimentos crudos, personas portadoras de algún virus o también debido al contacto del alimento con superficies o utensilios que previamente fueron sometidos a una limpieza y desinfección química no seguida de un enjuague adecuado.

1.1.6. Enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA)

Las enfermedades transmitidas por los alimentos son las que por lo general causan daños en el tubo intestinal y puede llegar a presentar síntomas como dolores abdominales, diarrea y vómito. Dichas enfermedades pueden ser causadas por ingerir alimentos que se encuentren contaminados o que contengan grandes cantidades de bacterias patógenas, es decir nocivas al organismo, o productos tóxicos. La intensidad de la enfermedad puede variar en aspectos como durar pocos días o semanas y con síntomas ligeros, mientras que si la enfermedad dura meses o años y con síntomas fuertes, este requerirá de tratamientos intensivos y a largo plazo.

Es importante recalcar que las ETA se pueden transmitir por cualquier tipo de alimentos o bebida y son provocadas por descuidos y malos hábitos de higiene de quienes tienen el contacto directo con los alimentos. Existen varias razones y factores que ocasionan ETA, dichos factores son los siguientes:

- “Calentar, cocinar o mantener los alimentos incorrectamente.
- No enfriar los alimentos de forma adecuada.

- Personas infectadas que lleven mala higiene en casa o en donde trabajan.
- Preparar alimentos sin el debido cuidado, con un día o más por adelantado, antes de servirse.
- Agregar ingredientes crudos o contaminados a los alimentos sin cocinar.
- Dejar que los alimentos pasen demasiado tiempo en temperaturas peligrosas (arriba de 4°C y debajo de 60°C).
- No recalentar alimentos a temperaturas que maten las bacterias (arriba de 74°C por 15 segundos).
- Permitir la contaminación cruzada de alimentos cocidos por alimentos crudos.
- Equipo mal lavado o mal desinfectado, o personas que manejan incorrectamente la comida.
- Deficiente desinfección de legumbres, frutas y verduras.”
(Bravo, 2004)

Tipos de ETA

Existen varios tipos de enfermedades transmitidas por alimentos contaminados, ya sea por sus microorganismos patógenos, toxinas o sustancias perjudiciales de diversa procedencia. Estas enfermedades se pueden dividir en:

1. Infecciones: Se debe por la ingesta de alimentos o bebidas que estén contaminadas con microorganismos patógenos vivos, ya que una vez ingeridos se multiplican en el interior del cuerpo humano y pasado un limitado tiempo se reflejan los síntomas de estas infecciones. Algunas de las infecciones causadas pueden ser fiebres tifoideas, gastroenteritis infecciosas, shigelosis, etc.
2. Intoxicaciones: Estas intoxicaciones se originan por ingerir alimentos que contengan sustancias tóxicas.
 - a. Intoxicaciones de origen microbiano.
 - b. Intoxicaciones por sustancias nocivas de diversa procedencia.
3. Toxiinfecciones: Este tipo de enfermedades son causadas por la ingesta de alimentos o bebidas contaminadas por bacterias y toxinas producidas por ellas, la salmonelosis es un ejemplo de toxiinfección. (Verdú, 2005)

1.1.7. Sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control)

El análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, conocido como HACCP, es un sistema que consiente en identificar, evaluar y controlar peligros significativos para la inocuidad de los alimentos. Dichos peligros pueden surgir del mal manejo de la materia prima junto con su elaboración,

envasado, almacenamiento, comercialización y distribución del alimento hay que llegue al consumidor final. (Speranza & Gualdieri, 2014)

El sistema HACCP consta de 7 principios que permite saber cuándo se requiere de la implantación y el mantenimiento de dicho plan, para así valorar y controlar los peligros de tipo microbiológico, químico o físico, los 7 principios son:

1. Realizar un análisis de peligros (describir peligros y medidas de control).
2. Identificar los Puntos de Control Crítico del proceso (decidir en qué puntos es crítico el control para la seguridad del alimento).
3. Establecer los límites críticos para las medidas preventivas asociadas a cada PCC (en este principio se establece la seguridad del alimento).
4. Establecer los criterios para la vigilancia de los PCC (criterios de vigilancia para mantener los PCC dentro de los límites).
5. Establecer acciones correctoras (establecer acciones correctoras ante una desviación del límite crítico de control).
6. Implantar un sistema de registro de datos que documente el HACCP (registro que demuestre el control sobre el sistema).
7. Establecer un sistema de verificación (mantiene el HACCP y asegura su eficacia). (Green, 2008)

1.1.8. POES (Procedimientos Estandarizados en Sanidad)

Los POES son procedimientos de saneamiento que un establecimiento, elaborador de alimentos, debe tenerlo por escrito para desarrollarlo e implementarlo y así prevenir contaminación directa o adulterada de los alimentos que se producen, elaboran o comercializan en dicho establecimiento. En el caso que se detectara contaminación o adulteración de los alimentos, se debe al fallo de estos procedimientos y por consecuencia de debe implementar medidas correctivas, las cuales deben ser supervisadas para verificar y controlar que los POES estén siendo cumplidos correctamente. (Méndez & Sammartino)

Según Quintela & Paroli, 2015 en los procedimientos POES se describen las actividades de limpieza y desinfección destinadas a mantener las mejores condiciones de higiene de un local alimentario, de sus equipos y procesos de elaboración para prevenir enfermedades transmitidas por alimentos (ETA). Las industrias que están destinadas a la elaboración de alimentos y bebidas, los POES deben formar parte de sus actividades diarias, ya que de esta manera se garantiza que los alimentos sean aptos para el consumo humano e inocuidad para su salud.

1.1.8.1. Manipulador de Alimentos

Según Oliver y Domínguez, 2007, definen a manipulador de alimentos a todas las personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su

preparación, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro y servicio de productos alimenticios al consumidor. Estas personas deben tener una formación adecuada en cuestiones de higiene de alimentos.

Los manipuladores de alimentos son la clave para garantizar la seguridad e higiene de los alimentos, ya que es comprobado que debido a una mala manipulación surgen las enfermedades de transmisión alimentaria, es por esta razón que quienes tienen contacto directo con los alimentos son los responsables de proteger la salud de los consumidores mediante una cuidadosa manipulación de los mismos. (Oliver & Domínguez, 2007)

1.2. MARCO LEGAL

1.2.1. Organización Mundial de la Salud (OMS)

Desde varios años atrás, y así mismo en la actualidad, en todos los países del mundo se registran brotes de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA). Esto llevó a alertar a las autoridades de salud de algunos países y surgió la necesidad de tomar medidas preventivas para evitar el riesgo de transmisión de enfermedades a través de los alimentos. La creación de la Organización Mundial de Comercio (OMC) ha impulsado a los países a verificar y revisar las políticas, normas y estrategias ante la protección de los alimentos para

así garantizar que al ser consumidos por la población tengan condiciones aptas para no afectar a la salud.

“La problemática de la inocuidad de alimentos fue analizada recientemente por la 105.^a reunión del Consejo Ejecutivo de la OMS que emitió la resolución EB105.R16 que establece la inocuidad de los alimentos como una prioridad y hace las recomendaciones pertinentes para los Estados Miembros y a la Directora General de la OMS. En este documento se presenta, para consideración del Consejo Directivo, el Programa Regional de Cooperación Técnica en Protección de Alimentos que se ejecutará en las Américas para atender las demandas de los países de acuerdo a la problemática sanitaria y económica mundial”. (OMS, 2000)

Según la OMS, 2000, como resultado de una revisión realizada se ha orientado al manejo de 3 programas para la protección de los alimentos; los métodos o procedimientos a seguir, señalados por la Organización Mundial de la Salud, son los siguientes:

- Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP).
- Buenas Prácticas de Producción y Manufactura (BPP/BPM).
- Procedimientos Operacionales de Limpieza y Desinfección (SSOP).

1.2.2. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)

Los brotes de enfermedades transmitidas por alimentos pueden perjudicar al comercio y al turismo de un país, provocando así pérdidas de ingresos, desempleo y confianza de los consumidores. En la actualidad el comercio internacional de productos alimenticios ha aumentado en gran proporción, por esta razón también se ha facilitado la propagación de enfermedades en el mundo. (FAO, 2002)

Existen elementos esenciales para la intervención en situaciones en cuanto a la inocuidad de los alimentos, es importante realizar procesos de evaluación de riesgo, tomar decisiones y comunicar sobre el riesgo. Hay elementos, para llevar a cabo un análisis de riesgo que han sido documentados por el Codex (2007), pero así mismo la FAO y la OMS han elaborado un documento que sirve para apoyar a los países en la aplicación de los principios y procedimientos para el análisis de riesgos en casos de emergencia para el control de los alimentos y su adecuado manejo y manipulación. (FAO/OMS, 2011)

1.2.3. Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA)

Garantizar la calidad de los alimentos destinados al consumo humano ha provocado en varios países del mundo a crear reglamentos que refuercen y apliquen normas para la seguridad de los

alimentos que circulen en el mercado. No se puede comercializar alimentos que no sean seguros para la salud y que no sean aptos para el consumo humano, para determinar que un alimento no es seguro se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- “las condiciones normales de uso;
- la información ofrecida al consumidor;
- los probables efectos inmediatos o posteriores sobre la salud;
- los posibles efectos tóxicos acumulativos;
- la sensibilidad específica de determinados consumidores.” (EFSA, 2015)

1.2.4. Codex Alimentarius (Codex Alimentario)

El Codex Alimentarius es un conjunto de normas alimentarias, que están aceptadas internacionalmente, contiene códigos de prácticas, directrices y otras medidas recomendadas para ayudar a alcanzar sus fines. La comisión del Codex Alimentarius se encarga de ejecutar el Programa Conjunto FAO/OMS sobre Normas Alimentarias, cuyo objetivo es proteger la salud de seres humanos y así también asegurar buenas prácticas en el comercio de alimentos. (FAO, Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación., 2005)

1.2.5. Ministerio de Salud Pública (MSP)

Desde el año 2014, el Ministerio de Salud Pública se encuentra realizando capacitaciones a quienes se dedican al expendio y tratamiento de alimentos, para que los ciudadanos tengan acceso a comida sana y nutritiva, ya que el año 2013 se reportaron aproximadamente 21.000 casos de enfermedades transmitidas por alimentos debido a la inadecuada manipulación de los mismos para el consumo humano. La OMS advierte que la contaminación de los alimentos no solo se da por la mala manipulación de estos, también influyen factores que se encuentran relacionados a la alimentación de los animales, a los contaminantes existentes en el ambiente y a los elementos procedentes de las transformaciones tecnológicas.

Esta actividad surgió debido al número de casos presentados y reportados en el país de enfermedades transmitidas por alimentos, como la shigelosis, intoxicaciones alimentarias, salmonelosis, hepatitis A, etc. En dichas capacitaciones se analizaron temas sobre alimentación saludable y manipulación de alimentos, los cuales estuvieron dirigidos por la Dirección Nacional de Control Sanitario, Unidad de Gestión Interna de Promoción de la Nutrición, Seguridad y Soberanía Alimentaria, y la Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria. (MSP, 2014)

Según el MSP, 2014, todas las empresas o establecimientos dedicados a la elaboración de alimentos deben tener los debidos registros sanitarios y permisos de funcionamiento, con el pasar de los años se han registrado incrementos en cuanto a la entrega de registros sanitarios para alimentos. Dichos permisos de funcionamiento y registros sanitarios se deben obtener hasta el 31 de diciembre de cada año, debido a la firma del Acuerdo Ministerial 4712, con el fin de garantizar que los productos de uso y consumo humano, así como los establecimientos, cumplan con la normativa sanitaria vigente.

Es importante que el país cuente con una serie de normas actualizadas para que las industrias alimenticias se sujeten a dichas normas de buenas prácticas de manufactura, para facilitar el control a lo largo de toda la cadena de producción, distribución y comercialización nacional o internacional. Debido a esto desde el año 2002 se creó el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados (Decreto Ejecutivo 3252, Registro Oficial no. 696 del 04 de Noviembre del 2002), en el cual consta una serie de requisitos para asegurar la inocuidad de los alimentos y así también para obtener la certificación de las BPM; estos requisitos son los siguientes:

1. Requisitos de Buenas Prácticas de Manufactura:
 - a. De las Instalaciones.

- b. De los Equipos y Utensilios.
2. Requisitos Higiénicos de Fabricación:
- a. Personal.
 - b. Materias prima e insumos.
 - c. Operaciones de producción.
 - d. Envasado, etiquetado y empaquetado.
 - e. Almacenamiento, distribución, transporte y comercialización.
3. Garantía de Calidad:
- a. Del aseguramiento y control de calidad.
4. Procedimiento para la Concesión del Certificado de Operación sobre la base de la utilización de Buenas Prácticas de Manufactura:
- a. De la inspección.
 - b. Del acta de inspección de BPM.
 - c. Del certificado de operación sobre la utilización de BPM.
 - d. De las inspecciones para las actividades de vigilancia y control. (Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados., 2002)

Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria.

El objetivo principal de esta ley es establecer mecanismos mediante los cuales se garantice a las personas,

comunidades y pueblos la autosuficiencia de alimentos sanos, nutritivos y culturalmente apropiados para la salud humana. (LORSA, 2010)

1.2.6. ARCSA

En septiembre del año 2013 se designó a una nueva identidad para que este encargada de certificar y dar dichos permisos de funcionamiento los cuales estén sujetos a vigilancia y control sanitario. La misión de dicha entidad nos dice:

“Garantizar la salud de la población mediante la regulación y el control de la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de uso y consumo humano; así como, las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario en su ámbito de acción”. (ARCSA, 2013)

El nuevo trámite o requisitos necesarios para obtener este permiso por parte del ARCSA se emitieron con el fin de que se optimizara el tiempo de los usuarios, ya que esto se lo consigue actualmente en la página web del Ministerio de Salud y los pasos a seguir son los siguientes:

1. Inicialmente el usuario deberá descargar de la página web del Ministerio de Salud Pública www.salud.gob.ec en el link ARCSA los formularios para solicitar el permiso de funcionamiento:

- Formulario No. PF-ARCSA-2013-001: solicitud de permiso de funcionamiento (archivo en Word o ODT)

- Formulario No. PF-ARCSA-2013-002: matriz para base de datos (archivo en Excel).

- Formulario No. PF-ARCSA-2013-003: datos para la factura (archivo en Word o ODT)

2. Una vez llenos los tres formularios de solicitud, el usuario debe enviar un correo electrónico a la dirección: permisosdefuncionamiento@msp.gob.ec con el asunto “Número de registro único de contribuyentes RUC – nombre del establecimiento – Zona a la que pertenece”.

3. La revisión documental se realizará en un plazo de 72 horas desde la fecha de recepción de la respectiva documentación por parte de la Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria.

4. Posteriormente, una vez aprobada la solicitud de permiso de funcionamiento y sus anexos se remitirá vía correo electrónico la orden de pago; y, una vez cancelado el valor el técnico correspondiente enviará el permiso de funcionamiento al Director Técnico de Buenas Prácticas y Permisos para la firma electrónica del documento.

El Certificado de Permiso de Funcionamiento será enviado vía correo electrónico al usuario solicitante. (ARCSA, MSP, 2013)

1.2.7. Categorización de Restaurantes

Uno de los requisitos para obtener el permiso de funcionamiento de un restaurante, es el documento donde conste la

categoría de dicho establecimiento, acorde a las funciones y características que este tenga.

Según el Acuerdo 4712, los restaurantes/ bar cafetería se encuentran dentro de un grupo determinado “Servicios de Alimentación Colectiva”, y la categorización de los mismos es la siguiente:

- Primera categoría
- Segunda categoría
- Tercera categoría
- Cuarta categoría

CAPITULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL RESTAURANTE

En este capítulo se describirá como y porque surgió el restaurante HOTWOK & GRILL, cual es el concepto del mismo, horarios de atención y también se evaluará la situación actual del restaurante, la cual se medirá con la ayuda de las hojas de control del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Una vez recopilada la información se determinará qué porcentaje de cumplimiento tiene el restaurante y se procederá a realizar plan de mejoras a corto, mediano y largo plazo con sus respectivas cotizaciones.

2.1. Reseña y descripción del restaurante HOTWOK & GRILL

Según Sebastián Jiménez (2016), propietario del establecimiento, el restaurante HOTWOK & GRILL se inició solamente como un proyecto, ya que el propietario tuvo una idea de crear un restaurante que ofreciera un tipo de comida diferente y que se adapte al medio en el que vivimos hoy en día, dicho proyecto logró hacerlo realidad efectuando su apertura el 14 de febrero del año 2014, ubicándolo en el sector Jipijapa (Isla Genovesa N64-118 y Tomás de Berlanga).

Como todo proyecto o negocio propio conlleva un largo y duro esfuerzo, el propietario de dicho establecimiento, para cumplir con lo que había sido su proyecto, tuvo que pasar varios inconvenientes y duros momentos antes de poder inaugurar su restaurante.

Sin embargo al ser en un inicio solamente un proyecto se tuvo una previa investigación de mercado para así saber la acogida que dicho restaurante iba a tener en el sector seleccionado, Sebastián Jiménez comentó que de los encuestados el 70% almuerzan en patios de comida o restaurantes ubicados cerca a sus lugares de trabajo, cuentan con un presupuesto promedio de 5 a 20 dólares diarios para su almuerzo y son personas que comprenden edades entre 18 y 60 años.

Después de haber planteado el proyecto y ya con una investigación de mercado realizada junto con un concepto establecido, Sebastián decide hacerlo realidad y concretar la apertura de HOTWOK & GRILL, restaurante especializado en gastronomía Tailandesa con la utilización de ingredientes frescos y preparados ante la percepción de los clientes a su manera.

HOTWOK & GRILL es considerado comida rápida sana, que cumple todo tipo de caprichos gastronómicos al preparar deliciosos woks a la medida y elección del cliente, ya que ellos son quienes escogen su ingrediente principal los cuales pueden ser carne, camarones, cerdo o pollo.

Dicho establecimiento se caracteriza por la rapidez con la que sirve a sus clientes ya que el tiempo desde que el cliente hace su pedido hasta que este se lo entrega es entre 5 y 10 minutos, su especialidad o producto estrella sería el WOK, el mismo que contiene: 200 g de proteína (elegida por el cliente), 100 g de vegetales (pimientos de tres colores, champiñones, cebolla

perla, nabo chino o acelga), salsa (soya, ostras, teriyaki, sweet chilli o thai) y guarnición (arroz frito, tallarín de arroz o arroz al vapor).

El restaurante desde su apertura ha realizado varias alianzas con distintas empresas y de esta manera hacerse conocer más en el mercado, algunas de las empresas son Menú Express, Rock Candy, Fresenius Kabi y Nobartis.

En cuanto al servicio que se presta a los clientes, el propietario mencionó que es altamente personalizado y controlado, ya que el comensal recibe una asesoría explícita de lo que necesita, así satisfaciendo sus necesidades y expectativas del establecimiento.

2.1.1. Áreas del establecimiento y capacidad

El local cuenta con una superficie de construcción de 180 m² en la misma que se encuentran inmersos el área de producción, bodega, oficina y área de servicio (fumadores y no fumadores), así mismo se cuenta con parqueadero de clientes internos y externos.

Tabla 1.- Capacidad Área de Servicio al Cliente

Capacidad Área de Servicio al Cliente	
Área de NO fumadores	28 personas
Área de fumadores	29 personas

**Fuente: HOTWOK & GRILL
Elaborado por: Edith Rojas**

2.1.2. Personal y horarios de atención del establecimiento

El restaurante actualmente se encuentra equipado con una infraestructura moderna y adecuada a su concepto establecido, la misma que el propietario mencionó que es apropiada para el personal con el que cuenta, es decir junto con el administrador, meseros y cocineros el establecimiento cuenta con 5 empleados distribuidos respectivamente y en un solo turno.

Tabla 2.- Horarios personal y atención al cliente

Horarios del personal y atención al cliente	
Personal	Martes a Domingos 12pm-5 pm
Atención al cliente	Martes a Domingos 12pm- 4pm

Fuente: HOTWOK&GRILL
Elaborado por: Edith Rojas

El propietario es quien administra el establecimiento y a su vez escoge el personal responsable de cada área junto con las actividades que debe realizar, las tareas que debe cumplir y así también establece el salario a pagar de cada uno de sus empleados.

2.2. Diagnostico situacional según formularios de control del Ministerio de Salud Pública del Ecuador

En el registro oficial No. 696, el cual fue establecido el 4 de noviembre del 2002, se establece que en las distintas áreas de un restaurante se debe realizar prácticas correctas en cuanto a la preparación y/o servicios de alimentos y bebidas; en el

almacenamiento de las mismas; en la higiene de las instalaciones, infraestructura, utensilios, etc., cada uno de los puntos a evaluar están detallados en 20 puntos de control diferentes:

- Estudio y análisis de la ubicación, disponibilidad y entorno del restaurante.
- Análisis de la infraestructura y requisitos básicos.
- Análisis del área de recepción de la materia prima.
- Análisis del área de limpieza, lavado y secado.
- Análisis del área de almacenamiento de productos.
- Análisis del área de preparación de alimentos.
- Análisis del área de presentación de platos.
- Análisis del área de servicio.
- Análisis del área de servicios sanitarios.
- Análisis del área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza.
- Análisis del perfil de los trabajadores del establecimiento.
- Revisión de los procedimientos de limpieza.
- Estudio y análisis de las BPM que realizan en el establecimiento.
- Análisis de prácticas realizadas en la recepción de insumos.
- Análisis de las prácticas en el lavado de ingredientes, insumos y utensilios.

- Análisis de los procesos de almacenamiento de materia prima.
 - Análisis de los procesos dentro del área de preparación de alimentos.
 - Análisis de los procesos de presentación de alimentos.
 - Análisis de los procesos para el servicio de alimentos.
 - Análisis de la documentación y control interno.
- (MSP,2011)

Como se mencionó anteriormente cada uno de estos puntos contiene requisitos que deben ser evaluados y calificados de la siguiente manera: cumple satisfactoriamente, no cumple o cumple parcialmente.

2.2.1. Análisis de la ubicación, servicios básicos y entorno del restaurante

Tabla 3.- Ubicación, servicios básicos y entorno del restaurante

PRINCIPIOS							
1	¿El establecimiento reúne los requisitos mínimos indispensables?			SI	NO	PARCIAL	
	1	¿Reúne los prerrequisitos de ubicación, servicios básicos y entorno?					
		1	¿Vías de ingreso de superficie dura apta para el tráfico?		X		
			Permiso municipal		X		
			Permiso ambiental		X		
			Permiso de bomberos		X		
		2	¿Servicios básicos?		X		
			¿Agua potable?		X		
			¿Energía eléctrica?		X		

		¿Alcantarillado?	X		
		Selección recolección municipal de los desechos sólidos	X		
	3	¿Entorno libre de fuentes de contaminación?	X		
2	Reúne las condiciones y áreas mínimas para la preparación y servicio de alimentos?				
	1	¿Dispone de puerta principal de cierre automático?		X	
	2	¿Área de recepción?	X		
	3	¿Área de limpieza, lavado y secado?	X		
	4	¿Área de almacenamiento acorde a la categoría?	X		
	5	¿Área de preparación de alimentos y bebidas?	X		
	6	¿Área de preparación de platos y bebidas?	X		
	7	¿Área de servicio de mesas?	X		
	8	¿Área de atención al cliente o administración?	X		
	9	¿Área de servicios sanitarios por género para la colectividad y separado para empleados?	X		
	10	¿Lugar apartado para evacuación de desechos sólidos?			X

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	18	90%
NO CUMPLE	1	5%
CUMPLE PARCIAL	1	5%
TOTAL ITEMS	20	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El 5% no cumple debido a que el establecimiento no dispone de una puerta principal de cierre automático y en cuanto a tener un lugar apartado para evacuación de desechos sólidos la cumple parcialmente (5%) debido a que no tiene una gran cantidad de desechos sólidos.

2.2.2. Análisis de infraestructura física y requisitos básicos del restaurante

Tabla 4.- Infraestructura física y requisitos básicos del restaurante

3	¿La infraestructura física del edificio reúne los acabados sanitarios requeridos?	SI	NO	PARCIAL
1	El edificio está diseñado para impedir el ingreso de toda clase de animales y contaminantes	X		
2	¿Tiene una distribución de áreas apropiadas para evitar la contaminación cruzada?			X
3	¿Tiene espacio suficiente para el desarrollo de todas las operaciones?	X		
4	¿Los acabados sanitarios son los exigidos?			
	A ¿El piso es duro?	X		
	- ¿Impermeable?	X		
	- ¿Lavable?	X		
	- ¿Sin grieta o hendiduras?	X		
	- ¿Fácil limpieza?	X		
	- ¿Color claro?	X		
	- ¿Antideslizante?		X	
	- ¿Tiene 2% de inclinación hacia el desagüe?		X	
	B ¿Paredes de material duro?	X		
	- ¿Color claro?	X		
	- ¿Impermeable?	X		
	- ¿Sin grieta y/o cuarteaduras?			X
	- ¿Lavable?	X		
	- ¿Sin grieta y/o cuarteaduras?			X
	- ¿Lavable?	X		
	- ¿Lisas mínimo hasta 180cm de altura?	X		
	- ¿Uniones entre paredes, paredes con el piso y con el techo redondeado?		X	
	C ¿Techo de material duro y compacto?	X		
	- ¿Color claro?	X		

	-	¿Impermeable?	X		
	-	¿Liso?	X		
	-	¿Lavable?			X
	-	¿Sin vías de acceso a plagas?		X	
	-	¿De fácil limpieza?	X		
	-	¿Sin rajaduras?	X		
	D	¿Ventanas u otras claraboyas proporcionan luz suficiente?		X	
	-	¿Bordillo inferior inclinado?		X	
	-	¿Ventanas con apertura, protegidas con malla a prueba de insectos (18mesh)?		X	
	E	¿Puerta de material inoxidable?	X		
	-	¿Lavable?	X		
	-	¿Lisas?	X		
	-	¿Color claro o translúcidas sin rajaduras?			X
	-	¿De fácil limpieza?	X		
	F	¿Coladeras con rejilla sin estancamientos y en buen estado?	X		
	G	¿Sistema de ventilación natural o forzada en dirección de área limpia y área sucia?	X		
	H	¿Extractor de olores o campana?	X		
	I	¿En caso de ascensor de bandejas, en acero inoxidable?	N/A		
	J	Red de evacuación de efluentes de los servicios sanitarios diferente al resto de las áreas		X	
5		¿Instalaciones de lavado en acero inoxidable en el área de lavado y desinfección?			
	-	¿Con agua potable?	X		
	-	¿En número suficiente?	X		
	-	¿De fácil limpieza?	X		
	-	¿Conexión sifonada hacia la red evacuación de efluentes?	X		
6		¿Tiene extintor con líquido vigente?	X		
7		¿En caso de gradas, ubicadas donde no seas fuente de contaminación y protegido de plagas?	N/A		
8		¿Los recolectores de basura alejados del establecimiento y protegido de plagas?		X	

9	¿Iluminación artificial suficiente?	X		
	- ¿Conexiones internas o protegidas con canaletas?		X	
	- ¿Lámparas protegidas?		X	
	- ¿La luz mantiene los colores?	X		
4	¿Reúne los requisitos básicos por áreas?			
1	¿Basureros en acero inoxidable, con tapa de palanca al piso correctamente identificados?		X	
2	¿Las superficies de equipos, maquinaria y muebles de cocina que entran en contacto con los alimentos es de acero inoxidable?	X		
	- ¿Lisas?	X		
	- ¿Color claro?	X		
	- ¿Lavable?	X		
	- ¿Resistentes a la desinfección?	X		
	- ¿Libre de hendiduras y hoyos?	X		
	- ¿De fácil limpieza?	X		
	- ¿En buen estado?	X		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	42	71%
NO CUMPLE	12	20%
CUMPLE PARCIAL	5	8%
TOTAL ITEMS	59	100%

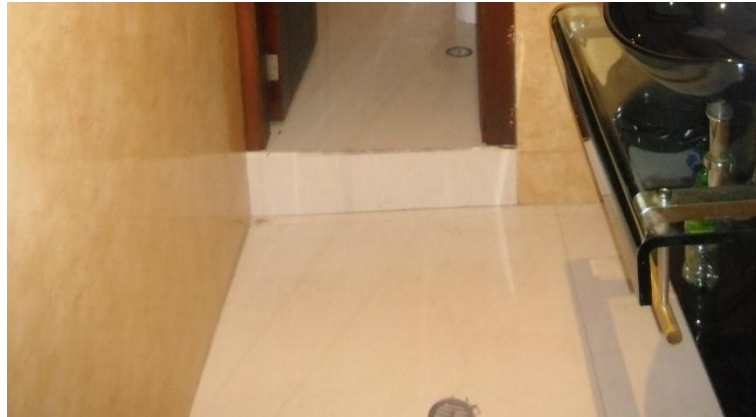
Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El 20% del incumplimiento del restaurante se debe a lo siguiente:

- El diseño del edificio donde está colocado el restaurante no cumple con ciertas medidas de seguridad en los servicios

sanitarios como lo es el piso antideslizante, así también la inclinación en el desagüe y las paredes y techos redondeados.

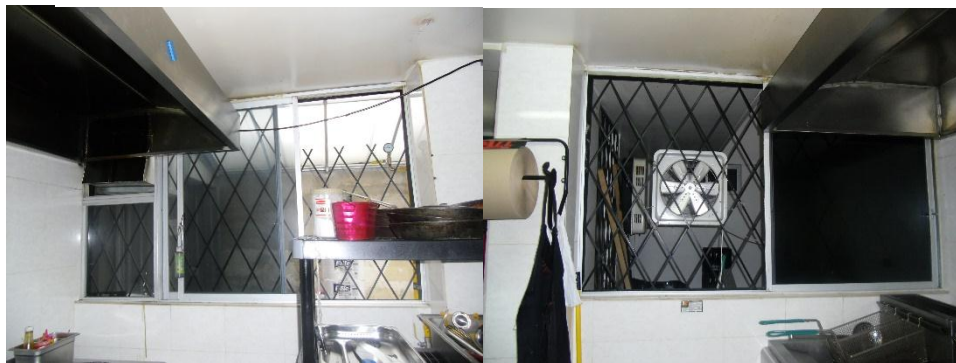
Ilustración 1.- Piso de los baños (No antideslizante)



**Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas**

- No posee suficiente protección para impedir el acceso de plagas (roedores, insectos, etc.), sin mallas de seguridad en las ventanas de la cocina lo que también podría provocar contaminación en los alimentos en caso de que se destrozaran los vidrios.

Ilustración 2.- Ventanas de la cocina sin mallas de protección



**Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas**

- El basurero dentro de la cocina se encuentra muy cerca del área de producción.

Ilustración 3.- Basurero cerca del área de producción



**Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas**

- Las lámparas dentro del área de producción no se encuentran protegidas, de esta manera podría provocar algún tipo de accidente o contaminación física si llegara a existir algún tipo de ruptura.

Ilustración 4.- Lámparas descubiertas



**Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas**

- No posee basureros de acero inoxidable correctamente identificados dependiendo el tipo de basura que se deseche.
- El 8% cumple parcialmente debido a que cuenta con una sola área de producción y podría existir algún tipo de contaminación cruzada si no se tiene el cuidado adecuado, así también cumple parcialmente ciertos requisitos en cuanto a los servicios sanitarios ya que tiene ciertas paredes cuarteadas.

Ilustración 5.- Pared cuarteada baño de hombres



**Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas**

2.2.3. Análisis área de recepción de materia prima

Tabla 5.- Recepción de materia prima

5	¿El área de control de recepción de ingredientes e insumos cuenta con lo indispensable?	SI	NO	PARCIAL
1	¿Espacio para recibir ingredientes e insumos provistos de mesón, tarimas de 15cm de altura?		X	
	- ¿Medidores de peso y volumen? ¿Recipiente?		X	
2	¿Registro de proveedores seleccionados con base a especificaciones de ingredientes e insumos?		X	
3	¿Especificaciones convenidas: físicas, organolépticas fisicoquímicas y microbiológicas?		X	
4	Cuenta con termómetro de escala de medición de -20°C a 100°C, calibrado y desinfectado		X	
5	¿Computadora para registro de controles de ingredientes e insumos o libro de anotaciones?		X	

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	0	0%
NO CUMPLE	6	100%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	6	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

En cuanto al área de recepción de materia prima no cumple con el 100% ya que el mismo propietario del establecimiento se encarga de realizar las compras semanalmente, por lo que no cuenta con lo indispensable y requerido en dicha área.

2.2.4. Análisis del área de limpieza, lavado y secado

Tabla 6.- Área de limpieza, lavado y secado

6	¿El área de limpieza, lavado y secado de ingredientes e insumos cuenta con lo necesario?	SI	NO	PARCIAL
-	¿Lavabos de acero inoxidable con agua potable?	X		
-	¿Accesorios de limpieza (cepillo, jabón líquido)?	X		
-	¿Mesón, gavetas, recipientes y manteles?	X		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	3	100%
NO CUMPLE	0	0%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	3	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El establecimiento cumple con todo lo necesario para el área de limpieza, lavado y secado de ingredientes e insumos necesarios en el área de producción.

2.2.5. Análisis del área de almacenamiento

Tabla 7.- Área de almacenamiento

7	¿El área de almacenamiento tiene la infraestructura física necesaria?	SI	NO	PARCIAL
1	¿Tarimas de 15cm de altura desde el piso?	X		
2	¿Mueblería con divisiones y puertas para guardar ingredientes secos por separado o bodega?			X
3	¿Cuenta con refrigeradora, frigorífico o cuartos fríos con puerta hermética, funcionando?	X		
-	¿Termómetro de escala para medir -4°C calibrado?	X		
-	¿En el caso de cuartos fríos, persianas lavables al ingreso?	N/A		
4	¿Congelador o cámaras de congelación con puertas herméticas, funcionando?	X		
-	¿Termómetro de escala para medir -18°C calibrado?	X		

5	¿Recipientes con tapa en gavetas, sobre tarimas?	X		
6	¿Computadora para controles de almacenamiento, tiempos de vida útil y temperaturas?		X	

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	6	75%
NO CUMPLE	1	13%
CUMPLE PARCIAL	1	13%
TOTAL ITEMS	8	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El establecimiento no cumple con el 13% debido a que no cuenta con un control computarizado sobre el almacenamiento, vida útil y temperatura de los alimentos.

Así mismo cumple parcialmente el 13% ya que el mueble donde se almacena los ingredientes secos no tiene puertas pero si tiene divisiones.

Ilustración 6.- Mueble alimentos secos no dispone de puerta



Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

2.2.6. Análisis del área de preparación de alimentos

Tabla 8.- Área de preparación de alimentos

8	¿Dispone del área de preparación con la infraestructura para preparar alimentos y/o bebidas?	SI	NO	PARCIAL
1	La distribución de espacios que facilita la limpieza y evita la contaminación cruzada	X		
2	¿El cliente puede observar la preparación y los ingredientes utilizados, mientras espera su orden? Para establecimientos nuevos	X		
3	¿Fuente de calor en acero inoxidable/cocina, horno, parrillas?	X		
4	¿Tiene equipos, electrodomésticos y utensilios, para la preparación de alimentos?	X		
5	¿Dispone de mueblería de cocina?	X		
6	¿Dispone de utensilios de cocina apropiados para el trabajo que realiza?	X		
7	¿Cuenta con campana o extractor de olores?	X		
8	¿En caso de aire acondicionado la tubería está libre de vapor condensado?	X		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	8	100%
NO CUMPLE	0	0%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	8	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

En el área de preparación de alimentos y bebidas cumple con el 100% debido a que cuenta con todo lo indispensable para el trabajo que realiza el restaurante.

Ilustración 7.- Vista del Área de Servicio al Área de Producción



Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

2.2.7. Análisis del área de presentación de platos

Tabla 9.- Área de presentación de platos

9	¿El área de almacenamiento tiene la infraestructura física necesaria?	SI	NO	PARCIAL
1	¿Cuenta con muebles de cocina /bar?	X		
2	¿Dispone de electrodomésticos?	X		
3	Utensilios para presentar los platos como pinzas/bandejas		X	
4	¿Toallas desechables?/Limpiones	X		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	3	75%
NO CUMPLE	1	25%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	4	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El restaurante no cumple con el 25% de los requisitos en esta área debido a que no cuenta con bandejas ni pinzas para la presentación de los platos.

2.2.8. Análisis del área de mesas, atención al cliente y administración

Tabla 10.- Área de mesas, atención al cliente y administración

10	¿El área de servicio de mesas cuenta con espacio suficiente y condiciones necesarias?	SI	NO	PARCIAL
1	¿Cuenta con muebles de cocina /bar?	X		
2	¿Muebles para el servicio (mesas, sillas)?	X		
3	¿Se exhibe los platos y bebidas del menú?	X		
-	¿En carterita o pizarra? En carta de menús	X		
4	¿En caso de autoservicio se exhibe el nombre de cada preparado?	N/A		
5	Los basureros son de acero inoxidable y con tapa de palanca al piso, de fácil acceso		X	
11	¿El área de atención al cliente o administración cuenta con un mostrador para toma de órdenes?			
-	¿Caja registradora para emisión de factura? RISE?	X		
-	¿Cuenta con un sistema de medición de la satisfacción del consumidor?		X	

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	5	71%
NO CUMPLE	2	29%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	7	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

No se cumple con el 29% ya que los basureros no son de acero inoxidable y no cuentan con tapa de palanca al piso, tampoco cuentan con un sistema de medición de satisfacción del consumidor.

Ilustración 8.- Área de servicio al cliente



Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

2.2.9. Análisis del área de servicio sanitario

Tabla 11.- Área de servicio sanitario

12	Dispone de área de servicios sanitarios con la infraestructura y condiciones necesarias	SI	NO	PARCIAL
	- ¿Agua potable?	X		
	- ¿Los servicios sanitarios están fuera de las áreas de manipulación de alimentos?	X		
	- ¿El ingreso-salida a los servicios sanitarios es indirecto al área de servicio de mesa?	X		
	- ¿Los servicios sanitarios para la colectividad son la salida indirecta al área de servicios de mesas?	X		
	- ¿Los servicios sanitarios para empleados poseen duchas, vestuario, tapete, desinfectante y casillero?	X		
	- Los servicios sanitarios están separados por género y cuentan con:	X		
	- ¿Puerta principal automática?		X	
	- ¿Equipos sanitarios correspondientes?	X		
	- ¿Surtidor de papel?	X		
	- ¿Lava manos?	X		
	- ¿Dispensador de jabón líquido y de gel desinfectante?	X		

-	¿Toallas desechables?	X		
-	¿Basureros en acero inoxidable con palanca de piso?		X	
-	¿Iluminación suficiente?	X		
-	Dispone de cartelera para avisos de higienización		X	

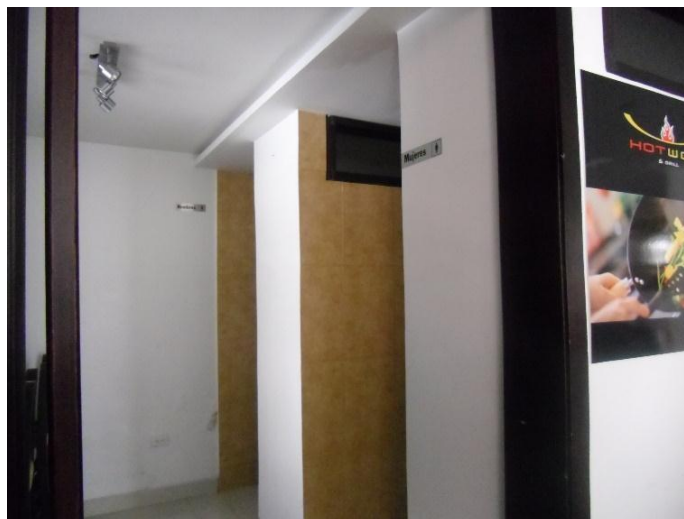
	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	12	80%
NO CUMPLE	3	20%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	15	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

En esta área de servicio sanitario el establecimiento no cumple con el 20% debido a lo siguiente:

- No posee de una puerta principal automática.

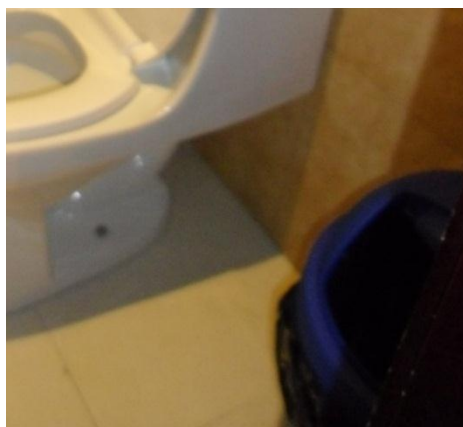
Ilustración 9.- Ingreso Servicios Sanitarios (Sin puerta automática)



Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

- No cumple con el requisito de tener basurero de acero inoxidable con palanca de piso.

Ilustración 10.- Basurero de baño



Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

- No dispone de una cartelera para avisos de higienización.

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

Tabla 12.- Área de evacuación de desechos sólidos y materiales de limpieza

13	¿El área de servicio de mesas cuenta con espacio suficiente y condiciones necesarias?	SI	NO	PARCIAL
	A ¿En caso de contenedores están protegidos contra plagas?	N/A		
	B ¿Los basureros tienen fundas plásticas?	X		
14	¿Dispone de un lugar para materiales de limpieza y desinfección restringido?	X		
15	Tiene el medio de transporte de alimentos preparados e ingredientes el permiso previo de operación	N/A		
	C ¿Dispone de control de temperatura en el caso de requerir de condiciones modificadas?	N/A		
	D ¿La superficie del área interna es de acero inoxidable?	N/A		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	2	100%
NO CUMPLE	0	0%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	2	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

2.2.11. Análisis del perfil del personal del establecimiento

Tabla 13.- Personal del establecimiento

16	¿El personal tiene el perfil o requisitos mínimos para la manipulación higiénica de alimentos?	SI	NO	PARCIAL
1	¿El personal tiene buenos hábitos de higiene y pulcritud?	X		
2	¿Dispone la mínima capacidad de higiene y manipulación de alimentos?	X		
3	¿El cocinero/cocinera conoce de la Tecnología Gastronómica?	X		
-	¿Conoce sobre diagrama de flujo e identificación de peligros y contaminación cruzada? Para el siguiente año de vigencia.		X	
-	¿Manejo de tiempos y temperaturas/límites críticos?	X		
-	¿Conoce sobre enfermedades transmitidas por alimentos?	X		
4	¿El personal dispone del certificado de que goza de buena salud?	X		
-	¿Conoce de la importancia de estado de salud en la manipulación de los alimentos y bebidas?	X		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	7	88%
NO CUMPLE	1	13%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	8	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El personal no cumple con el 13% de los requisitos, ya que desconoce sobre diagramas de flujo e identificación de peligros y contaminación cruzada.

2.2.12. Análisis de los programas de limpieza

Tabla 14.- Programas de Limpieza

17	¿Dispone de programas de limpieza 4D?	SI	NO	PARCIAL
	- ¿Hay un responsable del manejo del programa de limpieza con sus registros?	X		
	- ¿Hay ausencia de alimentación, guaridas, criaderos, y vías de acceso para plagas?	X		
	- ¿Si el exterminio de plagas realiza otra empresa, dispone de permiso de funcionamiento?	N/A		
	- ¿Dispone de un programa de mantenimiento de equipos, maquinaria, instalaciones eléctricas y del edificio?			X
	- La fuente de gas se encuentra a por lo menos 1,5m de la fuente de fuego	X		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	3	75%
NO CUMPLE	0	0%
CUMPLE PARCIAL	1	25%
TOTAL ITEMS	4	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El restaurante cumple parcialmente con el 25% debido a que sus programas de mantenimiento no siempre están establecidos y el propietario comento que se realiza anualmente.

**2.2.13. Análisis de las prácticas de manufactura que se realicen
en el restaurante**

Tabla 15.- Prácticas correctas de manufactura

18	¿Dispone de prácticas correctas de preparación y/o servicio de alimentos y bebidas?	SI	NO	PARCIAL
1	¿Existe procedimientos e instrucciones sobre la higiene personal y buenas costumbres antes, durante y al final de la jornada?			
	- ¿El personal conoce los procedimientos e instrucciones de higiene?	X		
	- ¿Se lleva un control del cumplimiento de los procedimientos e instrucciones de higiene personal?	X		
	- ¿El personal trabaja con la indumentaria y el equipo de trabajo correspondiente y limpio?	X		
	- ¿El personal trabaja con el cabello cubierto?			X
	- ¿El personal trabaja sin objetos personales o adornos?			X
	- ¿Se exhibe un procedimiento de lavado y desinfectado de manos?		X	
	- ¿Se lleva registros de control del lavado de manos?		X	
	- ¿El personal con cortaduras es removido a otra área hasta que pase el peligro?		X	
	- ¿Se cuida que el personal no consumo alimentos mientras trabaja?	X		
	- ¿Hay avisos, carteles con procedimientos e instrucciones de higiene en cada área?		X	
	- ¿Se llevan registros de control médico anual y desparasitación del personal?	X		
2	¿Existe procedimientos e instrucciones sobre la higiene personal y buenas costumbres antes, durante y al final de la jornada?			
	- ¿Se cuida que en las áreas o terrenos del entorno no se acumulen residuos de alimentos y chatarra para criaderos de plagas?	X		
	- ¿Las paredes del local están sin agujeros o aberturas?	X		
	- ¿Las áreas del establecimiento se mantienen siempre limpias, desinfectadas ordenadas y secas?	X		
	- ¿Se lleva un registro de cumplimiento de las reglas del programa de control y métodos de trabajo diario?			X
	A ¿Se observa las mesas y pisos de todas las áreas sin alimentos e ingredientes derramados?	X		

	B	¿Se llevan registros del lavado y limpieza profunda de pisos, techos, paredes incluidos desagües?			X
	-	¿Usan fundas plásticas impermeables basureros e identificados por la clase de basura?		X	
	-	¿Tienen control de plagas en el exterior y a las entradas del inmueble, mediante el uso de trampas numeradas?		X	
	-	¿Los pisos de las áreas están secos y los techos libres de vapor condensado?	X		
	-	¿Hay la prohibición del ingreso de animales, en lugar visible?		X	
	-	¿Se tiene medidas para evitar la contaminación de parásitos?	X		
	-	¿Se tiene instrucciones como uso de vestimenta para visitantes e inspectores?		X	
	3	¿Se tiene instrucciones para la limpieza y mantenimiento de la higiene del equipamiento y utensilios Art. 40?			
	-	¿Disponen de instrucciones para desarmar los electrodomésticos y equipos para lavarlos?	X		
	-	¿La campana o extractor de humo y vapor se encuentra limpia y funciona bien?	X		
	-	Se lavan y desinfectan los utensilios que sirven para coger alimentos o bebidas (cucharones o pinzas)	X		
	-	¿El refrigerador, congelador o cámaras frías, internamente se encuentran limpias y protegidos?	X		
	-	¿Todos los muebles de cocina están limpios y secos?	X		
	-	¿Los equipos permiten la aplicación de las prácticas correctas de higiene?	X		
	-	¿Se lleva registros de la limpieza y mantenimiento diario de los equipos y maquinarias?		X	
	-	¿Si se utilizan carros de servicios de mesas estos están limpios?	N/A		
	-	¿Hay avisos, carteles con instrucciones de higiene, controles de limpieza de las instalaciones y equipos?		X	
	-	¿Hay programas de capacitación al personal para mejorar la higiene, arte culinario y mantenimiento de instalaciones y maquinaria, se lleva un registro?		X	
	-	¿Se retira la basura apenas se llena la funda plástica?	X		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	18	55%
NO CUMPLE	11	33%
CUMPLE PARCIAL	4	12%
TOTAL ITEMS	33	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

En cuanto a las prácticas correctas de manufactura que se debe tener en un restaurante de alimentos y bebidas, el restaurante HOTWOM & GRILL no cumple con el 33% y se debe a lo siguiente:

- No se exhibe ni se lleva un control sobre el proceso adecuado para la desinfección de las manos.

Ilustración 11.- Áreas lavado de manos (No existe procedimiento adecuado de lavado y desinfección)



**Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas**

- El personal que sufre de alguna cortadura no es removido a otra área, todo depende del grado de cortadura que haya sufrido.
- No tienen un orden ni identificación en los basureros dependiendo del tipo de basura que desechen.

Ilustración 12.- Basurero de plásticos



**Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas**

Ilustración 13.- Basurero desechos comunes



**Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas**

- El establecimiento tampoco cuenta con carteles que indiquen los procedimientos o instrucciones de higiene para cada área.
- No poseen trampas para el control de plagas.
- No tienen identificado la prohibición del ingreso de animales.
- El registro de limpieza y mantenimiento no se lleva un control diario sino semanal.

- No cuenta con avisos o carteles de instrucciones sobre la higiene o controles de limpieza.
- No existen programas de capacitación, el propietario mencionó que el personal solo recibe una inducción al momento de entrar a laborar en el restaurante.

En cuanto a lo que el establecimiento cumple parcialmente tiene un resultado del 12% debido a lo siguiente:

- No se tiene un control constante de que el personal de cocina use malla para el cabello y se observó que no se controla que el personal esté libre de objetos personales o adornos.

Ilustración 14.- Personal de cocina del establecimiento



**Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas**

- Se controla que se cumplan las reglas y métodos de trabajo pero no se lleva un registro.
- No se lleva un registro en cuanto al lavado y limpieza de pisos, techos, paredes y desagües; pero si se realiza la limpieza con frecuencia.

2.2.14. Análisis de las prácticas elaboradas en la recepción de insumos

Tabla 16.- Prácticas correctas de recepción de insumos

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

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	7	78%
NO CUMPLE	2	22%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	9	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El restaurante no cumple con el 22% debido a lo siguiente:

- No se lleva un control de cloro residual en el agua potable.
- El responsable de comprar los ingredientes o materia prima desconoce la prohibición del Art. 146 de la Ley Orgánica de Salud.

2.2.15. Análisis de los procedimientos correctos de lavado de ingredientes, insumos y utensilios

Tabla 17.- Prácticas correctas de lavado de ingredientes

20	¿Se tiene procedimientos para las prácticas correctas de lavado de ingredientes, insumos y utensilios Art. 47?	SI	NO	PARCIAL
1	¿Se lava los ingredientes primarias inmediatamente de receptados?	X		
2	¿Se tiene instrucciones para la desinfección de frutas, verduras y hortalizas?	X		
3	¿Se desinfecta las superficies de los mesones?	X		
4	¿Hay un responsable de la inocuidad que lleva el control de lavado?	X		
5	¿Hay registros de desinfectado de las frutas, verduras y hortalizas que se consumen crudas o se usan para decorar?		X	
6	¿Tiene procedimientos de lavado y desinfección de utensilios, vajillas, cristalería, cubertería y mantelería?	X		
7	¿Tiene procedimientos de secado de vajilla, cristalería, y lleva registros de cumplimiento?		X	
8	Hay controles de limpieza de pisos, paredes y techos, de anaqueles, tarimas de los equipos de refrigeración y congelación	X		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	6	75%
NO CUMPLE	2	25%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	8	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

No se cumple con el 25% de los requisitos en cuanto a las prácticas correctas de lavado de ingredientes, por lo siguiente:

- No llevar registro del desinfectado de frutas, verduras y hortalizas, aunque se mencionó que se lo hace diariamente.
- No tener registro y procedimientos de secado de vajilla, cristalería, cubertería y mantelería.

Ilustración 15.- Área de vajilla, cristalería, cubertería y mantelería



Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

2.2.16. Análisis de los procedimientos correctos de recepción de ingredientes e insumos

Tabla 18.- Prácticas correctas de almacenamiento

21	¿Tiene prácticas correctas de recepción de ingredientes e insumos?	SI	N O	PARCIAL
1	¿Se maneja registros de fecha e información de etiquetas de los alimentos procesados?	X		
2	¿Los recipientes y gavetas con alimentos descansan sobre tarimas?	X		
3	¿Se lleva un control del estado de los ingredientes primarios y procesados en cuanto al tiempo de vida útil y presencia de gorgojos en granos secos?	X		
4	¿Se lleva un control de los alimentos enlatados (envase abombado)?	N/A		
5	¿Las cantidades grandes de ingredientes o alimentos preparados se refrigeran o congelan en porciones de uso diario?	X		
6	¿Se maneja registros de control de temperatura de refrigeración y congelación con termómetros calibrados?		X	
7	¿Se lleva registros de control de temperatura en la manipulación de alimentos cocidos fríos?		X	
8	Se lleva registros de calibración de los termómetros de los equipos de refrigeración y congelación		X	
9	¿Se llevan registros de los controles periódicos de la limpieza y estado de empaque de las puertas en los equipos de refrigeración, congelación y cámaras frías?		X	
10	¿Se lleva registros de la limpieza de los equipos o cámaras de refrigeración o congelación?	X		
11	¿Se tiene el procedimiento y se observa las prácticas correctas de refrigeración (4°C) o congelación de alimentos de alto riesgo epidemiológico?	X		
	A ¿Se lleva registros de la conservación en refrigeración y congelación no por más de 3 días de alimentos preparados?	N/A		
	B ¿Tienen un orden de ubicación de los ingredientes que no requieren alta refrigeración como las verduras en un refrigerador?	X		
	C			

		Registros de la manipulación de alimentos precocidos y preparados después de enfriados se mantienen bajo 15°C	N/A		
	D	¿Tienen un orden de ubicación de alimentos cocidos y crudos en un refrigerador o congelador?	X		
12		¿Tiene procedimientos y se aplica prácticas correctas de congelación?	X		
	A	¿Se observa los ingredientes como mariscos a -18°C, se dispone de alarma temperatura?	X		
	B	¿Se lleva histogramas o registros de controles de temperatura de los alimentos dentro de la cámara de congelación?		X	
	C	¿Se verifica diariamente las temperaturas de congelación de productos de alto riesgo?	X		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	11	69%
NO CUMPLE	5	31%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	16	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El restaurante HOTWOK & GRILL no cumple con el 31% en las prácticas correctas de almacenamiento debido a:

- No se lleva un registro de la temperatura de refrigeración y congelación con termómetros calibrados.
- No se lleva un control adecuado de temperaturas en la manipulación de alimentos cocidos fríos.
- No se tiene un control de la limpieza de los equipos de refrigeración y congelación.

Ilustración 16.- Refrigeradoras y Congeladores en perfecto estado



Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

2.2.17. Análisis de los procedimientos correctos en la preparación de los alimentos

Tabla 19.- Prácticas correctas de preparación de alimentos

22	¿Tiene prácticas correctas de recepción de ingredientes e insumos?	SI	NO	PARCIAL
1	¿Tiene diagrama de flujo de los platos que preparan, para facilitar el análisis de riesgos?		X	
2	¿Tiene un proceso y se observa un manejo cuidadoso de los productos descongelados?	X		
3	¿Se lleva controles de temperaturas internas por tiempos de cocción de las carnes y preparados de carne?			X
4	Se tiene registros de controles de acidez, tiempo y temperatura durante la cocción		X	
5	¿Se verifica la seguridad de los ingredientes que se usan crudos en platos combinados tales como frutas y verduras?	X		
6	¿Se revisa cuidadosamente las frutas y verduras lavadas, antes de usarlas?	X		
7	Se tiene un recipiente para desechar el aceite utilizado en frituras	X		

8	¿En las preparaciones se utiliza la mayonesa industrial?		X	
9	¿Se tiene un procedimiento para el enfriado rápido de alimentos preparados que no serán consumidos de inmediato?	X		
10	¿En caso de utilizar hielo para enfriar botellas de bebidas se desecha el agua formada?	X		
11	¿Tienen un procedimiento para calentar los alimentos descongelados?	N/A		
12	¿Tiene un procedimiento para descartar los alimentos descongelados y calentados que no fueron consumidos?		X	
13	¿Tienen procedimientos para eliminar los alimentos que estuvieron fuera de refrigeración por más de dos horas?		X	
14	¿Tiene procedimientos para revisar el interior de una fuente de calor como el horno antes de encender?	N/A		
15	¿Se observa que los manteles que usan están limpios y secos?	X		
16	¿Para elaborar los jugos utilizan agua hervida?	X		
17	¿El hielo utilizado es de agua potable?	X		
18	¿En el caso de utilizar vapor vivo directamente en los alimentos se realizará análisis de químicos?	N/A		
19	¿Tienen instrucciones de manejo de los alimentos crudos, precocidos y cocidos en forma separada?		X	
20	Tiene procedimiento para evitar la contaminación cruzada	X		
21	¿Tiene procedimientos para la descongelación correcta y el destino de los residuos de descongelación?		X	
22	¿Tiene procedimientos de enfriamiento para guardar alimentos cocidos (tostados o fritos) que no se consumió el mismo día?		X	

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	10	53%
NO CUMPLE	8	42%
CUMPLE PARCIAL	1	5%
TOTAL ITEMS	19	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El establecimiento no cumple con el 42% ya que no cumple con los siguientes requisitos:

- No se posee un diagrama de flujo en cuanto a la preparación de los alimentos y así poder analizar los riesgos que se puede cometer.
- No se controla la temperatura de los alimentos durante su cocción.
- No tiene registros ni procedimientos en cuanto a descartar alimentos descongelados que no fueron utilizados o que estuvieron fuera de refrigeración por más de dos horas.
- No posee un instructivo y procedimientos para el correcto manejo de los alimentos crudos, precocidos y cocidos por separado.
- No se sigue un procedimiento establecido para la descongelación de los alimentos ni para los residuos del mismo.
- No sigue un procedimiento de enfriamiento para guardar alimentos, el propietario mencionó que nunca les sobra comida preparada ya que tienen congelado por porciones.

Ilustración 17.- Productos cárnicos congelados por porciones (empacados al vacío)



**Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas**

Cumple parcialmente con el 5% ya que con frecuencia se controla la temperatura interna de cocción de las carnes que se utilizan en el establecimiento.

2.2.18. Análisis de las practicas correctas de presentación de platos y bebidas

Tabla 20.- Prácticas correctas de presentación de platos

23	¿Dispone de prácticas correctas de presentación de platos y bebidas Art. 55?	SI	NO	PARCIAL
1	¿Tienen instrucciones y se observa que en la presentación y decoración de platos se usa utensilios o guantes?		X	
2	¿Se observa el uso de palas, paletas, pinzas, trinchas, tenedores, cucharas o cucharones y se usa guantes, en la presentación de platos?	X		
3	¿En el manejo y uso de vajilla, cristalería, cubertería y servilletas el personal lleva puesto guantes?		X	
4	¿Hay avisos al cliente de que no se servirán pescados o mariscos crudos?		X	
5	¿Hay registros de que las frutas, verduras, vajilla, cristalería y otros utensilios fueron desinfectados?		X	
6	¿Se lleva un control de la limpieza de la mesa de trabajo antes de utilizarla?	X		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	2	33%
NO CUMPLE	4	67%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	6	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

En las prácticas correctas de presentación de platos el restaurante no cumple con el 67% ya que no desempeña los siguientes requisitos:

- El personal de servicio no utiliza guantes al momento de hacer el montaje de los platos y manejo de vajilla, cristalería, cubertería y servilletas.

- No tiene avisos al cliente en cuanto a que el establecimiento no sirve pescados o mariscos crudos.
- No se lleva un registro de que los alimentos y vajilla sean desinfectados.

2.2.19. Análisis de los procesos para el servicio de alimentos

Tabla 21.- Procesos para el servicio de alimentos

24	¿Dispone de prácticas correctas de servicio a la mesa Art. 56?	SI	NO	PARCIAL
1	¿Los meseros tienen la presentación impecable, educada y con modales de etiqueta?	X		
-	¿Hay un instructivo para el servicio de mesas?	X		
-	¿En el menú de los alimentos y bebidas de la carta se indica la temperatura al cual se servirá el alimento caliente y frío?		X	
2	¿Se controla la temperatura de servicio de los alimentos (65°C) y en modelo de buffet la temperatura mínima de 60°C y fría de 4°C?		X	
3	¿Tienen un procedimiento de retiro de restos de comida y bebidas de la vajilla y cristalería previo al lavado?	X		
4	¿Se retira la vajilla, se limpia las mesas y asientos, inmediatamente que termine el cliente?	X		
5	¿Se limpia rápidamente cuando se derrame o rieguen alimentos en el área de cliente?	X		
6	¿Se prohíbe las ventas ambulantes y el ingreso de animales al interior del establecimiento?	X		
7	¿Se encuentran tapados los alimentos calientes ofrecidos en el autoservicio?	N/A		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	6	75%
NO CUMPLE	2	25%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	8	100%

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El restaurante no cumple con el 25% debido a lo siguiente:

- En el menú del establecimiento no se indica la temperatura a la cual se sirven los alimentos.
- No se tiene un control de la temperatura de servicio de los alimentos.

2.2.20. Análisis del sistema de autocontrol de los procesos internos y documentación

Tabla 22.- Sistema de autocontrol de los procesos internos y documentación

25	¿Existe un sistema de autocontrol de los procesos y documentación Art. 60?	SI	NO	PARCIAL
1	¿Se ha conformado el equipo multidisciplinario?			X
2	¿Hay un sistema de verificación documental?	X		
3	¿Se ha determinado los peligros?		X	
4	¿Se dispone de diagramas de flujos de los platos y/o bebidas que preparan?		X	
5	¿Se dispone de registros del trabajo del Sistema de Autocontrol?		X	
6	¿Existen formularios y Actas de Inspección en los que aparece el Sistema de Autocontrol como responsable?		X	
7	¿Se lleva un control de las tres muestras de alimentos de alto riesgo epidemiológico guardadas para los análisis?		X	
8	¿Se realiza el análisis de riesgos desde el ingreso de ingredientes hasta el servicio?	X		

	ITEMS	%
CUMPLE SATISF.	2	25%
NO CUMPLE	6	75%
CUMPLE PARCIAL	0	0%
TOTAL ITEMS	8	100%

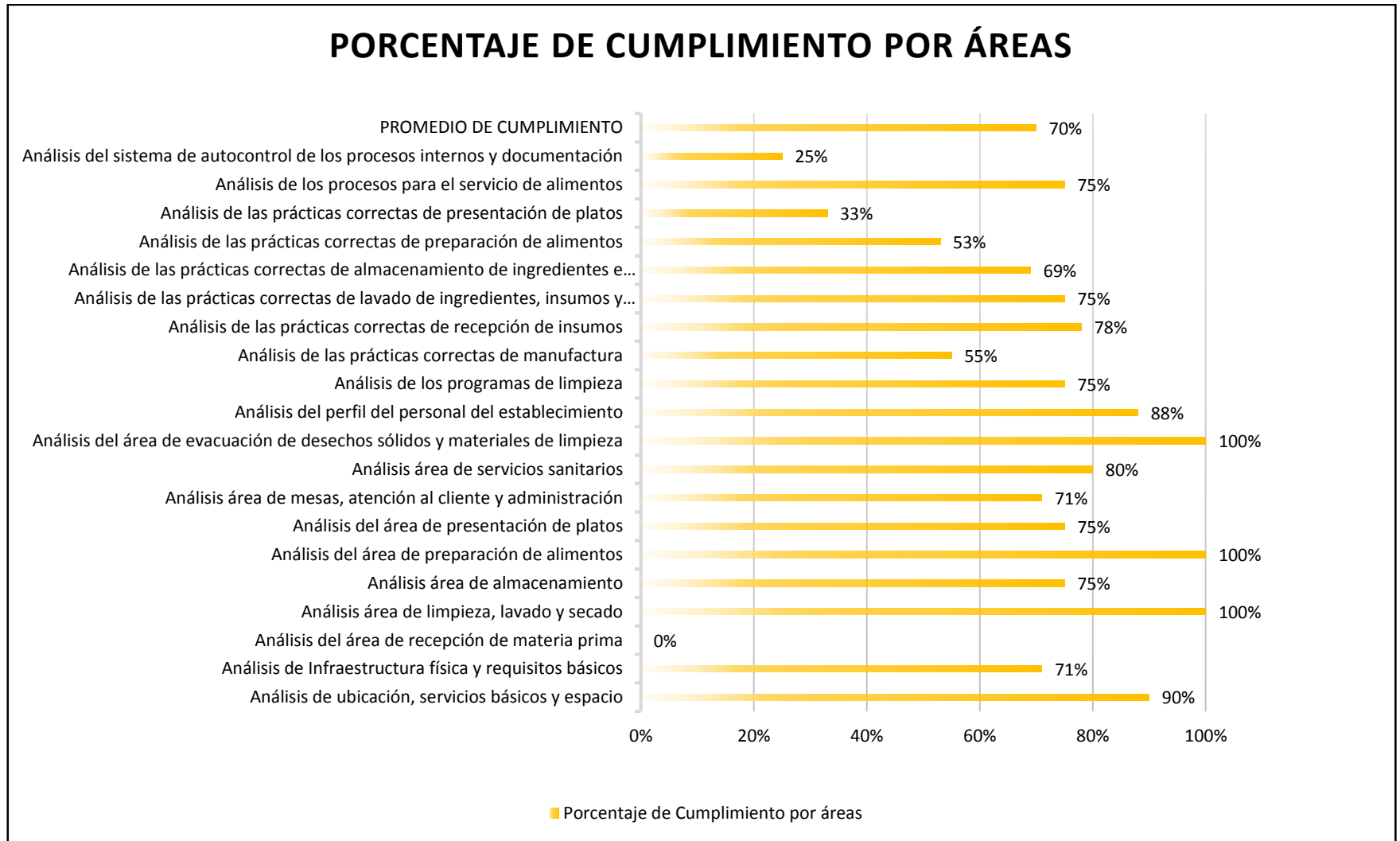
Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

El establecimiento no cumple con el 75% debido a que no tiene un completo autocontrol en cuanto a los procesos que se realizan en el mismo para la determinación de los problemas que pueden surgir en la preparación de alimentos y bebidas.

2.3. Resultado total de la evaluación del establecimiento

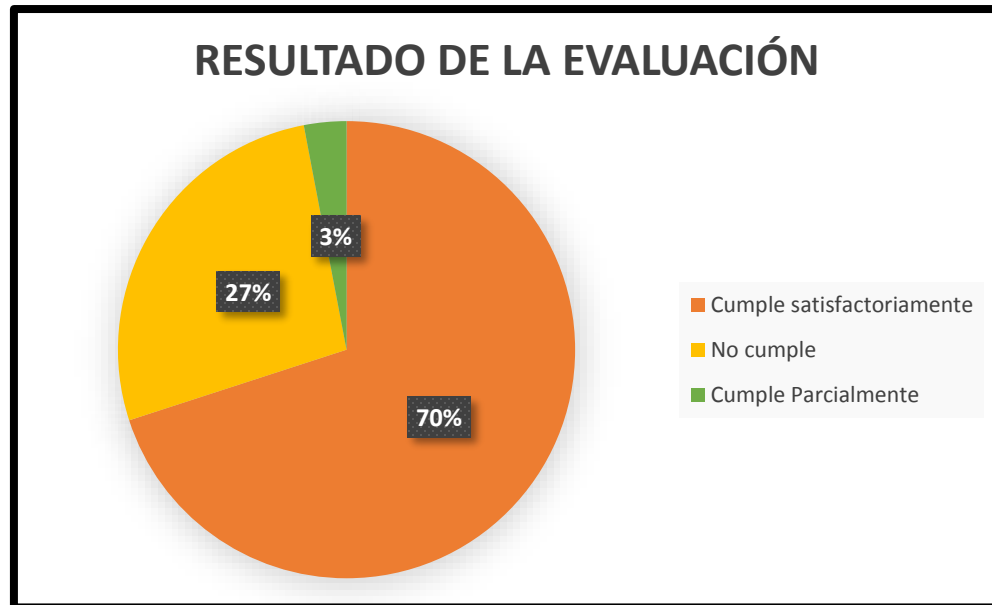
Una vez realizados los respectivos análisis de las diferentes áreas del restaurante HOTWOK & GRILL, mediante los formularios del Ministerio de Salud Pública, se presentan los siguientes resultados por cada formulario y el resultado final de cumplimiento:

Ilustración 18.- Porcentajes de Cumplimiento



Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

Ilustración 19.- Resultado de la Evaluación



Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

Una vez consolidada y finalizada la investigación de cada área del restaurante, se llegó a los siguientes resultados:

- El restaurante HOTWOK & GRILL tiene un porcentaje de cumplimiento de 70%, un cumplimiento parcial de 3% y un incumplimiento del 27%.

2.4. Plan de mejoras

2.4.1. Plan de mejoras a corto plazo

Tabla 23.- Plan de mejoras a corto plazo

Corto Plazo o Inmediato (30 días)			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	COSTO
Grieta pared baño de hombres	Realizar el arreglo necesario para no dar una mala imagen del establecimiento.	Cemento Impermeabilizante Pintura	\$30,00
Basureros área de producción	Colocar los basureros fuera del área de producción, con su respectiva funda y correctamente identificados dependiendo del tipo de desecho (orgánico, plástico, basura común)	Basureros industriales de plástico con capacidad de 240 litros (\$125,00 c/u), 3u.	\$375,00
		Fundas industriales plásticas, 100u.	\$5,00
Personal área de producción	Adquisición de termómetros digitales para el personal de producción, para un control y adecuado manejo de temperaturas.	Termómetros digitales de bolsillo (\$12,49 c/u), 2u.	\$24,98
	Adquisición de pinzas de cocina para el montaje y presentación de los platos.	Pinzas de cocina inoxidable, 2u (\$5,00c/u).	\$10,00

	Entregar mallas para cabello.	1 paquete de malla protectora de cabello, 10u.	\$8,00
Medición de satisfacción del cliente	Realizar un cuestionario para medir la satisfacción del cliente, con un debido buzón donde el cliente coloque el cuestionario.	500 cuestionarios impreso en hojas de papel bond: <ul style="list-style-type: none"> • Ancho 10 cm • Largo 21 cm 	\$15,00
		Buzón pequeño de hierro, 1u: <ul style="list-style-type: none"> • Medida horizontal 15 cm. • Medida vertical 20 cm. • Ancho 5 cm 	\$22,00
Basureros servicios sanitarios	Adquisición de basureros acero inoxidable con pedal, los de 12 litros se colocarán en los servicios sanitarios para los comensales y en el baño del personal. El de capacidad de 20 litros se colocará en la entrada de los dos baños de los comensales para desechar las toallas del secado de manos.	3 Basureros con capacidad de 12 litros (\$28,99 c/u) y 1 con capacidad de 20 litros (\$34,99 c/u).	\$121,96
Señalética	Se colocará señalética en el área de producción y baño del personal, en cuanto al correcto lavado de manos.	Laminas informativas tamaño A4, 3u (\$5,00 c/u)	\$15,00
	Se colocará señalética a la entrada del establecimiento	Lámina Informativa, 1u: <ul style="list-style-type: none"> • Ancho 20 cm • Largo 20 cm 	\$5,00

	prohibiendo la entrada de animales.	Cinta doble faz	\$3,50
Control de Limpieza	Realizar hojas de registro para el control de limpieza (utensilios, instalaciones, equipos, servicios sanitarios comensales y personal)	Imprimir el formato en hojas de papel bond, a color y mensualmente para cada área, 5u.	\$1,00
		Porta acetatos, 5u.	\$1,25
Capacitación del personal	Se realizará una capacitación para el personal en cuanto a la higiene y manipulación de alimentos, análisis y explicación de la guía de bolsillo.	Material (libreta pequeña \$0,50 c/u, esferos \$0,25 c/u), 5u.	\$3,75
		Marcador liquido rojo y negro, 1 c/u.	\$2,00
		5 guías impresas	\$10,00

TOTAL INVERSIÓN

\$648,44

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL

Elaborada por: Edith Rojas

2.4.2. Plan de mejoras a mediano plazo

Tabla 24.- Plan de mejoras a mediano plazo

Mediano Plazo (1 a 12 meses)			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	COSTO
Armario de acero inoxidable con puertas y divisiones para productos secos	Adquirir un estante o armario que cuente con puertas para un mejor almacenamiento de los productos secos	Armario de acero inoxidable con las siguientes medidas: <ul style="list-style-type: none"> • Largo 100 cm • Ancho 30 cm • Alto 170 cm 	\$380,00
Protección de lámparas en el área de producción	Implementar protección en las lámparas que se encuentran en el área de producción y así evitar algún tipo de contaminación en el caso de una ruptura.	Protector de lámparas, 5u (\$9,50c/u).	\$47,50
Protección para ventanas de cocina	Se colocará una malla protectora en las ventanas para evitar la entrada de insectos u otras plagas, así también evitar el ingreso de vidrios en el caso de una ruptura.	Malla para ventanas 1 y 2: <ul style="list-style-type: none"> • Ancho 120 cm • Alto 120 cm (\$35,00) Malla ventana 3: <ul style="list-style-type: none"> • Ancho 80 cm • Alto 130 cm (\$28,00) Malla ventana 4: <ul style="list-style-type: none"> • Ancho 50 cm • Alto 70 cm (\$20,00) 	\$83,00
TOTAL INVERSIÓN			\$510,50

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

2.5. Análisis FODA del restaurante

Tabla 27.- Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad y servicio a los clientes. ✓ Infraestructura e instalaciones amplias y cómodas. ✓ Buena imagen hacia los proveedores y compradores. ✓ Buena participación en el mercado. ✓ Precios accesibles ✓ Entrega inmediata del producto. ✓ Experiencia en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingreso de nuevos mercados. ✓ Aprovechar sinergias de otros sectores con metas similares. ✓ Diversificación en productos relacionados. ✓ Elaboración de propias recetas.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se cuenta con parámetros y métodos para medir la satisfacción del cliente ✓ Liderazgo autocrático y centralizado ✓ Políticas muy rígidas ✓ Descuido de algunos nichos de mercado ✓ Falta de algunas habilidades y capacidades clave ✓ Indecisión en la toma de decisiones ✓ No llevar registros de la limpieza y desinfección de las distintas áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta competitividad ✓ Incremento de en las ventas de productos sustitutos ✓ Ventajas competitivas de la competencia ✓ Cambio de las necesidades de los clientes ✓ Entrada de competidores foráneos con costos menores a los nacional ✓ Avances tecnológicos que brindan ventaja competitiva.

Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE

3.1. Introducción

En la presente Guía de Buenas Prácticas de Higiene se pretende indicar cada uno de los procedimientos, condiciones y controles adecuados que deben ser aplicados por el personal del Restaurante HOTWOK & GRILL en cuanto al manejo y preparación de alimentos y bebidas, para de esta manera garantizar la calidad de los productos y la seguridad alimentaria del consumidor, es por esto que se establecerá normas y estándares de higiene que deberán ser cumplidos en cada una de las áreas del establecimiento.

3.2. Misión

HOTWOK es una empresa enfocada a la elaboración de alimentos, sirviendo al mercado de la ciudad de Quito, tratando de satisfacer ciento por ciento las necesidades de todos nuestros clientes y consumidores de una manera diferente, ofreciendo productos y servicios de calidad con personal altamente capacitado siendo esta la base fundamental del éxito económico de la organización, aportando al desarrollo de nuestro país.

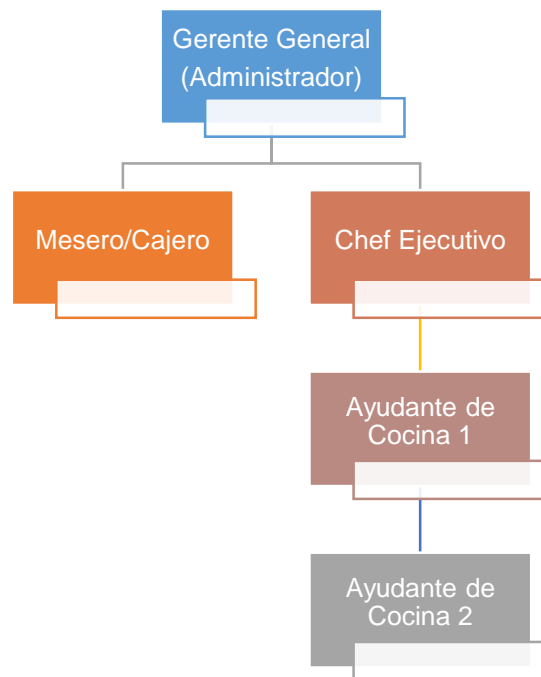
3.3. Visión

Ser una empresa altamente competitiva en dos años en el mercado Quiteño siendo económicamente sólido para que de esa manera podamos afrontar sin ningún problema los cambios que se dan en nuestro medio. Siendo flexibles día a día al cambio y a las exigencias de calidad. Ofreciendo innovación y satisfacción a cada uno de nuestros clientes a través de la

eficacia y calidad en la producción y distribución de nuestros servicios. Contando con personal altamente capacitado con amplios conocimientos en el campo del área gastronómica para de esa manera poder prestar un servicio de calidad a nuestros clientes.

3.4. Organigrama del personal del establecimiento

Ilustración 20.-Organigrama del personal del establecimiento



Fuente: Restaurante HOTWOK & GRILL
Elaborada por: Edith Rojas

3.5. Funciones del personal

3.5.1. Gerente General

- ✓ Supervisar el trabajo de los empleados a su cargo.
- ✓ Encargado de optimizar los recursos de la empresa.
- ✓ Encargado de realizar la compras del establecimiento.

- ✓ Elaborar el estado de presupuestos anuales del restaurante.
- ✓ Fijar los precios de los platos terminados junto con el chef ejecutivo.
- ✓ Revisar las comandas de cada día y verificar el stock de productos en la bodega.
- ✓ Verificar y controlar la limpieza del establecimiento.
- ✓ Supervisar salarios del personal.

3.5.2. Mesero/cajero

- ✓ Realizar limpieza del área de servicio,
- ✓ Controlar el aseo y mantenimiento de los servicios sanitarios de los clientes.
- ✓ Abrir caja.
- ✓ Recibir y ubicar a los clientes.
- ✓ Tomar pedido a los clientes.
- ✓ Responsable del montaje correcto de las mesas.
- ✓ Conocer perfectamente el menú.
- ✓ Estar pendiente de las ofertas y especialidades del día.
- ✓ Mantener un estándar de higiene, lavándose las manos cada vez que sea necesario.
- ✓ Observar que los clientes no olviden objetos caídos o sobre la mesa.
- ✓ Ser cordial, atento, rápido y servicial en toda situación.

3.5.3. Chef Ejecutivo

- ✓ Responsable del correcto funcionamiento en el área de producción.
- ✓ Supervisar el trabajo del personal a su mando.
- ✓ Mantener disciplina y aseo del personal de acuerdo a las normas establecidas.
- ✓ Controlar la elaboración de los productos de acuerdo a las especificaciones.
- ✓ Controlar la higiene y limpieza de los ayudantes de cocina.
- ✓ Supervisar la calidad de los alimentos.
- ✓ Elaborar las requisiciones para el gerente general.
- ✓ Organizar las compras en la bodega.
- ✓ Estar pendiente del stock de la materia prima.
- ✓ Realizar y supervisar la elaboración del mise en place.
- ✓ Controlar la limpieza del área de producción al finalizar la jornada cada día.

3.5.4. Ayudante de Cocina 1

- ✓ Realizar las tareas encomendadas por el chef.
- ✓ Mantener todos los estándares en la preparación de acuerdo a las normas del establecimiento.
- ✓ Controlar la elaboración de cada uno de los productos elaborados.
- ✓ Realizar el mise en place.

- ✓ Mantener la limpieza de su área de trabajo.
- ✓ Mantener limpios los utensilios y vajilla.
- ✓ Realizar la limpieza del área de producción al finalizar su jornada de trabajo cada día.

3.5.5. Ayudante de Cocina 2

- ✓ Realizar las tareas encomendadas por el chef.
- ✓ Mantener todos los estándares en la preparación de acuerdo a las normas del establecimiento.
- ✓ Controlar la elaboración de cada uno de los productos elaborados.
- ✓ Realizar el mise en place.
- ✓ Mantener la limpieza de su área de trabajo.
- ✓ Mantener limpios los utensilios y vajilla.
- ✓ Realizar la limpieza del área de producción al finalizar su jornada de trabajo cada día.

3.6. Introducción a la Guía de Buenas Prácticas de Higiene

Son requisitos básicos que se deben seguir dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas, para así garantizar la inocuidad y calidad de los mismos. La higiene debe ser un pilar fundamental en este tipo de establecimientos y debe ser aplicada en tres puntos importantes:

Ilustración 21.-Puntos importantes donde cuidar la higiene



Elaborada por: Edith Rojas

3.6.1. Higiene

Según el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para alimentos procesados (2009, higiene se refiere a un conjunto de medidas preventivas que garantizan la inocuidad y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo, es decir desde la distribución de la materia prima hasta la producción y comercialización del producto terminado.

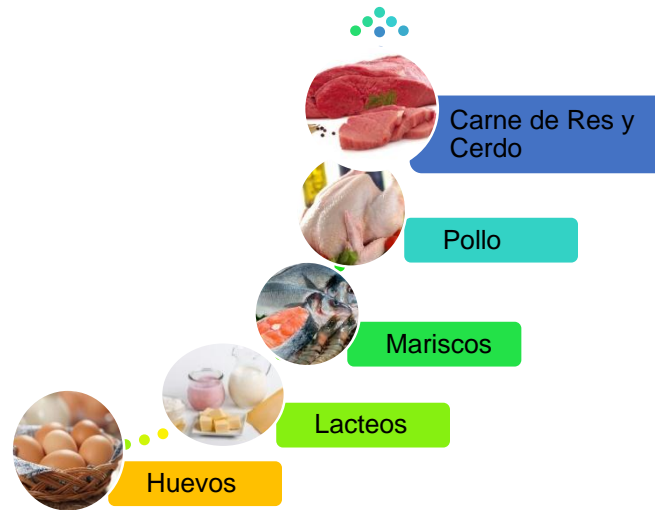
3.6.2. Alimentos

Son aquellos productos que el ser humano consume para saciar el hambre, es decir, es la materia prima que utiliza el organismo para extraer nutrientes y energía, y así tener un correcto funcionamiento del mismo.

3.6.3. Alimentos Potencialmente Peligrosos (APP)

Son alimentos que en su estado natural son muy susceptibles a la contaminación y al no ser manejados correctamente, pueden representar un grave peligro para la salud humana.

Ilustración 22.-Alimentos Potencialmente Peligrosos



Elaborada por: Edith Rojas

3.6.4. Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs)

Las enfermedades transmitidas por alimentos son las que principalmente producen trastornos en el tubo intestinal, presentando síntomas como dolores abdominales, diarrea y vómito. Por lo general estas enfermedades son causadas debido a la presencia de microorganismos patógenos en los alimentos. Existen enfermedades que pueden durar días, semanas, meses e incluso años, las mismas requerirán de un tratamiento especial para su curación.

3.6.5. Microorganismos patógenos

Se refiere a las bacterias y virus que se encuentran o se transmiten a los alimentos, las cuales causan enfermedades a las

personas que consumen dichos alimentos causando así infecciones o intoxicaciones.

Dichos microorganismos puede reproducirse e incrementarse en los alimentos debido a su acidez y pH, al oxígeno, a la temperatura no controlada tanto en la cocción como en el almacenamiento, la humedad y el contenido de agua de los mismos.

3.6.6. Tipos de contaminación

Ilustración 23.-Tipos de Contaminación



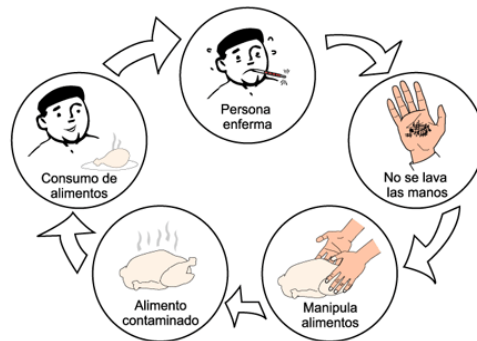
Elaborada por: Edith Rojas

3.6.7. ¿Qué es contaminación cruzada?

Es la transferencia de peligro al alimento, a través de varios aspectos. Dicha contaminación aparece mediante gérmenes patógenos del ambiente, superficies de corte que no fueron

desinfectadas, manos contaminadas, recipientes o utensilios que han estado en contacto con suciedad, plagas, residuos, personas portadoras de virus o también debido al contacto del alimentos con superficies o utensilios que previamente fueron sometidos a una limpieza y desinfección química.

Ilustración 24.-Contaminación Cruzada



Elaborada por: Edith Rojas

3.6.8. Manipulador de Alimentos

Es toda aquella persona que tiene contacto directo con los alimentos y las instalaciones del restaurante, dicho manipulador tiene la responsabilidad total en cuanto a garantizar la calidad del producto terminado y así proteger la salud de los consumidores.

3.6.8.1. Normas para el manipulador de Alimentos


- Gozar de buena salud (Carnet del MSP).
- Conocimientos sobre una correcta manipulación de alimentos.
- Formación en higiene alimentaria.

- Aseo personal.
- Vestimenta adecuada.
- Cubrir cortes y heridas en el caso que las hubiera.
- Lavado y desinfección de manos.
- Informar a sus superiores si sufre de algún tipo de enfermedad, la cual pueda causar contaminación en los alimentos.

3.6.8.2. Higiene Personal


La higiene de un manipulador de alimentos debe ser diaria y controlada por el encargado del establecimiento, dentro de dicha higiene deben entrar los siguientes puntos importantes:

Ilustración 25.-Higiene personal




de


Baño diario.
No usar perfumes.
Uso de desodorantes leves.
Poco o nada de maquillaje por parte las mujeres.



Buena higiene bucal.



Cabello cubierto en area de trabajo.
Uniforme limpio y completo.



Uñas totalmente cortas, limpiar y libres esmalte.
En caso de cortaduras utilizar guantes o ser aislado del area en que labora.

Elaborado por: Edith Rojas

3.6.8.3. Lavado de manos

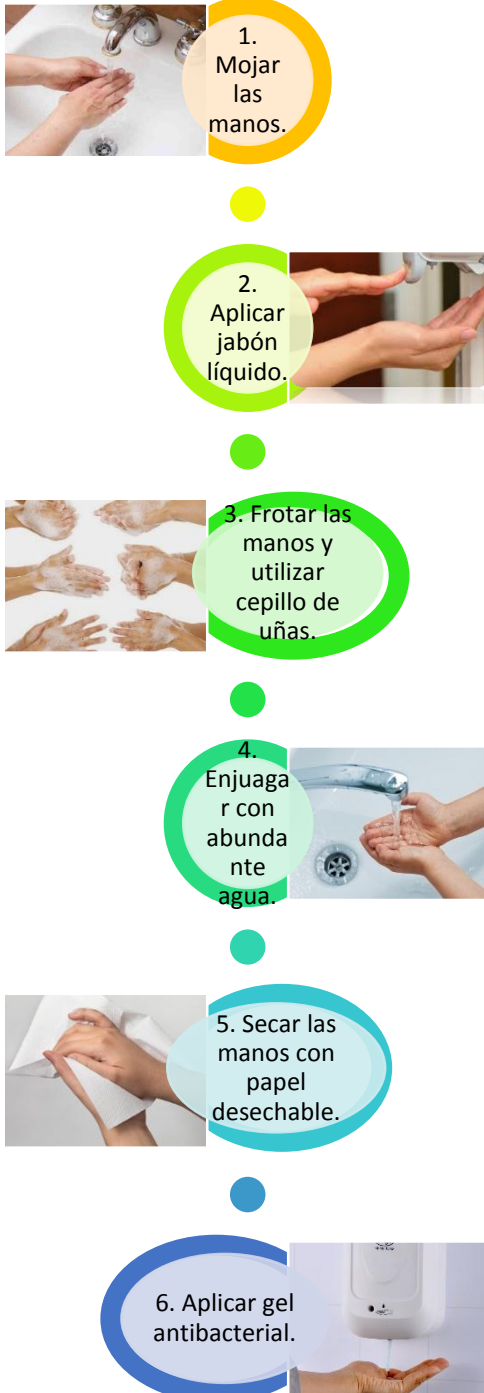
El lavado de manos es necesario e indispensable en un establecimiento de alimentos y bebidas, dicho lavado debe ser realizado cada vez que sea necesarios:

- Al llegar al lugar de trabajo.
- Después de usar los sanitarios.
- Después de haber tocado algún elemento contaminado.
- Antes y después de manipular alimentos de distinto tipo.

- Después de haber sacado basura o de haber estado en contacto con la misma.
- Antes y después de comer.

En todo establecimiento se debe tener un procedimiento adecuado en cuanto al lavado de manos y debe constar de lo siguiente:

Ilustración 26.-Lavado de Manos



Elaborado por: Edith Rojas

3.6.8.4. Uso adecuado del uniforme

Tanto el personal de cocina como el de servicio debe llevar de forma adecuada su uniforme de trabajo, dicho uniforme es recomendable no usarlo fuera del establecimiento y en el caso de trabajar todos los días tener de dos a tres uniformes completos.

Ilustración 27.-Uniforme Personal de Cocina



Elaborado por: Edith Rojas

3.6.9. Compra y adquisición de la materia prima

Todos y cada uno de los productos adquiridos para la elaboración de los platos dentro del restaurante deben tener una correcta inspección por quien la recepte o la compre, dicha persona, en el caso de no ser el propietario, debe estar bajo la supervisión de alguien con conocimientos suficientes y así poder garantizar la calidad y buen estado del producto.

Es por esto que quien reciba o compre la materia prima debe guiarse por una hoja de control en donde consten todas y cada una de las características que deben tener los productos al momento de su adquisición y no dejar pasar por alto ni el más mínimo detalle.

Ilustración 28.-Compra y Adquisición de materia prima



Elaborado por: Edith Rojas

3.6.9.1. Características de los productos

Cada uno de los productos utilizados para la elaboración de los platos deben constar de ciertas características para ser adquiridos o comprados, dichas características se debe establecer por el encargado o propietario del establecimiento y las mismas deben constar en las hojas de control de recepción de la materia prima.

Ilustración 29.-Características del pollo para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="695 579 943 709">Color uniforme, amarillento. Textura Firme. Olor Característico</p>	 <p data-bbox="985 579 1234 793">Color marrón o verdoso, especialmente en alas. Textura babosa o pegajosa. Olor desagradable</p>

Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 30.-Características de la carne de res para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="730 1369 979 1478">Color Rojo brillante. Textura Firme. Olor Característico</p>	 <p data-bbox="1021 1369 1269 1528">Color marrón o verdoso, manchas. Textura babosa o pegajosa. Olor desagradable</p>



Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 31.-Características de la carne de cerdo para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="748 596 935 705">Color Rosado. Textura Firme. Olor agradable.</p>	 <p data-bbox="1040 596 1263 758">Color marrón o verdoso, manchas. Textura babosa o pegajosa. Olor desagradable</p>

Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 32.-Características del pescado para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="716 1379 963 1562">Color característico. Agallas rojas. Ojos brillantes. Textura Firme. Olor Agradable.</p>	 <p data-bbox="1013 1379 1235 1562">Color opaco. Agallas oscuras. Ojos hundidos. Textura babosa. Olor desagradable</p>

Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 33.-Características del camarón para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="711 606 954 747">Color característico. Textura Firme. Olor agradable. Envolturas intactas.</p>	 <p data-bbox="1016 606 1260 804">Color marrón o verdoso, manchas. Textura babosa. Olor desagradable Envolturas sucias o rotas.</p>

Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 34.-Características de las verduras y vegetales para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="711 1430 954 1575">Frescos Color característico. Textura firme. Olor característico.</p>	 <p data-bbox="1003 1430 1247 1728">Apariencia desagradable. Manchas. Golpes o deterioro. Color café o verdoso. Textura blanda y marchita. Olor desagradable.</p>

Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 35.-Características de las frutas para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="716 621 954 846"> Frescas Color característico y brillante de acuerdo al tipo de fruta. Textura firme. Olor característico. </p>	 <p data-bbox="1006 621 1245 989"> Apariencia desagradable. Manchas. Golpes o deterioro. Color café o verdoso. Podrido o con insectos. Textura blanda y marchita. Olor desagradable. </p>


Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 36.-Características de los lácteos para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="737 1520 954 1682"> Empacados correctamente. Registro sanitario. Verificar fecha de caducidad. </p>	 <p data-bbox="1027 1520 1245 1703"> Empaque roto, golpeado o sucio. Sin fecha de caducidad Sin registro sanitario. </p>

Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 37.-Características de los huevos para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p>Recibir a 10° C o menos. Recibir en cubetas o empacadas Cáscara intacta. Comprobar frescura.</p>	 <p>Olor desagradable. Cáscara rota, sucio o quebradiza.</p>

Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 38.-Características de productos empacados para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p>Empacados correctamente. Registro sanitario. Verificar fecha de caducidad.</p>	 <p>Empaque roto, golpeado o sucio. Presencia de insectos. Sin fecha de caducidad Sin registro sanitario.</p>

Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 39.-Características de los enlatados para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="748 611 964 768">Empacados correctamente. Registro sanitario. Verificar fecha de caducidad.</p>	 <p data-bbox="1040 611 1273 821">Empaque roto, golpeado, abierto o sucio. Sin fecha de caducidad Sin registro sanitario.</p>

Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 40.-Características de productos embotellados para aceptar o rechazar

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="748 1392 987 1724">Embase correctamente cerrado. Verificar ausencia de partículas extrañas, especialmente en el agua. Registro sanitario. Verificar fecha de caducidad.</p>	 <p data-bbox="1040 1392 1279 1646">Embase roto, golpeado, aplastado o sucio. Sin fecha de caducidad Sin registro sanitario. Presencia de goteo.</p>

Elaborado por: Edith Rojas

3.6.10. Almacenamiento adecuado de los alimentos perecibles

Cada uno de los alimentos que se utilicen como materia prima en el establecimiento, deben ser almacenados de una manera correcta, en el lugar y a la temperatura adecuada. Tanto el refrigerador como congelador que sean utilizados deben estar correctamente limpios y desinfectados, es decir tienen que estar libres de malos olores o suciedad pero principalmente la temperatura de cada uno de ellos deben estar colocadas correctamente (refrigerador 0°C-5°C, congelador -18°C a -20°C).

- **Productos Cárnicos (Pollo, Carne de res, Carne de cerdo, Pescados y Mariscos):** Acorde a las políticas del restaurante los productos cárnicos se almacenan en el congelador a una temperatura de -18°C, por porciones y empacados al vacío.
- **Huevos:** Al ser un alimento potencialmente peligroso se debe tener un correcto almacenamiento de los mismo y se los debe almacenar en refrigeración a una temperatura de 5°C.
- **Lácteos:** Almacenar en refrigeración a una temperatura de 0°C a 5°C y deben estar alejados totalmente de alimentos de olor fuerte para de esta manera evitar algún tipo de contaminación.

- **Frutas y Verduras:** Deben ser almacenados en refrigeración a una temperatura de 0°C a 5°C, colocándolos en recipientes individuales, debidamente lavados y desinfectados, acorde a la fruta o verdura que sea. El buen estado de cada fruta o verdura debe ser verificado diariamente y en el caso de estar podrido o dañado desechar inmediatamente.

3.6.11. Almacenamiento de productos no perecibles

Las estanterías donde se almacenen este tipo de productos deben estar separadas del piso al menos unos 15 cm, deben estar totalmente limpias, libre de humedad y a temperatura ambiente, es decir en un rango de 10°C a 21°C.

- Cada alimento debe ser almacenado en recipientes diferentes.
- Distribuir en el estante de una manera ordenada y coherente.
- Los productos enlatados una vez abiertos deben ser retirados de la lata y en el caso de no utilizar todo el producto refrigerar en un recipiente debidamente sellado o tapado.
- Almacenados lejos de los artículos de limpieza.

3.6.12. Preparación de los alimentos

Al momento de empezar con la preparación de los platos solicitados por los clientes y también al momento de hacer mise en place se debe tomar en cuenta varios aspectos y realizarlos de la mejor manera, ya que de esta manera se garantiza la calidad de los platos terminados y presentados ante los clientes:

- El lugar de trabajo debe estar totalmente limpio y ordenado.
- Los productos cárnicos deben llegar a su temperatura interna mínima de cocción.

Ilustración 41.-Temperatura Interna Mínima de Cocción



Elaborado por: Edith Rojas

- Los utensilios deben ser lavados antes de volver a utilizarlos.
- En el caso de realizar alguna fritura el aceite debe estar a una temperatura de 165°C a 175°C, una vez que el aceite empiece a cambiar de color, es decir empiece a quemarse, se debe cambiar inmediatamente.
- Utilizar las tablas de picar del color que corresponde con cada alimento.

Ilustración 42.-Color de tablas acorde al alimento



Elaborado por: Edith Rojas

- La cuchara o tenedor que se utilice para probar la sazón de los alimentos no debe ser sumergida nuevamente en los mismos.

3.6.13. Montaje de platos

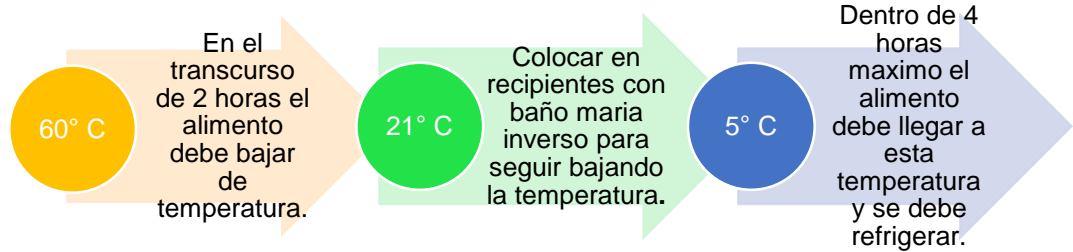
Los encargados del montaje de los platos deberán seguir y conocer los parámetros para el correcto montaje de cada plato y de esta manera evitar alguna contaminación y más que nada el asegurar el mandar la comida a la temperatura adecuada:

- El manipulador deberá utilizar guantes, pinzas y termómetro.
- No coger directamente con las manos los alimentos ya preparados.
- Asegurar de emplatar y mandar al cliente la comida caliente (más de 60°C).
- Los platos y utensilios utilizados deberán estar correctamente lavados y desinfectados.

3.6.14. Procedimientos para enfriar APP calientes

Es muy importante conocer el proceso adecuado para el enfriamiento de los APP en el caso que existieran sobras, ya que de no hacerlo de la manera correcta el alimento se puede dañar y resultara una perdida para el establecimiento. Una vez que el alimento haya sido enfriado y almacenado nuevamente es importante recordar que no se debe mantener durante mucho tiempo guardado.

Ilustración 43.-Procedimiento para enfriar APP calientes



Elaborado por: Edith Rojas

3.6.15. El restaurante y sus instalaciones

Cada uno de las áreas que conforman un restaurante deben estar debidamente distribuidas para evitar contaminación en los alimentos, así también los materiales de construcción o infraestructura de dichas áreas deben cumplir con ciertas normas, con el fin de que su desinfección sea mucho más fácil para evitar contaminación o inconvenientes.

3.6.15.1. Características de la infraestructura

Ilustración 44.-Características de la Infraestructura de los Pisos



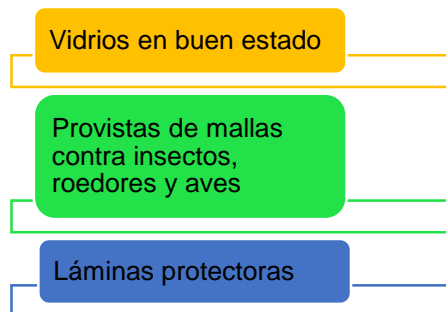
Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 45.-Características de la Infraestructura de las Paredes



Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 46.-Características de la Infraestructura del Techo



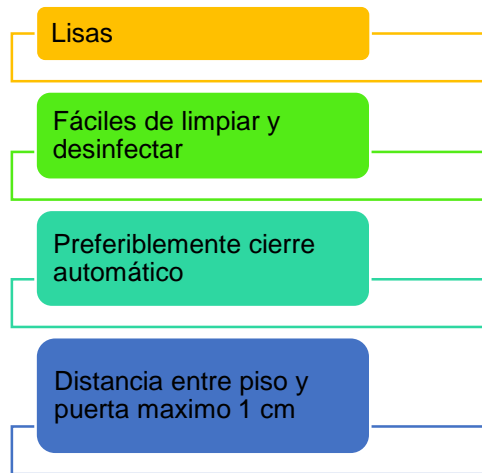
Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 47.-Características de la Infraestructura de las Ventanas



Elaborado por: Edith Rojas

Ilustración 48.-Características de la Infraestructura de las Puertas



Elaborado por: Edith Rojas

3.6.15.2. Requisitos de las instalaciones

Todas las instalaciones del establecimiento deben cumplir con varios requisitos para su correcto funcionamiento:

- ✓ El personal de servicio debe contar con casilleros, los cuales deben estar en buen estado.
- ✓ Diferenciar los servicios higiénicos, es decir hombre y mujeres, tanto en el área de servicio como en el área del personal. Los servicios higiénicos deben mantenerse siempre en buen estado, bien equipados, desinfectados y limpios.
- ✓ Contar con agua potable con suficiente presión, dicha agua debe provenir de la red pública.
- ✓ Contar con un sistema de drenaje con rejillas y trampas.
- ✓ En el área de producción se debe colocar protección en lámparas y focos para evitar que partículas caigan en los alimentos en el caso de haber una ruptura.
- ✓ Las ventanas del área de producción debe tener mallas protectoras para evitar el ingreso de insectos, roedores y aves.
- ✓ Tener un área específica para colocar los desechos, dicha área debe estar alejada del área de producción y se debe separar la basura según su tipo (orgánica, plástico y desechos comunes).
- ✓ Los basureros que se encuentre en el área de producción deben mantenerse limpios y con bolsa plástica.

- ✓ Contar con un botiquín de primeros auxilios.
- ✓ Las conexiones eléctricas deben estar empotradas y protegidas con canaletas.
- ✓ Los tanques de gas deben estar alejados de la fuente de calor.
- ✓ El o los extinguidores deben ser colocados en sitios de fácil acceso e identificados.

3.6.15.3. Equipos y utensilios

Ilustración 49.-Equipos y Utensilios



Deben ser de un material:

Liso

Lavable

No poroso

No deben alterar los olores y sabores de los alimentos.

Acero inoxidable

El area de Produccion debe contar con un extractor de olores.

Los equipos deben ser ubicados de manera accesible para su limpieza.

Todo el personal del area sera responsable de la limpieza de los equipos y utensilios.

Elaborado por: Edith Rojas

3.6.16. Control de plagas

El control de plagas dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas es un punto muy primordial que siempre se debe tener en cuenta y más que nada tener un plan para evitar que cualquier plaga se propague, ya que en el caso que esto llegara a suceder se debe acudir a empresas encargadas de acabar con dichas plagas lo que ocasionaría en muchos casos el cierre del establecimiento por un tiempo determinado.

Se deberá implementar varios métodos en cuanto a tener un adecuado control de plagas pero previamente a esto se debe eliminar o tener un control de la higiene en lugares donde las plagas pueden reproducirse, como basureros o desperdicios.

Es también muy importante mantener el interior y exterior del establecimiento en buen estado, es decir, tener una buena limpieza e higiene que sea notoria a simple vista y no solo por una buena presencia del lugar sino para evitar cualquier tipo de plagas.

Los métodos que se debe utilizar para el control de plagas deben ser los siguientes:

- **Método Físico:** Uso de trampas para ratones o mallas en las ventanas, especialmente del área de producción y servicio, para evitar el ingreso de moscas o cualquier otro insecto.

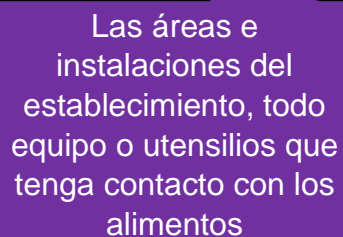
- **Método Químico:** En el caso que ya existiera algún tipo de plaga en el restaurante se debe acudir a sustancias químicas para acabar con dichas plagas, ya sea que hubiera en poca o gran cantidad; en el caso de ser necesario este método se debe acudir a personas especializadas para realizar fumigaciones y limpieza del lugar para acabar con cualquier tipo de plaga.

3.6.17. Programa de limpieza y desinfección

Para que el establecimiento cuente con una buena limpieza y desinfección se debe contar con un programa en el cual conste el día, responsable, las áreas, superficies, equipos y utensilios que se deben limpiar, el cual debe constar con un determinado horario para su cumplimiento.

Al realizar dicho programa de limpieza y desinfección primero se debe responder a un par de preguntas, para de esta manera determinar que se debe limpiar, con que se debe limpiar, cuando se debe limpiar, como se debe hacerlo, quien supervisa, quien realiza el programa y verifica el cumplimiento del programa.

- **¿Qué se debe limpiar?**



Las áreas e instalaciones del establecimiento, todo equipo o utensilios que tenga contacto con los alimentos

- **¿Con qué se debe limpiar?**

Se debe limpiar con implementos dependiendo el área u objeto, se requerirá de detergentes, desinfectantes, gavetas, escobas, limpiones, trapeadores, estropajos, guantes, delantal de plástico y botas de caucho.

- **¿Cuándo se debe limpiar?**

Se deberá empezar con la limpieza al terminar la jornada de trabajo, en el programa se detallara los horarios y encargados de la limpieza

- **¿Cómo se debe limpiar?**

Seguir al pie de la letra los procedimientos escritos (POES), en el cual se detalla como efectuar cada operación de limpieza.

- **¿Quien supervisa y realiza el programa de limpieza y desinfección?**

La persona encargada de realizar y supervisar dicho programa debe ser el encargado, administrador o dueño del establecimiento, el mismo que debe verificar el cumplimiento adecuado al finalizar la limpieza y desinfección.

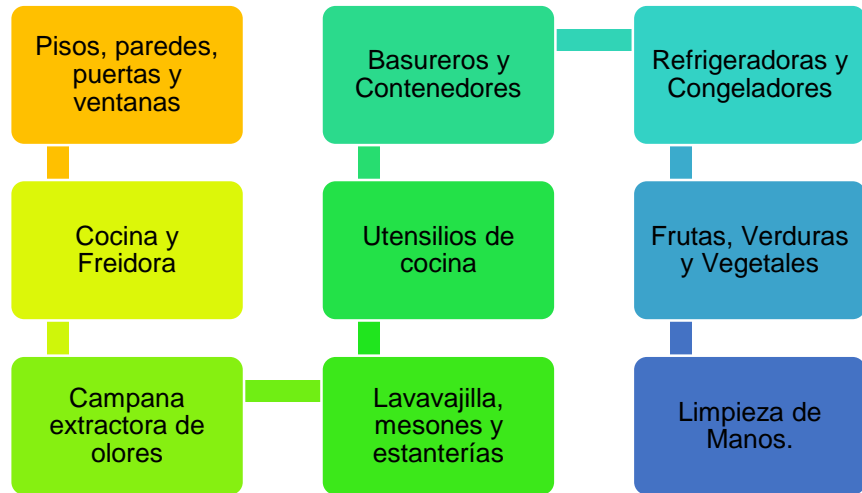
3.6.18. ¿Qué son los POES?

El mantener la higiene en un establecimiento de alimentos y bebidas es una condición esencial mediante la cual se asegura la inocuidad de los alimentos que se elaboren en dicho lugar, para esto es necesario llevar a cabo correctos procedimientos para mantener la sanidad e higiene del restaurante. Los POES son Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento, los cuales se deben aplicar antes, durante y después de la manipulación de los alimentos.

Los POES básicamente describen las tareas de saneamiento para que de esta manera se pueda presentar y entregar a los clientes un producto de calidad, así mismo quienes manipulen dichos alimentos deben tener el conocimiento suficiente de los procedimientos que se lleven a cabo.

El restaurante “HOTWOK & GRILL” deberá aplicar los POES en lo siguiente:

Ilustración 50.-POES restaurante HOTWOK & GRILL



Elaborado por: Edith Rojas

GLOSARIO

Área Crítica: “Son las áreas donde se realizan operaciones de producción, en las que el alimento esté expuesto y susceptible de contaminación a niveles inaceptables” (Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados, 2002).

Alimento: “Es todo aquello que comemos o bebemos en un tiempo determinado” (Baeza, Benito y Simón, 2009).

Alimento adulterado: “Es aquel que sufre una modificación total o mínima de su composición ya sea física o biológica” (Fundación Española de la Nutrición, 2013).

Alimento contaminado: “Es aquel que en su composición tiene defectos o sustancias extrañas no permitidas” (Fundación Española de la Nutrición, 2013).

Alimento inocuo: “Un alimento seguro o inocuo es aquel que está libre de contaminación por bacterias, virus, parásitos, sustancias químicas o agentes físicos externos” (Domínguez. L y Ros Oliver. C, 2007).

Cadena Alimentaria: “Es el conjunto de operaciones y procesos que afectan a los alimentos y que van desde el campo a la mesa” (Armendáriz. J, 2010).

Calidad: “La calidad es un resultado de las prácticas de ingeniería y de manufactura o “apego a las especificaciones”. Las especificaciones son metas y tolerancias que determinan quienes proyectan productos y servicios. Las metas son valores ideales hacia los cuales debe tender la producción; las tolerancias se especifican porque los diseñadores reconocen que en manufactura es imposible cumplir con todas las metas siempre” (Evans, James R. y Lindsay, William, 1995).

Contaminante: “Cualquier agente químico o biológico, materia extraña u otras sustancias agregadas no intencionalmente al alimento, las cuales pueden comprometer la seguridad e inocuidad del alimento” (Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados, 2002).

Contaminaciones Cruzadas: “Es el acto de introducir por corrientes de aire, traslados de materiales, alimentos o circulación de personal, un agente biológico, químico, bacteriológico o físico u otras sustancias, no intencionalmente adicionadas al alimento, que pueda comprometer la inocuidad o estabilidad del alimento” (Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados, 2002).

Fresco: “Reciente, acabado de hacer, de coger, etc” (Real Academia Española, 2014),

Guía: “Aquello que dirige o encamina”, “Lista impresa de datos o noticias referentes a determinada materia” (Real Academia Española, 2014).

HACCP: “Iniciales que en inglés significan “Hazard Analysis Critical Control Point” y en español se traduce Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico” (López. S, 2002).

Higiene Alimentaria: “Comprende todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad sanitaria de los alimentos, manteniendo a la vez el resto de cualidades propias, con especial atención al contenido nutricional” (Organización Mundial de la Salud).

Inocuidad de alimentos: “La inocuidad de los alimentos engloba acciones encaminadas a garantizar la máxima seguridad posible de los alimentos” (Organización Mundial de Salud).

Limpieza: “Es el proceso o la operación de eliminación de residuos de alimentos u otras materias extrañas o indeseables” (Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados, 2002).

Manipulador de Alimentos: “Todas aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro y servicio de productos alimenticios al consumidor” (Domínguez. L y Ros Oliver. C, 2007).

Microorganismo: “Producen ya sean infecciones o intoxicaciones a través de sus toxinas, por lo que no deberían estar presentes en un alimento inocuo” (Aguilera. M, 2011).

Nutrición: “La nutrición es la ingesta de alimentos en relación con las necesidades dietéticas del organismo. Una buena nutrición (una dieta suficiente y equilibrada combinada con el ejercicio físico regular) es un elemento fundamental de la buena salud” (Organización Mundial de Salud).

Seguridad Alimentaria: “Consisten en proporcionar alimentos y prevenir enfermedades, teniendo en cuenta los aspectos de higiene, inspección y control” (Domínguez. L y Ros Oliver. C, 2007).

Trazabilidad: “Es la posibilidad de seguir la pista a un alimento a través de toda la cadena alimentaria (producción, transformación, distribución y consumo), gracias a un sistema de identificación y control” (Armendáriz. J, 2010).

CONCLUSIONES

- ❖ Una vez finalizada la investigación de reglamentos y normas, tanto nacionales como internacionales, en cuanto a la seguridad alimentaria en establecimientos de alimentos y bebidas se pudo analizar la situación del restaurante HOTWOK & GRILL y de esta manera mejorar la preparación de los alimentos.
- ❖ En el diagnóstico realizado al restaurante mediante las hojas de control del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, dio como resultado el 70% de cumplimiento, lo cual significa que al ser un establecimiento casi nuevo en el mercado no requería de muchos cambios, pero a pesar de ello y de tener un 27% de incumplimiento se propuso un plan de mejoras a corto, mediano y largo plazo para de esta manera mejorar la calidad tanto en el producto como en el servicio.
- ❖ Se realizó una Guía de Buenas Prácticas de Manufactura para que el personal del establecimiento siga de una manera ordenada y correcta procesos estandarizados, desde la adquisición de la materia prima hasta su transformación y entrega del producto terminado al cliente, con el fin de brindar una mejor calidad.

RECOMENDACIONES

- ❖ Adquirir más conocimiento en cuanto a reglamentos y normas que tengan que ver en cuanto a la higiene y aseo en establecimientos de alimentos y bebidas.
- ❖ Realizar un seguimiento del plan de mejoras presentado, tanto a corto, mediano y largo plazo, para poder cumplirlo en el tiempo establecido.
- ❖ Implementar y aplicar lo más pronto posible, en el restaurante HOTWOK & GRILL, los puntos señalados en la Guía de Buenas Prácticas de Higiene.

BIBLIOGRAFÍA

Bravo, F. (2004). *El manejo Higiénico de los Alimentos*. México: Editorial Limusa S.A. Recuperado el 22, 29 de 10 de 2015

García, I. (2011). *Alimentos Seguros*. Madrid: Ediciones Días de Santos, S.A.
Recuperado el 19 de 10 de 2015

Green, R. (2008). *Nueva visión europea en los temas Seguridad y Calidad Alimentaria*. Montevideo: PROCISUR/IICA. Recuperado el 21,30 de 10 de 2015

Insua, V. D. (2006). *Guía para la Aplicación de un Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico en una Empresa Alimentaria*. España: Ideaspropias Editorial S.L. Recuperado el 21 de 10 de 2015

Montes, E., Lloret, I., & López, M. A. (2005). *Diseño y gestión de cocinas*. España: Días de Santos. Recuperado el 29 de 10 de 2015

Oliver, C. R., & Domínguez, L. A. (2007). *Manipulador de Alimentos*. España: Ideaspropias Editorial, S. L. Recuperado el 19, 29, 31 de 10 de 2015

Pérez Llamas, F., & Zamora Navarro, S. (2002). *Nutrición y Alimentación Humana*. Murcia: Servicio de Publicaciones, Universidad de Murcia. Recuperado el 22 de 10 de 2015

Real Academia Española, R. A. (2014). *Diccionario de la lengua española* (Vol. 23). (R. A. Española, Ed.) Planeta Publishing Corporation. Recuperado el 13 de 10 de 2015

Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados,
Decreto 3253 (Palacio de Gobierno 24 de 10 de 2002).

Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados.,
Decreto 3253 (Registro Oficial 696 04 de 11 de 2002). Recuperado el 02 de
11 de 2015, de Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para
Alimentos Procesados.

Speranza, M. A., & Gualdieri, P. (2014). *Aplicación del Sistema HACCP: Planta de
Elaboración de Mozzarella*. España: Editorial Académica Española.
Recuperado el 30 de 10 de 2015

Vallejos Fuentes, C. V. (2012). *Diseño de Buenas Prácticas de Manufactura en una
avícola faeneadora*. España: Editorial Académica Española. Recuperado el
13 de 10 de 2015, de
<https://books.google.com.ec/books?id=O4HHNAEACAAJ&dq=QUE+ES+BUENAS+PRACTICAS+DE+MANUFACTURA&hl=es-419&sa=X&ved=0CDAQ6AEwBWoVChMlvJzz1MTAyAIVR3UeCh3iWwzc>

Verdú, J. M. (2005). *Nutrición para Educadores* (Vol. 2). Madrid: Editorial Diaz de
Santos. Recuperado el 22, 29 de 10 de 2015

NETGRAFÍA

ARCSA. (2013). *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria*.
Recuperado el 02 de 11 de 2015, de Planificación Estratégica:
<http://www.controlsanitario.gob.ec/valores/>

ARCSA. (11 de 09 de 2013). *MSP*. Recuperado el 02 de 11 de 2015, de ARCSA asume gestión de permisos de funcionamiento:
<http://www.salud.gob.ec/arcsa-asume-gestion-de-permisos-de-funcionamiento/>

EFSA. (20 de 01 de 2015). *Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria*. Recuperado el 02 de 11 de 2015, de Seguridad de los alimentos y los piensos:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=URISERV:f80501&from=ES>

FAO. (07 de 08 de 2002). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Recuperado el 02 de 11 de 2015, de Código Internacional recomendado de prácticas-Principios generales de higiene de los alimentos.:
<http://www.fao.org/docrep/005/y1579s/y1579s02.htm#bm2.2.1>

FAO. (2005). *Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación*. Recuperado el 02 de 11 de 2015, de Codex Alimentarius:
<http://www.fao.org/3/a-a0369s.pdf>

FAO/OMS. (2011). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Recuperado el 02 de 11 de 2015, de Guía FAO/OMS para la aplicación de Principios y Procedimientos.:
<http://www.fao.org/docrep/015/ba0092s/ba0092s00.pdf>

LORSA. (27 de 12 de 2010). *Soberanía Alimentaria*. Recuperado el 02 de 11 de 2015, de <http://www.soberaniaalimentaria.gob.ec/wp-content/uploads/2011/04/LORSA.pdf>

Méndez, M. F., & Sammartino, R. (s.f.). *Administración Nacional de Alimentos, Medicamentos y Tecnología Médica*. Recuperado el 31 de 10 de 2015, de Higiene e Inocuidad de los Alimentos POES: http://www.anmat.gov.ar/webanmat/BoletinesBromatologicos/gacetilla_9_higiene.pdf

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (23 de 01 de 2014). *MSP*. Recuperado el 02 de 11 de 2015, de MSP lidera la primera campaña de capacitación en manipulación de alimentos.: <http://www.salud.gob.ec/msp-lidera-la-primera-campana-de-capacitacion-en-manipulacion-de-alimentos/>

MSP. (15 de 05 de 2014). *Ministerio de Salud Pública del Ecuador*. Recuperado el 02 de 11 de 2015, de Cerca de mil personas capacitadas en manipulación de alimentos.: <http://www.salud.gob.ec/cerca-de-mil-personas-capacitadas-en-manipulacion-de-alimentos/>

OMS. (21 de 07 de 2000). *Organización Panamericana de la Salud*. Recuperado el 01 de 11 de 2015, de Organización Mundial de la Salud: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/165255/1/cd42_10-s.pdf?ua=1

Quintela, A., & Paroli, C. (05 de 06 de 2015). *Intendencia de Montevideo*. Recuperado el 31 de 10 de 2015, de Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES): http://www.montevideo.gub.uy/sites/default/files/poes1_05apr2013_cierre_1.pdf

ANEXOS

Anexo 1 (Tabla 15.- Prácticas Correctas de Manufactura)



HOJA DE CONTROL

REGISTRO DE LIMPIEZA INSTALACIONES (PISOS, PAREDES, TECHOS, PUERTAS)

MES: _____ ADMINISTRADOR: _____

ÁREA	INSTALACIONES	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	OBSERVACIÓN	RESPONSABLE	FECHA

Anexo 2 (Tabla 11.- Área de Servicios Sanitarios)



HOJA DE CONTROL
REGISTRO DE LIMPIEZA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PERSONAL

MES: _____ ADMINISTRADOR: _____

RESPONSABLE	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	OBSERVACIONES	FECHA

Anexo 3 (Tabla 11.- Área de Servicios Sanitarios)



HOJA DE CONTROL
REGISTRO DE LIMPIEZA DE SERVICIOS SANITARIOS DE CLIENTES

MES: _____ ADMINISTRADOR: _____

RESPONSABLE	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	OBSERVACIONES	FECHA

Anexo 4 (Tabla 14.- Programas de Limpieza)



HOJA DE CONTROL
REGISTRO DE LIMPIEZA DE EQUIPOS Y UTENSILIOS

MES: _____ ADMINISTRADOR: _____

RESPONSABLE	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	OBSERVACIONES	FECHA

Anexo 5

(Tabla 10.-Área de Mesas, Atención al Cliente y Administración)

Encuestas de satisfacción del Cliente



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Fecha: _____

Mediante esta encuesta usted nos podrá ayudar a mejorar nuestro servicio y producto, por esta razón le pedimos total sinceridad al contestar las siguientes preguntas marcando con una X las casillas en blanco.

1. ¿Es la primera vez que visita el restaurante HOTWOK & GRILL?

SI NO

2. ¿Cómo calificaría la atención prestada por el mesero?

Muy buena Buena Regular Mala

3. El tiempo de espera para recibir su orden lo califica de la siguiente manera:

Muy buena Buena Regular Mala

4. ¿Considera que existe variedad de platos?

SI NO

5. ¿La calidad del restaurante según el sabor, la atención y la rapidez en el servicio considera que van acorde con el precio?

SI NO

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES:



Anexo 6

Guía de bolsillo

1. Introducción

En la presente Guía de Buenas Prácticas de Higiene se pretende indicar cada uno de los procedimientos, condiciones y controles adecuados que deben ser aplicados por el personal del Restaurante HOTWOK & GRILL en cuanto al manejo y preparación de alimentos y bebidas, para de esta manera garantizar la calidad de los productos y la seguridad alimentaria del consumidor, es por esto que se establecerá normas y estándares de higiene que deberán ser cumplidos en cada una de las áreas del establecimiento.

2. Misión

HOTWOK es una empresa enfocada a la elaboración de alimentos, sirviendo al mercado de la ciudad de Quito, tratando de satisfacer ciento por ciento las necesidades de todos nuestros clientes y consumidores de una manera diferente, ofreciendo productos y servicios de calidad con personal altamente capacitado siendo esta la base fundamental del éxito económico de la organización, aportando al desarrollo de nuestro país.

3. Visión

Ser una empresa altamente competitiva en dos años en el mercado Quiteño siendo económicamente sólido para que de esa manera podamos afrontar sin ningún problema los cambios que se dan en nuestro medio. Siendo flexibles día a día al cambio y a las exigencias de calidad. Ofreciendo innovación y satisfacción a

cada uno de nuestros clientes a través de la eficacia y calidad en la producción y distribución de nuestros servicios. Contando con personal altamente capacitado con amplios conocimientos en el campo del área gastronómica para de esa manera poder prestar un servicio de calidad a nuestros clientes.

4. Funciones del personal

4.1. Gerente General

- ✓ Supervisar el trabajo de los empleados a su cargo.
- ✓ Encargado de optimizar los recursos de la empresa.
- ✓ Encargado de realizar la compras del establecimiento.
- ✓ Elaborar el estado de presupuestos anuales del restaurante.
- ✓ Fijar los precios de los platos terminados junto con el chef ejecutivo.
- ✓ Revisar las comandas de cada día y verificar el stock de productos en la bodega.
- ✓ Verificar y controlar la limpieza del establecimiento.
- ✓ Supervisar salarios del personal.

4.2. Mesero/cajero

- ✓ Realizar limpieza del área de servicio,
- ✓ Controlar el aseo y mantenimiento de los servicios sanitarios de los clientes.
- ✓ Abrir caja.
- ✓ Recibir y ubicar a los clientes.

- ✓ Tomar pedido a los clientes.
- ✓ Responsable del montaje correcto de las mesas.
- ✓ Conocer perfectamente el menú.
- ✓ Estar pendiente de las ofertas y especialidades del día.
- ✓ Mantener un estándar de higiene, lavándose las manos cada vez que sea necesario.
- ✓ Observar que los clientes no olviden objetos caídos o sobre la mesa.
- ✓ Ser cordial, atento, rápido y servicial en toda situación.

4.3. Chef Ejecutivo

- ✓ Responsable del correcto funcionamiento en el área de producción.
- ✓ Supervisar el trabajo del personal a su mando.
- ✓ Mantener disciplina y aseo del personal de acuerdo a las normas establecidas.
- ✓ Controlar la elaboración de los productos de acuerdo a las especificaciones.
- ✓ Controlar la higiene y limpieza de los ayudantes de cocina.
- ✓ Supervisar la calidad de los alimentos.
- ✓ Elaborar las requisiciones para el gerente general.
- ✓ Organizar las compras en la bodega.
- ✓ Estar pendiente del stock de la materia prima.
- ✓ Realizar y supervisar la elaboración del mise en place.

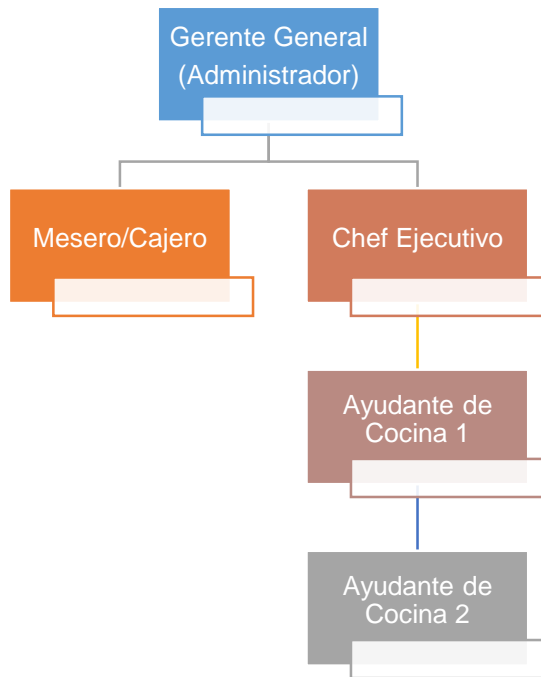
- ✓ Controlar la limpieza del área de producción al finalizar la jornada cada día.

4.4. Ayudante de Cocina 1

- ✓ Realizar las tareas encomendadas por el chef.
- ✓ Mantener todos los estándares en la preparación de acuerdo a las normas del establecimiento.
- ✓ Controlar la elaboración de cada uno de los productos elaborados.
- ✓ Realizar el mise en place.
- ✓ Mantener la limpieza de su área de trabajo.
- ✓ Mantener limpios los utensilios y vajilla.
- ✓ Realizar la limpieza del área de producción al finalizar su jornada de trabajo cada día.

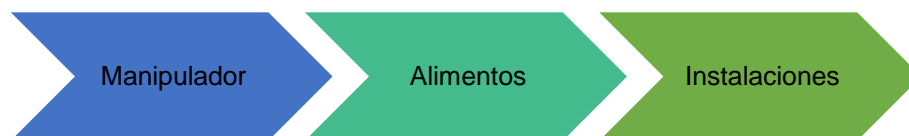
4.5. Ayudante de Cocina 2

- ✓ Realizar las tareas encomendadas por el chef.
- ✓ Mantener todos los estándares en la preparación de acuerdo a las normas del establecimiento.
- ✓ Controlar la elaboración de cada uno de los productos elaborados.
- ✓ Realizar el mise en place.
- ✓ Mantener la limpieza de su área de trabajo.
- ✓ Mantener limpios los utensilios y vajilla.
- ✓ Realizar la limpieza del área de producción al finalizar su jornada de trabajo cada día.



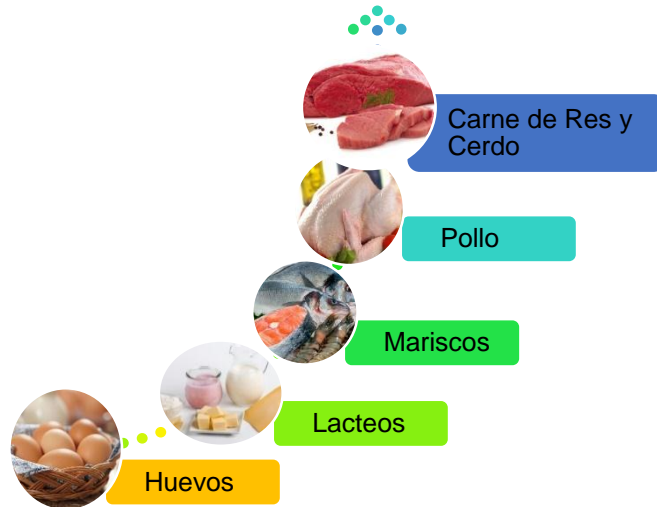
5. Introducción a la Guía de Buenas Prácticas de Higiene

Son requisitos básicos que se deben seguir dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas, para así garantizar la inocuidad y calidad de los mismos. La higiene debe ser un pilar fundamental en este tipo de establecimientos y debe ser aplicada en tres puntos importantes:



5.1. Alimentos Potencialmente Peligrosos

5.2. Son alimentos que en su estado natural son muy susceptibles a la contaminación y al no ser manejados correctamente, pueden representar un grave peligro para la salud humana.



5.3. Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs)

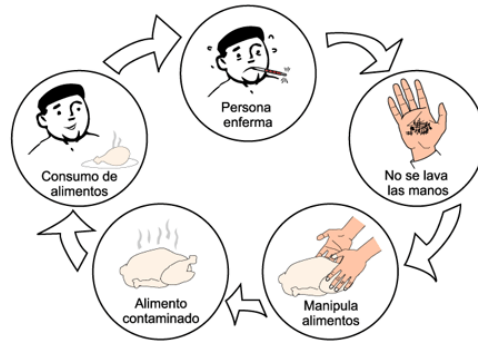
Las enfermedades transmitidas por alimentos son las que principalmente producen trastornos en el tubo intestinal, presentando síntomas como dolores abdominales, diarrea y vómito. Por lo general estas enfermedades son causadas debido a la presencia de microorganismos patógenos en los alimentos. Existen enfermedades que puedes durar días, semanas, meses e incluso años, las mismas requerirán de un tratamiento especial para su curación.

6. Tipos de contaminación

Contaminación Física	Contaminación Química	Contaminación Biológica
 <p>Aparición de objetos extraños como: Cabellos, aretes, uñas, vidrios, etc.</p>		 <p>Se produce por virus, bacterias, hongos, sustancias tóxicas, partículas de tierra, polvo, insectos, roedores y alimentos crudos.</p>

6.1. ¿Qué es contaminación cruzada?

Es la transferencia de peligro al alimento, a través de varios aspectos. Dicha contaminación aparece mediante gérmenes patógenos del ambiente, superficies de corte que no fueron desinfectadas, manos contaminadas, recipientes o utensilios que han estado en contacto con suciedad, plagas, residuos, personas portadoras de virus o también debido al contacto del alimentos con superficies o utensilios que previamente fueron sometidos a una limpieza y desinfección química.



7. Manipulador de Alimentos


Es toda aquella persona que tiene contacto directo con los alimentos y las instalaciones del restaurante, dicho manipulador tiene la responsabilidad total en cuanto a garantizar la calidad del producto terminado y así proteger la salud de los consumidores.

7.1. Normas para el manipulador de Alimentos

- Gozar de buena salud (Carnet del MSP).
- Conocimientos sobre una correcta manipulación de alimentos.
- Formación en higiene alimentaria.
- Aseo personal.
- Vestimenta adecuada.
- Cubrir cortes y heridas en el caso que las hubiera.
- Lavado y desinfección de manos.
- Informar a sus superiores si sufre de algún tipo de enfermedad, la cual pueda causar contaminación en los alimentos.


7.2. Higiene personal

La higiene de un manipulador de alimentos debe ser diaria y controlada por el encargado del establecimiento, dentro de dicha higiene deben entrar los siguientes puntos importantes:




de


Baño diario.
No usar perfumes.
Uso de desodorantes leves.
Poco o nada de maquillaje por parte de las mujeres.



Buena higiene bucal.



Cabello cubierto en area de trabajo.
Uniforme limpio y completo.



Uñas totalmente cortas, limpiar y libres esmalte.
En caso de cortaduras utilizar guantes o ser aislado del area en que labora.

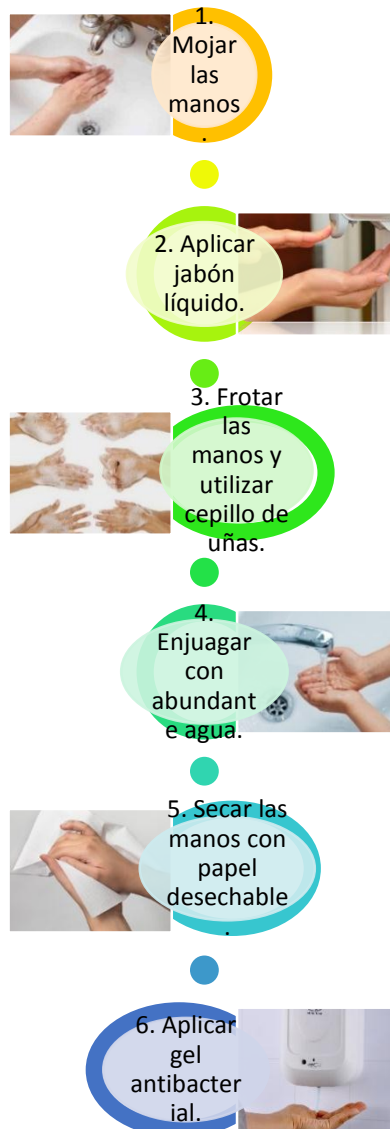
7.3. Lavado de manos

El lavado de manos es necesario e indispensable en un establecimiento de alimentos y bebidas, dicho lavado debe ser realizado cada vez que sea necesarios:

- Al llegar al lugar de trabajo.
- Después de usar los sanitarios.
- Después de haber tocado algún elemento contaminado.
- Antes y después de manipular alimentos de distinto tipo.

- Después de haber sacado basura o de haber estado en contacto con la misma.
- Antes y después de comer.

En todo establecimiento se debe tener un procedimiento adecuado en cuanto al lavado de manos y debe constar de lo siguiente:



8. Uso adecuado del uniforme

Tanto el personal de cocina como el de servicio debe llevar de forma adecuada su uniforme de trabajo, dicho uniforme es recomendable no usarlo fuera del establecimiento y en el caso de trabajar todos los días tener de dos a tres uniformes completos.



9. Compras y adquisición de la materia prima

Todos y cada uno de los productos adquiridos para la elaboración de los platos dentro del restaurante deben tener una correcta inspección por quien la recepte o la compre, dicha persona, en el caso de no ser el propietario, debe estar bajo la supervisión de alguien con conocimientos suficientes y así poder garantizar la calidad y buen estado del producto.

Es por esto que quien reciba o compre la materia prima debe guiarse por una hoja de control en donde consten todas y cada una de las características que deben tener los productos al momento de su adquisición y no dejar pasar por alto en el más mínimo detalle.

9.1. Características de los productos

Cada uno de los productos utilizados para la elaboración de los platos deben constar de ciertas características para ser adquiridos o comprados, dichas características se debe establecer por el encargado o propietario del establecimiento y las mismas deben constar en las hojas de control de recepción de la materia prima.

Pollo

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="358 1016 586 1150">Color uniforme, amarillento. Textura Firme. Olor Característico</p>	 <p data-bbox="654 1016 873 1234">Color marrón o verdoso, especialmente en alas. Textura babosa o pegajosa. Olor desagradable</p>

Carne de Res

Aceptar



Color Rojo brillante.
Textura Firme.
Olor Característico

Rechazar



Color marrón o
verdoso, manchas.
Textura babosa o
pegajosa.
Olor desagradable

Carne de Cerdo

Aceptar



Color Rosado.
Textura Firme.
Olor agradable.

Rechazar



Color marrón o
verdoso, manchas.
Textura babosa o
pegajosa.
Olor desagradable

Pescado

Aceptar



Color característico.
Agallas rojas.
Ojos brillantes.
Textura Firme.
Olor Agradable.

Rechazar



Color opaco.
Agallas oscuras.
Ojos hundidos.
Textura babosa.
Olor desagradable

Camarón

Aceptar



Color característico.
Textura Firme.
Olor agradable.
Envolturas intactas.

Rechazar



Color marrón o
verdoso, manchas.
Textura babosa.
Olor desagradable
Envolturas sucias o
rotas.

Verduras y Vegetales

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="354 604 592 751">Frescos Color característico. Textura firme. Olor característico.</p>	 <p data-bbox="646 604 885 907">Apariencia desagradable. Manchas. Golpes o deterioro. Color café o verdoso. Textura blanda y marchita. Olor desagradable.</p>

Frutas

Aceptar	Rechazar
 <p data-bbox="354 1346 592 1575">Frescas Color característico y brillante de acuerdo al tipo de fruta. Textura firme. Olor característico.</p>	 <p data-bbox="646 1346 885 1715">Apariencia desagradable. Manchas. Golpes o deterioro. Color café o verdoso. Podrido o con insectos. Textura blanda y marchita. Olor desagradable.</p>

Lácteos

Aceptar



Empacados correctamente.
Registro sanitario.
Verificar fecha de caducidad.

Rechazar



Empaque roto, golpeado o sucio.
Sin fecha de caducidad
Sin registro sanitario.

Huevos

Aceptar



Recibir a 10° C o menos.
Recibir en cubetas o empacadas
Cáscara intacta.
Comprobar frescura.

Rechazar



Olor desagradable.
Cáscara rota, sucio o quebradiza.

Productos Empacados

Aceptar



Empacados correctamente.
Registro sanitario.
Verificar fecha de caducidad.

Rechazar



Empaque roto, golpeado o sucio.
Presencia de insectos.
Sin fecha de caducidad
Sin registro sanitario.

Enlatados

Aceptar



Empacados correctamente.
Registro sanitario.
Verificar fecha de caducidad.

Rechazar



Empaque roto, golpeado, abierto o sucio.
Sin fecha de caducidad
Sin registro sanitario.

Embotellados

Aceptar	Rechazar
 <p>Embalse correctamente cerrado.</p> <p>Verificar ausencia de partículas extrañas, especialmente en el agua.</p> <p>Registro sanitario.</p> <p>Verificar fecha de caducidad.</p>	 <p>Embalse roto, golpeado, aplastado o sucio.</p> <p>Sin fecha de caducidad</p> <p>Sin registro sanitario.</p> <p>Presencia de goteo.</p>

10. Almacenamiento de los alimentos

10.1. Almacenamiento de los alimentos perecibles

Cada uno de los alimentos que se utilicen como materia prima en el establecimiento, deben ser almacenados de una manera correcta, en el lugar y a la temperatura adecuada. Tanto el refrigerador como congelador que sean utilizados deben estar correctamente limpios y desinfectados, es decir tienen que estar libres de malos olores o suciedad pero principalmente la temperatura de cada uno de ellos deben estar colocadas correctamente (refrigerador 0°C-5°C, congelador -18°C a -20°C).

- **Productos Cárnicos (Pollo, Carne de res, Carne de cerdo, Pescados y Mariscos):** Acorde a las políticas del restaurante los productos cárnicos se almacenan en el congelador a una temperatura de -18°C, por porciones y empacados al vacío.

- **Huevos:** Al ser un alimento potencialmente peligroso se debe tener un correcto almacenamiento de los mismo y se los debe almacenar en refrigeración a una temperatura de 5°C.
- **Lácteos:** Almacenar en refrigeración a una temperatura de 0°C a 5°C y deben estar alejados totalmente de alimentos de olor fuerte para de esta manera evitar algún tipo de contaminación.
- **Frutas y Verduras:** Deben ser almacenados en refrigeración a una temperatura de 0°C a 5°C, colocándolos en recipientes individuales, debidamente lavados y desinfectados, acorde a la fruta o verdura que sea. El buen estado de cada fruta o verdura debe ser verificado diariamente y en el caso de estar podrido o dañado desechar inmediatamente.

10.2. Almacenamiento de los alimentos no perecibles

Las estanterías donde se almacenen este tipo de productos deben estar separadas del piso al menos unos 15 cm, deben estar totalmente limpias, libre de humedad y a temperatura ambiente, es decir en un rango de 10°C a 21°C.

- Cada alimento debe ser almacenado en recipientes diferentes.
- Distribuir en el estante de una manera ordenada y coherente.
- Los productos enlatados una vez abiertos deben ser retirados de la lata y en el caso de no utilizar todo el producto refrigerar en un recipiente debidamente sellado o tapado.
- Almacenados lejos de los artículos de limpieza.

11. Temperatura Interna Mínima de Cocción de los alimentos

	AVES 74°C
	PESCADOS Y MARISCOS 63°C
	CARNE DE CERDO 68°C
	CARNE DE RES 63°C

12. Color de tablas acorde al alimento

	Lacteos o Productos cocidos
	Carnes
	Aves
	Pescados y mariscos
	Frutas y verduras

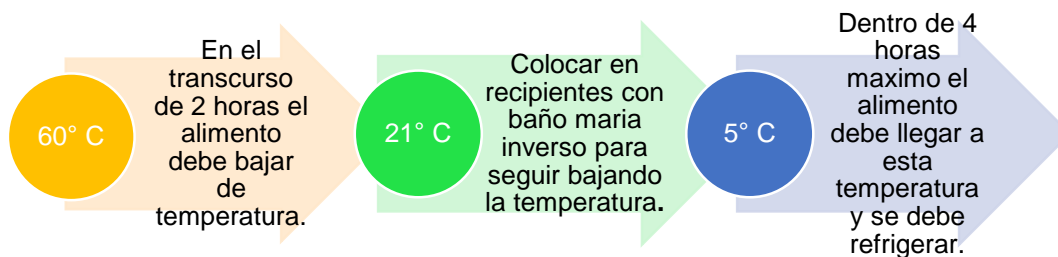
13. Montaje de platos

Los encargados del montaje de los platos deberán seguir y conocer los parámetros para el correcto montaje de cada plato y de esta manera evitar alguna contaminación y más que nada el asegurar el mandar la comida a la temperatura adecuada:

- El manipulador deberá utilizar guantes, pinzas y termómetro.
- No coger directamente con las manos los alimentos ya preparados.
- Asegurar de emplatar y mandar al cliente la comida caliente (más de 60°C).
- Los platos y utensilios utilizados deberán estar correctamente lavados y desinfectados.

14. Procedimiento para enfriar APP calientes

Es muy importante conocer el proceso adecuado para el enfriamiento de los APP en el caso que existieran sobras, ya que de no hacerlo de la manera correcta el alimento se puede dañar y resultara una perdida para el establecimiento. Una vez que el alimento haya sido enfriado y almacenado nuevamente es importante recordar que no se debe mantener durante mucho tiempo guardado.



15. Control de plagas

El control de plagas dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas es un punto muy primordial que siempre se debe toma en cuenta y más que nada tener un plan para evitar que cualquier plaga se propague, ya que en el caso que esto llegara a suceder se debe acudir a empresas encargadas de acabar con dichas plagas lo que ocasionaría en muchos casos el cierre del establecimiento por un tiempo determinado.

Es también muy importante mantener el interior y exterior del establecimiento en buen estado, es decir, tener una buena limpieza e higiene que sea notoria a simple vista y no solo por una buena presencia del lugar sino para evitar cualquier tipo de plagas.

Los métodos que se debe utilizar para el control de plagas deben ser los siguientes:

- **Método Físico:** Uso de trampas para ratones o mallas en las ventanas, especialmente del área del producción y servicio, para evitar el ingreso de moscas o cualquier otro insecto.
- **Método Químico:** En el caso que ya existiera algún tipo de plaga en el restaurante se debe acudir a sustancias químicas para acabar con dichas plagas, ya sea que hubiera en poca o gran cantidad; en el caso de ser necesario este método se debe acudir a personas especializadas para realizar fumigaciones y limpieza del lugar para acabar con cualquier tipo de plaga.