



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y SERVICIOS

CARRERA DE GASTRONOMÍA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCION
DEL TITULO DE ADMINISTRADOR GASTRONÓMICO**

**TEMA: PROPUESTA DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS
DE MANUFACTURA PARA EL RESTAURANTE “MAMA HILDA”
DE LA “HOSTAL MAMA HILDA” UBICADO EN EL CANTÓN
SIGCHOS PROVINCIA DE COTOPAXI.**

AUTORA: Ortega Herrera Gabriela Viviana

DIRECTOR: Ing. González Cabrera Fausto German Msc

Enero - 2017

CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD

Del presente trabajo y de todo su contenido se responsabiliza la autora Gabriela Viviana Ortega Herrera portadora de la cedula de identidad número 1723583256.



.....

Autora

Gabriela Viviana Ortega Herrera

CC: 1723583256

CERTIFICACIÓN

Certifico que la presente tesis cuyo tema es “Propuesta de un manual de buenas prácticas de manufactura para el restaurante “Mama Hilda” de la “hostal Mama Hilda” ubicado en el cantón Sigchos provincia de Cotopaxi, ha sido elaborada por la señorita Gabriela Viviana Ortega Herrera, bajo mi control y dirección.



Msc. Fausto Gonzales Cabrera

AGRADECIMIENTOS

Gracias Padre Santo por todas las bendiciones recibidas en lo largo de esta trayectoria estudiantil, gracias por darme la dicha de disfrutar de una familia y por la gran bendición de poder haber estudiado, gracias por las personas que durante este trayecto fueron de gran apoyo moral y económico, llenaste mi vida de satisfacción y lograste en mi un cambio positivo ya que llenaste mi alma de comprensión, cariño, responsabilidad y fe, las mismas herramientas que lograron que hoy culmine mis estudios universitarios.

Este trabajo se lo entrego a mis padres quienes me han apoyado de todas las maneras posibles, un Dioslepague a ellos que son lo más importante en mi vida sin su ayuda nada de esto hubiese sido posible.

Quiero dar mi más sincero agradecimiento a mi director de Tesis, Master Fausto Gonzales quien con mucha paciencia me ha dirigido en el desarrollo de mi trabajo.

Agradezco al “Hostal Mama Hilda” por la apertura para que se pueda realizar el trabajo, escuchando cada una de las opciones que se brindaron.

Mis más sinceros agradecimientos a mi Universidad quien me acogió este largo periodo de tiempo, dándome la gran oportunidad de conocer nuevos horizontes para mi futuro, conocer excelentes personas quienes han dejado en mi vida

osas productivas y enseñanzas que jamás saldrán de mi mente, también agradezco a cada uno de mis maestros quienes han contribuido para mi desarrollo profesional y me han enseñado cosas muy importantes que harán de mí una persona productiva para mi sociedad.

Gabriela Viviana Ortega Herrera

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres y a mi hermana, en especial a mi madre quien con su gran esfuerzo diario ha logrado sacar adelante mi porvenir, mis padres quienes de una u otra manera han querido lo mejor para mi futuro han logrado que yo culmine mi carrera, a ellos que han sido la columna más importante de mi vida les agradezco por todos sus esfuerzos y desvelos ya que gracias a ellos hoy cumplo una meta más en mi vida, que es mi desarrollo profesional.

También se lo dedico a mis hijos que son una parte fundamental en mi vida.

Y principalmente a Dios quien con su infinito amor de padre ha bendecido mi vida con esta gran familia, la misma que ha estado siempre a mi lado en todos los momentos difíciles, sin su licencia nada de esto podría haberse realizado.

Gabriela Viviana Ortega Herrera

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1723583256
APELLIDO Y NOMBRES:	Ortega Herrera Gabriela Viviana
DIRECCIÓN:	Triangulo de Piedra casa 19
EMAIL:	fredimoralesv@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	022607714
TELÉFONO MOVIL:	0984360528

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Propuesta de un manual de buenas prácticas de manufactura para el restaurante "mama Hilda" de la "hostal mama Hilda" ubicado en el Cantón Sigchos provincia de Cotopaxi
íAUTOR O AUTORES:	Gabriela Viviana Ortega Herrera
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Enero 2017
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Ing González Cabrera Fausto German Msc
PROGRAMA	PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	ADMINISTRADOR GASTRONÓMICO
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	El presente manual trata acerca de las buenas prácticas de manufactura que se debe tener y cumplir en los establecimientos dedicados al expendio de alimentos y bebidas, va exclusivamente dirigido para la Hostal mama Hilda, el manual enseña las diferentes normal a seguir como el uso correcto del uniforme en los empleados, la buena manipulación de los alimentos, el correcto almacenamiento, servicio, el control de temperaturas, explica los sitios correctos de almacenamiento, las

medidas a tomar con respecto a las instalaciones eléctricas de agua, ventilación, iluminación entre otros, en si e manual es un apoyo positivo para el desarrollo diario de las labores a cumplir en el establecimiento.

Con el fin de cumplir las metas que se hayan propuesto en un inicio.


Se realizó una encuesta a las empresas que tienen convenios con la hostel, con el fin de dar a conocer las falencias y fortalezas que han podido observarse en el transcurso de este tiempo, las falencias son mínimas ya que con el pasar del tiempo se ha ido perfeccionando la manera del servicio, la preparación de los alimentos, y se han implementado diferentes áreas de almacenamiento y producción que han facilitado el desarrollo de las actividades, dando una mejor atención al clientes, brindándole seguridad y confianza, y mayor comodidad al momento de consumir su producto.

Con el resultado de las encuestas realizadas se ha podido incrementar al manual puntos benéficos que son específicamente para el desarrollo de las actividades de este establecimiento, también se realizó un estudio de la competencia que se encuentra alrededor de establecimiento, es estudio arrojo los siguientes resultados, existen dos establecimientos que se dedican al mismo oficio lo mismos establecimientos no son considerados como una potencial competencia ya que en el primer establecimiento su nivel de servicio es inferior al del restaurante Mama

	<p>Hilda y el otro establecimiento tiene un servicio exclusivamente para personas vegetarianas que no es considerado como una competencia, lo que se busca con la implementación de este manual es mejorar la calidad del lugar, implementando áreas que no eran consideradas importantes en el establecimiento y que hoy en día se han convertido en áreas necesarias para la comodidad del cliente.</p>
<p>PALABRAS CLAVES</p>	<p>Provincia de Cotopaxi Proceso de manufactura Estudio de la competencia Manipulación de alimentos</p>
<p>ABSTRACT:</p>	<p>This manual deals with good manufacturing practices that must be had and meet in establishments dedicated to the sale of food and beverages, is exclusively directed to the Hostel mama Hilda, the manual teaches the different normal to follow as the correct use of the Uniform in employees, good food handling, proper storage, service, temperature control, explains the correct storage sites, measures to take with regard to electrical water installations, ventilation, lighting among others, in If e manual is a positive support for the daily development of the tasks to be fulfilled in the establishment.</p> <p>In order to meet the goals that have been proposed in the beginning.</p> <p>A survey was made to companies that have agreements with the hostel, in order to publicize the shortcomings and strengths that have been observed over the course of this time, the shortcomings are minimal because with the passage of time is gone Perfecting the way of the service, food preparation, and have implemented different areas of storage and production that have facilitated the development of activities, giving a better attention to customers, providing security and confidence, and greater comfort at the time of consumption Your product.</p> <p>With the result of the surveys carried out it has been possible to increase to the manual</p>

	<p>beneficial points that are specifically for the development of the activities of this establishment, also conducted a study of the competition that is located around establishment, There are two establishments that are dedicated to the same office the same establishments are not considered as a potential competition since in the first establishment their level of service is lower than the restaurant Mama Hilda and the other establishment has a service exclusively for vegetarians who is not Considered as a competition, what is sought with the implementation of this manual is to improve the quality of the place, implementing areas that were not considered important in the establishment and that today have become areas necessary for customer comfort.</p>
<p>KEYWORDS</p>	<p>Province of Cotopaxi Manufacturing process Study of the competition Food handling</p>

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

f:  _____

Ortega Herrera Gabriela Viviana

C.C. 1723583256

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ortega Herrera Gabriela Viviana, CI: 1723583256 autor/a del proyecto titulado: propuesta de un manual de buenas prácticas de manufactura para el restaurante “mama Hilda” de la “Hostal Mama Hilda” ubicado en el Cantón Sigchos provincia de Cotopaxi, 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,.....



f: _____

Ortega Herrera Gabriela Viviana

C.C. 1723583256



Quito, 12 de Octubre del 2015

Msc. Pablo Díaz

Coordinador de la Carrera de Gastronomía de la Universidad Tecnológica Equinoccial

Presente,

Yo, Herrera Almeida Jorge Humberto, portador del NC 050122079-2 como propietario del Hostal Mamá Hilda, ubicado en el Cantón Sigchos, Provincia de Cotopaxi, autorizo a la Sra. Ortega Herrera Gabriela Viviana con NC 172358325-6 la realización del proyecto de tesis con el tema "Propuesta de un manual de buenas prácticas de manufactura para el Restaurante Mama Hilda del Hostal Mama Hilda", ofreciendo la apertura completa para la realización del mismo.

Por la atención que le dé a la presente, le anticipo mis agradecimientos.

Saludos cordiales,


Jorge Herrera Almeida

 Telfa: Quito: 2 582957
Cel: 099 5268615 / 098 2672654
Chugchilán: 032708005 / 032708015
jherreraalmeida@hotmail.com
www.mamahilda.com

 WELCOME 
Parroquia Chugchilán Canton Sigchos
Provincia de Cotopaxi

ÍNDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT.....	ii
INTRODUCCIÓN.....	iii
CAPÍTULO I	1
1. GENERALIDADES	1
1.1. BPM`S.....	1
1.1.1. Acta de inspección de BPM.....	3
1.1.2. Certificado de operación sobre la utilización de BPM.	3
1.1.3. De las inspecciones para las actividades de vigilancia y control.....	5
1.1.4. Ventajas.....	6
1.1.5. Desventajas	7
1.1.6. Clasificación.....	7
1.2. MANUAL.....	8
1.2.1. Elaboración de un manual	9
1.2.2. Uso de datos	10
1.2.3. Distribución del Manual.....	10
1.2.4. Implementación	11
1.3. COTOPAXI.....	11
1.4. CHUGCHILAN.....	13
CAPÍTULO II	20
ANÁLISIS SITUACIONAL DEL RESTAURANTE	20
2.2. Antecedentes Históricos del Restaurante.....	23
2.3. PERSONAL DE TRABAJO	28
2.4. HORARIOS DE TRABAJO	30
2.5. ORGANIGRAMA.....	31
2.6. COMPETENCIA.....	31
2.7. PROCESO DE MANIPULACIÓN.....	34
2.7.1. Recepción.....	35
2.7.2. Lavado	36
2.8 PORCINAMIENTO Y ALMACENAMIENTO	36

2.9	ESTUDIO DE MERCADO	37
2.9.1.	Muestra	38
2.9.2.	Encuesta para las agencias de turismo (clientes principales)	39
2.9.3.	Encuesta para el personal	41
2.9.4.	Resultados	44
CAPÍTULO III		61
PROPUESTA DE UN MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA PARA EL RESTAURANTE “MAMA HILDA” DE LA HOSTAL “MAMA HILDA”		61
3.1.	DE LA LOCALIZACIÓN	64
3.1.1.	Diseño y construcción	64
3.2.	CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LAS ÁREAS, ESTRUCTURAS INTERNAS Y ACCESORIOS	65
3.2.1.	Distribución de Areas.	65
3.2.2.	Pisos, paredes, techos y drenajes	65
3.2.3.	Ventanas puertas y otras aberturas.....	66
3.2.4.	Escaleras, elevadores y estructuras complementaria.....	67
3.2.5.	Instalaciones eléctricas y redes de agua.	68
3.2.8.	Iluminación.....	68
3.2.9.	Calidad del aire y ventilación.	69
3.3.	CONTROL DE TEMPERATURA Y HUMEDAD AMBIENTAL	70
3.4.	SERVICIOS DE PLANTA - FACILIDADES.....	71
3.4.1.	Agua	71
3.4.2.	Vapor.....	72
3.4.3.	Desechos líquidos	72
3.4.4.	Desechos sólidos	72
3.4.5.	Equipos y utensillos.....	73
3.4.6.	Equipos.....	74
3.5.	PERSONAL	75
3.5.1.	Capacitación del personal:	75
3.6.	SALUD.....	76
3.7.	MEDIDAS DE PROTECCIÓN.....	76
3.8.	COMPORTAMIENTO.....	77
3.9.	MATERIAS PRIMAS	78

3.9.1. Agua	79
3.9.2. Producción De Los Alimentos	80
3.10.1. Personal de Trabajo	83
3.10.2. Uniformes.....	84
CONCLUSIONES.....	96
Recomendaciones.....	98
BIBLIOGRAFIA.....	100

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: BPM.....	2
Ilustración 2: Volcán Cotopaxi	11
Ilustración 3: Iglesia de Chugchilan	13
Ilustración 4: Camino a Chugchilan	13
Ilustración 5: Chugchilan hace 30 años.....	14
Ilustración 6: Feria Chugchilan	14
Ilustración 7: Planta de chocho.....	17
Ilustración 8: Chocho.....	17
Ilustración 9: Chochos con curtido	18
Ilustración 10: Choclos con queso y habas	19
Ilustración 11: Quesos tradicionales	19
Ilustración 12: Mapa de la provincia de Cotopaxi	20
Ilustración 13: Entrada al Hostal “Mama Hilda”.....	21
Ilustración 14: Entrada al Restaurante “Mama Hilda”	22
Ilustración 15: Comedor principal.....	22
Ilustración 16: Comedor derecho	23
Ilustración 17: Locro de zapallo	26
Ilustración 18: Café con el señor Presidente de la República Rafael Correa	27
Ilustración 19: Restaurante Cloud Forest.....	32
Ilustración 20: Comedor del Restaurante Cloud Forest.....	33
Ilustración 21: Entrada principal al Restaurante Black Sheep In	33
Ilustración 22: Comedor de Black Sheep In	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Pregunta 1 objetos en los alimentos	45
Tabla 2: Pregunta 2 aspecto personal	47
Tabla 3: Pregunta 3 servicio	48
Tabla 4: Pregunta 4 presencia de insectos en los alimentos	49
Tabla 5: Pregunta 5 servicios higienicos	50
Tabla 6: Pregunta 6 capacitacion del personal	51
Tabla 7: Pregunta 7 manipular un alimento	52
Tabla 8: Pregunta 8 existencia de un manual	54
Tabla 9: Pregunta 9 desinfeccion de materiales	56
Tabla 10: Pregunta 10 botiquin de primeros auxilios	57
Tabla 11: Pregunta 11 mala manipulacion de un alimento	58
Tabla 12: Pregunta 12 Proceso de recepción de mercadería	59
Tabla 13: Pregunta 13 dueños proveen materiales adecuados	60

RESUMEN

En este trabajo se tratará específicamente las falencias existentes en el restaurante Mama Hilda de la Hostal Mama Hilda con el fin de cubrir las necesidades de los clientes que asisten allí, tomando en cuenta el lugar donde se encuentra ubicado y la accesibilidad que existe, ya que es muy difícil implementar a la empresa diferentes tipos de accesorios por la dificultad de poder transportarlos.

En el primer capítulo se va a investigar cada una de las normas y leyes que se necesitan para mantener un establecimiento de este tipo de acuerdo con las leyes del Ecuador, esta investigación se realizará con el fin de conocer cuáles son las falencias que existen en el restaurante.

En el segundo capítulo se investigará cada una de las falencias y fortalezas que posee el establecimiento con el fin de conocer cuáles son las que se va trabajar cambiar con la creación del manual.

En el tercer capítulo se va a realizar la creación del manual contemplando la posibilidad de implementación que posee el establecimiento, ya que es muy difícil realizar cambios si no se tiene el capital y la infraestructura necesaria, el manual ayudará a cambiar de manera positiva el comportamiento humano y su rendimiento laboral ante las diferentes situaciones que se presenten en el diario.

ABSTRACT

In this paper, specifically address the existing shortcomings in the Mama Hilda restaurant Hostal Mama Hilda, in order to meet the needs of customers who attend there, taking into account where it is located and accessibility that exists, as it is very difficult to implement the company different kinds of accessories for the difficulty of transporting them.

In the first chapter is to investigate each of the rules and laws that are needed to maintain an establishment of this type in accordance with the laws of Ecuador, this research be conducted in order to know what are the weaknesses that exist are in the restaurant.

In the second chapter we will investigate each of the weaknesses and strengths that owns the property in order to know which ones will work to change with the creation of the manual.

The third chapter is going to make the creation of the manual contemplating implementation that owns the establishment, as it is very difficult to make changes if you do not have the capital and the necessary infrastructure, the manual will help to positively change the behavior human and work performance to the different situations that arise in daily

INTRODUCCIÓN

El Hostal Mama Hilda creado hace 18 años se encuentra ubicado en la Provincia de Cotopaxi Cantón Sigchos en un pueblo llamado Chugchilan el mismo que es altamente turístico por ubicarse a 10 minutos de la laguna del Quilotoa, este hospedaje tiene capacidad para 70 personas, es netamente familiar, el nombre lo atribuye a la madre de la casa llamada Hilda Gallo el establecimiento ofrece servicio de hospedaje, caminatas, cabalgatas y restaurante, el mismo que es una de la falencias más notorias en el establecimiento por diferentes razones como son, falta de conocimiento de las respectivas normas a seguir para el desarrollo correcto de las actividades, falta de personal capacitado en esta área de producción de alimentos y bebidas, entre otras, esta es la razón por la cual se ha visto afectado en diferentes situaciones, siendo este el motivo más grande e indiscutiblemente necesario por el cual se ha decidido implementar un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura con la finalidad de alcanzar los objetivos impuestos en la creación de la empresa.

El presente trabajo está orientado hacia la creación de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para el restaurante” Mama Hilda” de la “Hostal Mama Hilda”, con el fin de un buen desarrollo laboral tanto de sus empleados como de los empleadores.

ANTECEDENTES DEL TITULO DE LA INVESTIGACIÓN.

Tomando en cuenta que ya se han hecho más investigaciones como libros tesis : (Naranjo, 2014), acerca de la manera correcta de diseñar un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, los mismos que guiaran en este proceso con el fin de culminar con los objetivos y elaborar el documento de manera que pueda despejar las dudas, acerca de lugares correctos de almacenamiento, cuidado personal de los empleados, distribución correcta de las diferentes áreas que comprenden el establecimiento

Gracias a estas previas investigaciones el trabajo desempeñado en las áreas que comprenden el Restaurante será más eficaz.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En el Restaurante Mama Hilda de la Hostal Mama Hilda se ha venido trabajando durante 18 años, lamentablemente en este tiempo se ha desarrollado las actividades de manera empírica, razón por la cual es necesario realizar una reestructuración de todas las áreas que comprende el Restaurante, ya que como ha sido un negocio familiar lo ha venido administrando un miembro de la misma, sin tener el conocimiento adecuado de todo lo que comprende tener un establecimiento de este tipo, sin tomar en cuenta las normas leyes reglamentos que se debe seguir para conservar la empresa.

Lamentablemente los establecimientos de alimentos y bebidas no cuentan con un manual de buenas prácticas de manufactura, siendo indispensable tenerlo ya que este requisito aumentará la aceptación de clientes, brindando seguridad a los

mismos, acotando también que se puede alcanzar un target mucho más alto al obtenido hasta el día de hoy.

Conforme ha pasado el tiempo la demanda se ha ido creciendo, y el recurso humano con el respectivo conocimiento profesional en este lugar es demasiado difícil encontrarlo, al igual que definir los proveedores.

Las materias primas y todo lo que se necesita se consigue en la ciudad ya que allá no hay ninguna manera de obtenerlo, por lo tanto nuestro objetivo es elaborar un manual de buenas prácticas de manufactura; Para lo que el compromiso empresarial de cada uno de los miembros de la familia fue que un miembro se especialice en una rama que tenga que ver con temas gastronómicos lo ideal para tener conocimiento del el manejo correcto de un establecimiento como este restaurante que pertenece al área de alimentos bebidas.

Un punto muy importante es conocer que el conocimiento del personal depende del tipo de capacitación que se reciba a lo largo del desarrollo de cada una de las actividades a ellos encomendados, es deber de la empresa dar a conocer las respectivas normas, leyes, especialmente relacionadas con salubridad sanitación que hasta este momento se encuentran descuidados, de igual manera la elaboración del uniforme adecuado para el personal de las áreas como son cocina habitaciones restaurante, con el mismo que se puedan sentir cómodos al momento del desarrollo de sus diferentes actividades, la elección correcta de los proveedores de los diferentes insumos que se utilizan para el funcionamiento del Restaurantes , la manera y el lugar adecuado para almacenar los mismos sin correr riesgos de contaminaciones ni de daños por no estar ubicados en el sitio

correcto, sin olvidarse de la reestructuración de maquinaria y equipos que se utiliza en el trabajo diario.

Por lo tanto, es indispensable proponer la implementación de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para el Restaurante MAMA HILDA.

FORMULACION DEL PROBLEMA.

¿Qué tipo de Manual se requiere implementar en el Restaurante “MAMA HILDA”

¿Cuáles son los puntos críticos que se debe analizar en el establecimiento?

¿Qué tipos de leyes, normas requiere para el funcionamiento adecuado del Restaurante?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Proponer un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura en el Restaurante “Mama Hilda” de la “Hostal Mama Hilda”, con el fin de mejorar la calidad del establecimiento y acoger un target más alto de clientela.

Objetivos Específicos:

- Investigar normas, leyes teorías, fundamentos para la elaboración de un Manual de Buenas Practica de Manufactura, con el fin de que despeje todas las dudas cumpliendo las normas para el funcionamiento del establecimiento.
- Conocer los puntos críticos del establecimiento para la implementación adecuada del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura.

- Elaborar un manual de Buenas Prácticas de Manufactura para el restaurante “Mama Hilda”, para que el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores sea productivo tanto para ellos como para la empresa.

JUSTIFICACIÓN

Es importante realizar esta investigación porque se han detectado falencias en el establecimiento, tanto en el entorno como de parte del recurso humano. Razón por la cual es importante acotar normas con el fin de mejorar el desempeño laboral del restaurante MAMA HILDA de la HOSTAL MAMA HILDA ubicado en el Cantón Sigchos Provincia de Cotopaxi, obteniendo así mejores resultados en las diferentes áreas que comprende la empresa, proporcionando así mayor seguridad en los clientes, (consumidores turistas) y a la empresa con la satisfacción de saber que se ha cumplido con las reglas impuestas para el buen funcionamiento del establecimiento

Conocer todo lo relacionado con el buen funcionamiento de la empresa podremos elegir mejor a los proveedores exigiendo cantidad, calidad por el precio justo.

Es la primera investigación realizada en el establecimiento se estudiará cada detalle minuciosamente, con el fin de culminar el trabajo exitosamente.

Por consiguiente, el manual será elaborado de acuerdo a las necesidades propias vistas hasta el día de hoy, las mismas que se irán puliendo día a día siguiendo las normas de la manera correcta sin olvidar que es para el bienestar de los clientes y de la empresa. La implementación adecuada de un manual ayudará de manera exitosa dando lugar a que el sitio sea más turístico sea más aceptable ante la

sociedad generando empleo para las personas que viven alrededor y sobre todo generando utilidad en el establecimiento que es netamente familiar.

La aceptación del mismo será la mejor manera de alcanzar los objetivos.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. BPM`S

Son una herramienta básica para la obtención de productos 100% seguros para el consumo humano, realmente son primordiales, ya que permite dar a conocer muchos factores importantes en la elaboración de alimentos procesados entre ellos la buena manipulación, manufactura de los mismos, su principal objetivo es mantener la higiene en los diferentes procesos. (Ortega, 2016)

Tomando en cuenta que no solamente las BPM`s, son un requisito para garantizar seguridad en los alimentos, realmente es de lo que se debe partir, ya que este proceso de inocuidad alimentaria abarca muchos más aspectos, como son diferentes procesos y normas a seguir. (Ortega, 2016)

Es muy importante recalcar que el cumplimiento de cada uno de los pasos y normas a seguir en la elaboración, producción, procesos será primordial, para culminar con un producto excelente y así lograr la satisfacción del cliente y la seguridad como empresa al brindar un servicio que cumpla con todas las leyes impuestas para este tipo de establecimientos. (Ortega G. , 2016)

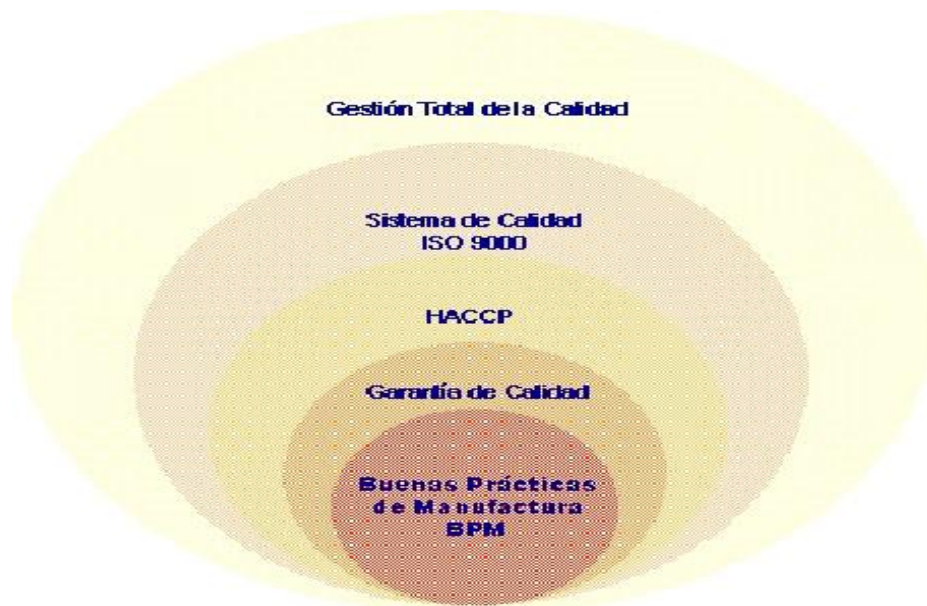


Ilustración 1: BPM

Fuente: (<https://www.google.com>, 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

La manufactura es la actividad del sector secundario de la economía, también denominado sector industrial, sector fabril, o simplemente fabricación o Industria. (Enciclopedia, 2015)

En sí, las BPM's son las herramientas primordiales para obtener productos seguros para el consumo humano, las misma que se rigen por normas esenciales para la manipulación correcta y la higiene. Por lo que es importante que los propietarios de establecimientos dedicados al expendio, producción, elaboración, envase de alimentos y bebidas, tengan el conocimiento pertinente de la normativa actualizada para que la industria alimenticia (restaurantes, bares, cafés, hoteles, hostales), elaboren alimentos sujetándose a normas de Buenas Prácticas de

Manufactura, las que facilitarán el control a lo largo de toda la cadena de producción, distribución y consumo.

Según la Constitución Política de la República del Ecuador en su Art. 361 dice: “El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.”

Además, que la Ley Organiza de Salud menciona en su Art. 137 que los establecimientos que manufactures alimentos y bebidas, están sujetos a la obtención del Registro Sanitario.

1.1.1. Acta de inspección de BPM

Art. 79.- El Acta de Inspección de BPM es el documento en el que, sobre la base de lo observado durante la inspección, las entidades de inspección hacen constar la utilización de las BPM en el establecimiento, y servirá para el otorgamiento del certificado de operaciones respectivo y para el control de las actividades de vigilancia y control señaladas en el Reglamento de Registro y Control Sanitario.

1.1.2. Certificado de operación sobre la utilización de BPM.

Art. 81.- El Certificado de Operación sobre la base de la utilización de buenas prácticas de manufactura de la planta procesadora, será otorgado por la autoridad de Salud Provincial competente, en un periodo máximo de 3 días laborables a partir de la recepción del informe favorable de las entidades de

inspección y la documentación que consta en el Art. 74 del presente reglamento y tendrá una vigencia de tres años. Este certificado podrá otorgarse por áreas de elaboración de alimentos, cuyas variedades correspondan al mismo tipo de alimento.

Este mismo documento que certifica la aplicación de buenas prácticas de manufactura de la totalidad de la planta o establecimiento, o de ciertas áreas de elaboración de alimentos es el único requisito para la obtención del Registro Sanitario de sus alimentos o de aquellos correspondientes al área certificada de conformidad con las disposiciones establecidas en el Código de la Salud.

Art. 82.- El Certificado de Operación sobre la base de la utilización de buenas prácticas de manufactura debe tener la siguiente información:

- Número secuencial del certificado.
- Nombre de la entidad auditoria acreditada.
- Nombre o razón social de la planta, o establecimiento.
- Área(s) de producción(es) certificada(s).
- Dirección del establecimiento: provincia, cantón, parroquia, calle, número de teléfono y otros datos relevantes para su correcta ubicación.
- Nombre del propietario o representante legal de la empresa titular o administradora de la planta, o establecimiento inspeccionados y/o de su representante técnico.
- Tipo de alimentos que procesa la planta.
- Fecha de expedición del documento.

- Firmas y sellos: Representante de la entidad auditora y Director Provincial de Salud o su delegado.

Art. 83.- Se requerirá un nuevo Certificado de Operación sobre la base de la utilización de buenas prácticas de manufactura en los siguientes casos:

- Si se incluyen otras áreas de elaboración de alimentos para otro(s) tipo(s) de alimentos.
- Si se realizan modificaciones mayores en la planta de procesamiento que afecten a la inocuidad del alimento.
- Si se tienen antecedentes de un historial de registros sanitarios con suspensiones o cancelaciones en los dos últimos años.

1.1.3. De las inspecciones para las actividades de vigilancia y control

Art. 84.- Las autoridades competentes podrán realizar una visita anual de inspección a las empresas que tengan el Certificado de Operación sobre la base de la utilización de buenas prácticas de manufactura.

Para las empresas que no poseen dicho certificado se aplicarán las disposiciones de vigilancia y control contenidas en el Reglamento de Registro y Control Sanitario. Art. 85.- Si luego de la inspección de las autoridades sanitarias y una vez evaluada la planta, local o establecimiento se obtienen observaciones y recomendaciones, éstas de común acuerdo con los responsables de la empresa, establecerán el plazo que debe otorgarse para su cumplimiento, que se sujetará a la incidencia directa de la observación sobre la inocuidad del producto y deberá ser comunicado de inmediato a los responsables de la

empresa, planta local o establecimiento, con copia a las autoridades de salud competentes. Art. 86.- Si la evaluación de re inspección señala que la planta no cumple con los requisitos técnicos o sanitarios involucrados en los procesos de fabricación de los alimentos, se aplicarán las medidas sanitarias de seguridad previstas en el Reglamento de Registro y Control Sanitario. Art. 87.- Si la evaluación de re inspección señala que la planta ha cumplido parcialmente con los requisitos técnicos, la autoridad de salud podrá otorgar un nuevo y último plazo no mayor al inicialmente concedido.

1.1.4. Ventajas

- Darán productos fabricados bajo correctas normas, productos realizados de manera consistente y bajo estrictos estándares de calidad.
- Crea un manual correcto de organización, un plan maestro de validaciones y procedimientos normalizados de operación.
- Cubren todos los aspectos de producción, materias primas, instalaciones, equipo entrenamiento e higiene del personal.
- Permite detallar por escrito cada paso de un determinado proceso con el fin de que no afecte la calidad del producto final.
- Colabora minimizando al máximo los errores en la manufactura de los productos alimentarios.
- Contiene un sistema adecuado de documentación que permite seguir los pasos desde el ingreso de la materia prima hasta su distribución final(consumidor).

- Brinda productos seguros bajo sistemas legales de producción.
- Brinda el cumplimiento de las exigencias mínimas para que los alimentos sean considerados aptos para el consumo humano.
- Proporcionan alimentos inocuos, saludables y sanos.

1.1.5. Desventajas

- Existen errores que no pueden ser eliminados al someter cierto producto a pruebas finales, a que esto solamente se lo demuestras después de haber sido distribuido.
- No todas las empresas pequeñas tienen suficiente presupuesto para implementar este tipo de programa en la empresa, ya que requiere de la contratación de un profesional.
- Obliga a ciertas empresas al cierre permanente de su negocio.
- Este certificado no otorga a los empresarios una ventaja competitiva, ya que no todos los clientes se aseguran de que el establecimiento posea el certificado.

1.1.6. Clasificación

Son normas dirigidas a sectores específicos, los mismo que están relacionados directamente con productos que pueden incidir con la salud humana., existiendo así las:

- BPM's farmacéuticas
- BPM's de cosméticos

- BPM's de alimentos
- BPM's productos naturales
- BPM's las de insumos médicos quirúrgicos.

1.2. MANUAL

Básicamente un manual es un conjunto ordenado de pasos a seguir, los mismos que se encuentran documentados tiene como fin planificar y gerenciar el conjunto de actividades que afecten la calidad dentro de una organización.

En el manual debe constar todas las normas requeridas a cumplirse, dentro de una organización sin importar el tipo de actividad a la que esta se dedique.

Aunque no existe formato requerido para la elaboración de los manuales, deberán cumplir con los requisitos de calidad exigidos en situaciones actuales.

Un manual correcto debe ser:

- Ser una compilación de los procedimientos documentados.
- Ser una serie de procedimientos documentados para aplicaciones específicas.
- Ser más de un documento o nivel.
- Tener un núcleo común con apéndices apropiados.
- Tener horas numerosas derivaciones posibles basadas en las necesidades organizacionales.

Los diferentes tipos de manuales tienen objetivos como son:

- Comunicar la política de la calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización.
- Describir e implementar un sistema de la calidad eficaz.
- Suministrar control adecuado de las prácticas y facilitar las actividades de aseguramiento.
- Suministrar las bases documentales para las auditorias.
- Adiestrar al personal en los requisitos del sistema de la calidad.
- Presentar el sistema de la calidad para propósitos externos: por ejemplo, demostrar la conformidad con las normas COVENIN-ISO 9001, 9002 o 9003.

1.2.1. Elaboración de un manual

La persona a elaborar el manual debe tener el conocimiento pertinente de las referencias y documentos que se vayan a usar para la elaboración del manual ya que pueden ser revisadas por el organismo pertinente, dichos datos a usarse pueden acotar significativamente el tiempo de elaboración de manual, así como también colaborara en la identificación de aquellas áreas en las que existan deficiencias en el sistema de calidad que deban ser contemplados y corregidos.

1.2.2. Uso de datos

- Siempre que el elaborador considere necesario se debe incorporar la referencia de donde ha sido obtenida la información.
- Exactitud y adecuación.
- La persona encargada debe encargarse de que la entidad competente apruebe la validez del mismo para así asegurar que la calidad del manual sea exacta.
- Proceso de aprobación, emisión, y control del manual.
- Revisión y aprobación final, a cargo de la gerencia.
- Cada copia de manual debe llevar una evidencia de su autorización.

1.2.3. Distribución del Manual

Hay que tomar en cuenta que el manual puede ser susceptible a cambios y que todo el personal involucrado en el desarrollo profesional de la empresa pueda acceder de manera fácil y sencilla al documento.

Al realizar cambios se debe realizar el mismo procedimiento que al iniciar la elaboración del manual hasta el paso final que sería la aprobación de los cambios, esta aprobación contribuye de manera positiva ya que esencial asegurar que el contenido del manual está autorizado adecuadamente.

Hay la posibilidad de que personas mal intencionadas realicen copias no controladas de los manuales en los que se pueden incluir propósitos de propuestas fuera del lugar.

1.2.4. Implementación

La implementación es la aplicación de una idea en un lugar determinado, la ejecución o realización de un plan o idea, siempre con la finalidad de lograr un cambio positivo para beneficio de todas las personas involucradas en el desarrollo empresarial.

1.3. COTOPAXI

Ilustración 2: Volcán Cotopaxi



Fuente: (www.tripadvisor.com, 2014)

Elaborado por Gabriela Ortega

Se encuentra en la serranía ecuatoriana, específicamente en el centro norte de la cordillera de los Andes, se asienta en la hoya central oriental del Patate la provincia de Cotopaxi se llamaba anteriormente provincia de León, sus principales habitantes fueron los cayapos y colorados. (VOYAGE, 2014)

La provincia cuenta con un clima que va desde el gélido de las cumbres andinas hasta el cálido húmedo en el subtropical occidental.

Considerado como potencial turístico del Ecuador, un lugar muy atractivo con infinidad de lugares para visitar, es poseedora de majestuosos paisajes, principalmente su volcán de belleza fascinante y a su alrededor sus ríos, sus pueblos con sus arquitecturas coloniales, sus pueblos modernos y antiguos, sus iglesias, sus tradiciones y costumbres y sobretodo su gente, la ciudad más cercana es Latacunga y es la ciudad capital que cuenta con una infraestructura maravillosa un lugar lleno de tradición con sus mercados que se han transformado en un atractivo para el turismo internacional y nacional, posee unas calles muy angostas, la construcción de las mismas da a notar que es de hace millones de años épocas coloniales, hermosos restaurantes, gastronomía típica del lugar y sitios históricos invitan a conversar y extasiarse con sus maravillas. (VOYAGE, 2014)

La provincia de Cotopaxi cuenta con siete cantones Latacunga, La Maná, Pangua, Salcedo, Sigchos, Pujilí y Saquisilí.

1.4. CHUGCHILAN

Ilustración 3: Iglesia de Chugchilan



Fuente: (www.tripadvisor.com, 2014)

Elaborado por: Gabriela Ortega

Ilustración 4: Camino a Chugchilan



Fuente: (www.tripadvisor.com, 2014)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Ilustración 5: Chucghilan hace 30 años



Fuente: (www.tripadvisor.com, 2014)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Ilustración 6: Feria Chugchilan



Fuente: (www.tripadvisor.com, 2014)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Está ubicado en el cantón Sigchos de la provincia de Cotopaxi, en el sector suroeste, con una altitud de 3160 metros teniendo una temperatura mínima de 5°C hasta 26,8°, presenta un clima frío seco. (VOYAGE, 2014)

La parroquia llamada San Miguel de Chugchilan hace 15 años era parte del cantón Pujili, pero por la cercanía que existe hoy es parte del cantón Sigchos ya que se encuentra a tan solo 20 minutos del mismo, Chugchilan se encuentra ubicado en la parte noroccidente de la provincia de Cotopaxi. (Ricardo, 1988)

En la antigüedad los primeros habitantes quisieron construir la iglesia del pueblo en el sector llamado Pungucaso, que está a una distancia de 10 a 15 minutos de la parroquia, pero cuando estaba a punto de terminar la construcción todo se vino abajo, sin explicación alguna, razón por la cual se ven en la necesidad realizar la construcción en otro lugar, para lo cual aparece un hombre habitante de la parroquia quien dona su terreno para poder realizar la construcción este señor se llamaba Miguel Chugchilan, empezaron la construcción la misma que permanece intacta hasta el día de hoy, convirtiéndose en la capilla principal que existía, en el mismo lugar donde fue construida la iglesia se quedaron a vivir los trabajadores quienes ayudaron con la edificación del templo, ahí formaron sus familias y decidieron que su vida la realizarían en este lugar, en honor a su benefactor la gente decide llamar Chugchilan al sector donde fue construida la iglesia. (Ricardo, 1988)

Chugchilan fue creado el 29 de septiembre de 1861, fue un sitio muy conocido ya que es centro de enlace entre la Costa y La sierra, por esta razón el comercio fue muy afluente con las parroquias de Sigchos, Pucayacu, Isinlivi, Zumbahua,

Saquisilí y del cantón Latacunga y los pobladores de la zona cercana se encontraban en Chugchilan para la respectiva compra y venta de sus productos, y por situaciones de economía se daba el trueque, panela, maíz, cebada, papas, aguardientes, la transportación de los productos se realizaba en animales como mulas bueyes caballos machos, tomando en cuenta que se podían demorar muchos días en llegar al lugar ya que no había carreteras sino caminos realizados de forma manual (chaquiñanes), y la comunicación era por medio de un cacho o cuernos era la única manera de informar que habría una feria o una minga. (Ricardo, 1988)

Por esta razón se celebran sus fiestas de Parroquialización el 29 de septiembre en honor a su patrono San Miguel Arcángel. (Ricardo, 1988)

En la actualidad Chugchilan se ha convertido en un potencial Turístico por la cercanía que existe entre el Quilotoa y el pueblo en el lugar existen tres lugares únicos de hospedaje y servicio de comida, por la gran afluencia de clientes extranjeros y por cubrir sus necesidades de alimentación se ha creado el restaurante Mama Hilda. (Ortega G. , 2016)

En este lugar donde el clima es frío hay una gran variedad de cultivos que son tradicionales del lugar, primeramente, se da el chocho, en grandes cantidades, el mismo es cultivado y consumido en la localidad, actualmente existe una planta procesadora de chochos que fue construida hace aproximadamente 1 año con inversión de una asociación española, la producción es grande razón por la cual se la vende en las partes aledañas como son Saquisilí, Latacunga, Ambato, con el

mismo se ha logrado elaborar platos tradicionales como son ají de chochos, salsa de chochos muy conocidas en el lugar. (Ortega G. , 2016)

Ilustración 7: Planta de chocho



Fuente:(www.photocomunity.com, 2015)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Ilustración 8: Chocho



Fuente: (www.photocomunity.com, 2015)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Otros productos que se dan en gran cantidad son las papas de diferente calidad, el choclo y por ende el maíz el morocho, las habas, la cebada, se da el zambo el zapallo, también existe producción de frejol, pero la gran parte de las personas que habitan ahí prefieren sembrar el chocho. (Ortega G. , 2016)

Teniendo como plato típico “el cocinado” que es lo que la mayoría de las personas ha ido consumiendo durante toda la historia y les gusta mucho a los turistas, Chugchilan cuenta con una fábrica d quesos la misma que tiene todos sus papeles en orden y produce una gran variedad de quesos con tecnología suiza, el plato típico llamado el cocinado es acompañado de un delicioso pedazo de queso. (Ortega G. , 2016)

Ilustración 9: Chochos con curtido



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Ilustración 10: Choclos con queso y habas



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Ilustración 11: Quesos tradicionales



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

CAPÍTULO II

MACRO Y MICROUBICACIÓN DEL RESTAURANTE

El restaurante Mama Hilda de la Hostal Mama Hilda se encuentra ubicado en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Sigchos, Parroquia Chugchilan exactamente en el centro del pueblo, el restaurante tiene aproximadamente 14 años de funcionamiento es un negocio netamente familiar, anteriormente estaba dirigido a público exclusivamente extranjero, en la actualidad al observarla gran afluencia de clientes nacionales, el restaurante se está convirtiendo en uno de los sitios de elección turística al visitar esta parte del país. (Ortega G. , 2016)

Ilustración 12: Mapa de la provincia de Cotopaxi



Fuente: (mapasecuador.net, 2014)
Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

2.1. Infraestructura

Con una extensión de 10.000 metros cuadrados, incluidos sitios como parqueaderos, juegos infantiles, áreas de caminata, el Restaurante tiene una

capacidad para 120 personas, hacen del restaurante el lugar adecuado para compartir momentos amenos con los seres queridos, a más de que cuentan con una área de caminata y recreación disfrutado del aire puro del campo, sin pensar que llegaría hacer un lugar muy concurrido sus inicio fue en el año 2002, por la madre de la Familia Herrera, Hilda Gallo quien con su gran corazón hospitalario acogió en su humilde casa a dos extranjeros que estaban perdidos, gracias a ellos se inició el negocio que hoy por hoy lo maneja estrictamente la familia.

Ilustración 13: Entrada al Hostal “Mama Hilda”



Fuente:(Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Ilustración 14: Entrada al Restaurante “Mama Hilda”



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

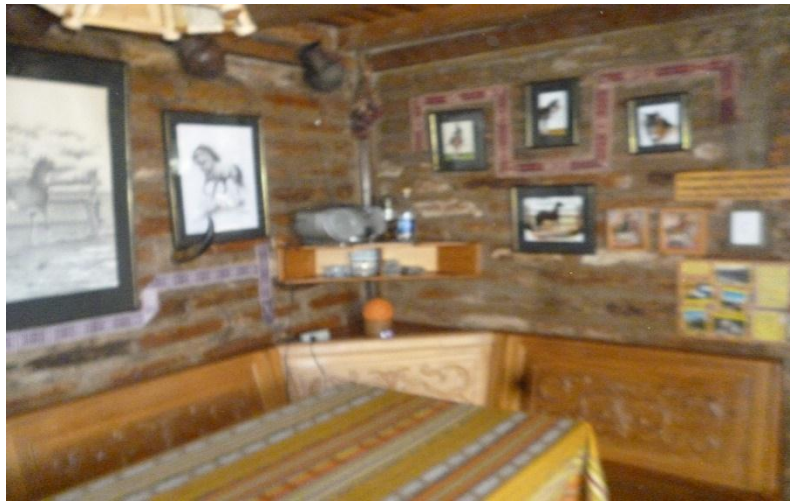
Ilustración 15: Comedor principal



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Ilustración 16: Comedor derecho



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

2.2. Antecedentes Históricos del Restaurante

Darío Herrera actualmente Gerente General del negocio familiar y accionista en igual parte que sus cuatro hermanos es la persona encargada del funcionamiento del mismo, Darío cuenta cómo ha ido evolucionando el negocio y nos recalca que es netamente familiar. (Gallo, 2015)

La manera de pensar acerca de la forma, la cantidad como se sirve la comida en el Restaurante nace de la autora intelectual de la creación de esta empresa llamada Hilda María Gallo Almeida, su manera de ser, su carisma, su bondad la ha llevado a ser una persona admirada en muchos países, por los diferentes turistas que han tenido la oportunidad de visitar el lugar, su lema es no medir la cantidad de los alimentos, dejar que el turista se los sirva de la manera y la cantidad que

deseo, es por esa razón, que los desayunos, almuerzos, y cenas que se sirven en el restaurante se los realiza en contenedores, bols, grandes poniendo en el centro de la mesa, y las personas pueden tomar lo que deseen sin ningún problema, esto ha marcado un lugar especial en los recuerdos corazones de las personas que han visitado el lugar, y es una manera de promocionar el establecimiento, es por esta razón que se requiere la implementación de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, dando así, mayor realce al Restaurante. (Gallo, 2015)

En los inicios de la creación de Restaurantes existían muchas dudas de cómo será la manera de atender al cliente, tomando en cuenta que era demasiado difícil la comunicación entre las personas que atendían en el hostel y los turistas , ya que la mayoría de clientes eran extranjeros la mayoría no sabía hablar español, todo era en señas o en dibujos, comenta la señora Hilda Gallo propietaria del restaurante, otra de las duda que invadía a la familia era que tipo de comida se puede servir si solamente tenían conocimiento de la comida ecuatoriana, y más aún en el campo comida específicamente tradicional, son pensarlo dos veces la señora Hilda Gallo cocinaba lo que sabía hacer y a los turistas les agradaba ese fue el inicio de una empresa familiar , no existía infraestructura en ese tiempo ni siquiera la facilidad de prestar unos servicios higiénicos adecuados era tan difícil que los dueños del establecimiento calentaban agua en el fogón para que los turistas se puedan bañar, posteriormente recibieron ayuda de una fundación Italiana ellos colaboraron con camas mesas entres otros utensillos. En la casa de los dueños del establecimiento vivieron dos turistas estado unidenses durante dos años, Andrés y Michel quienes actualmente son los dueños de “Black Sheep In”,

también colaboraron con ideas nuevas costumbre que para Mama Hilda era desconocidas, poco a poco se ha ido incrementando la empresa, en la actualidad es prioridad de la familia mantenerse dentro de las reglas que rigen para el buen funcionamiento del Restaurante. (Gallo, 2015)

La implementación de un nuevo local en el que sea más fácil el desempeño de los labores diarios es la meta que se anhela cumplir al término de este año, la construcción del nuevo Restaurante ha tomado un tiempo de 1 año y medio , hoy en día calculan que se terminara su construcción en el mes de septiembre, en el nuevo local donde estará ubicado el Restaurante Mama Hilda existe un amplio espacio tanto en la cocina como en el comedor con servicios higiénicos en el mismo restaurante, en el anterior no existía servicios higiénicos, las bodegas tienen el espacio adecuado para poder almacenar los alimentos como se tiene planeado y como las normas lo dicen. (Ortega G. , 2016)

La gran ventaja que tienen los propietarios del Restaurante es que los terrenos son propios y hay un gran espacio para explotarlo (Ortega G. , 2016)

En el periodo de formación académica de Gabriela Ortega autora intelectual del presente proyecto, pude notar que existe una gran falencia es el desconocimiento de la gastronomía, es la herramienta básica para sacar adelante el establecimiento, la capacitación del personal que labora en el restaurante es muy importante ya que las personas que laboran en el restaurante son personas propias del lugar (indígenas), y es muy difícil trabajar con ellos sin que hayan recibido la capacitación adecuada. (Ortega G. , 2016)

El propósito con este proyecto relativamente es implementar el manual de buenas prácticas de manufactura con el fin de que las personas colaboradoras en el restaurante tengan el conocimiento pertinente del trabajo y del servicio que realizamos día a día, la responsabilidad tan grande que significa brindar el servicio de alimentos y bebidas, teniendo muy en cuenta que cualquier error por leve o grave que sea pone el riesgo la vida de las personas que consuman el producto final. (Ortega G. , 2016)

Lo que me ha motivado para poder realizar este proyecto es la necesidad de ver crecer a la familia, jamás dejar morir las costumbres de mi abuelita quien ha inculcado valores, como son la amistad la solidaridad, el trabajo este proyecto tiene como fin aparte de mejorar la calidad del establecimiento es mantener viva la llama de amor familiar que existe en cada rincón de la empresa. (Ortega G. , 2016)

Ilustración 17: Locro de zapallo



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Ilustración 18: Café con el señor Presidente de la República Rafael Correa



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

La manera de servir es única de los restaurantes a excepción de los que prestan servicio tipo buffet, los clientes se sienten a gusto con el servicio que se brinda a los clientes ya que ellos se sirven de la manera que desean y la cantidad que desean, el tipo de comida que se sirve es tradicional como por ejemplo, morocho de sal, colada de haba, arveja, sopa de legumbres, ningún tipo de sopa contiene nada de elementos cárnicos, son realizadas con productos orgánicos, naturales ya que los terrenos son ricos en proteínas y minerales y brindan una infinidad de legumbres, hortalizas, granos, que son primordiales en la preparación de los alimentos. (Ortega G. , 2016)

Hoy en día se ha recibido clientes de todas partes del mundo y complace saber que es un lugar que llama la atención incluso a los ecuatorianos, ya que la afluencia de turistas se ha ido incrementando y la acogida del establecimiento ha sido notoria, acerca de la seguridad nunca habido ningún problema Chugchilan es un pueblo muy tranquilo un pueblo pequeño, y no existe maldad en las personas que habitan en el lugar el pueblo está conformado por 18 familias aproximadamente, y entre todas se cuidan, las personas que viven a los alrededores saben que el turismo es el principal ingreso y fuente de trabajo que existe en esta parte del Ecuador es por eso que tema de la delincuencia si lo existiera es muy delicado en este sector, ya que la mayoría de habitantes son indígenas, y son lugares donde no existe robos ni asaltos como en la ciudad, esta es la razón por la que no se ha implementado servicio de guardianía como en las grandes ciudades. (Ortega G. , 2016)

Es importante para el restaurante la implementación de nuevos platos a la carta con el fin de satisfacer a los turistas que están de paso por el sitio, ya que últimamente se ha notado más afluencia de turistas que solamente llegan a comer y estar un solo momento o que simplemente están pasando por ahí, pero para la implementación de nuevos platos es necesario implementar primero el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. (Ortega G. , 2016)

2.3. PERSONAL DE TRABAJO

El personal de trabajo es uno de los problemas principales que aqueja al establecimiento, ya que es una falencia que se ha tenido durante el lapso de

evolución de la empresa, no existe el personal capacitado para poder desempeñar este tipo de trabajo, conforme pasa el tiempo se necesita de más personal para poder atender satisfactoriamente, a medida de que pasaba el tiempo y el Restaurante fue más conocido se fue notando la escases del personal adecuado, los dueños del establecimiento han optado por pedir a las universidades chicos y chicas practicantes para que colaboren con el trabajo tanto en la cocina como en el comedor y las diferentes áreas, poniendo más énfasis en la cocina ya que es la parte más importante , y con más falencias, ocasionalmente llegan chicos y chicas practicantes al restaurante quienes imparten sus conocimientos y ayudan para que día a día se puedan realizar cambios productivos en el establecimiento, estas visitas ocasionales de personas capacitadas han contribuido de manera positiva en el desempeño del personal que labora en el restaurante ya que ellos aprenden cosas nuevas, con cada experiencia vivida. (Ortega G. , 2016)

El objetivo de los dueños del establecimiento no es despedir al personal con el que cuenta en la actualidad , al contrario el objetivo es capacitarles y poder salir adelante con los que en la actualidad están colaborando, de ser necesario contratar la ayuda de más personas es primordial tomar en cuenta que deben poseer el siguiente perfil: conocimientos básicos de cocina, y experiencia laboral en el campo de la gastronomía, requisitos fáciles de obtener lo difícil es encontrar personas que tengan conocimientos básicos en cuanto a manipulación, manufactura de los alimentos, este es un factor negativo. (Ortega G. , 2016)

Desconocer el factor de administración es un factor muy vulnerable en el desarrollo de la empresa ya que no se sabe si se ha ganado o se ha perdido, la familia en conjunto se está constantemente organizando y tratando de suplir cada uno, una diferente labor para sacar adelante la empresa. (Ortega G. , 2016)

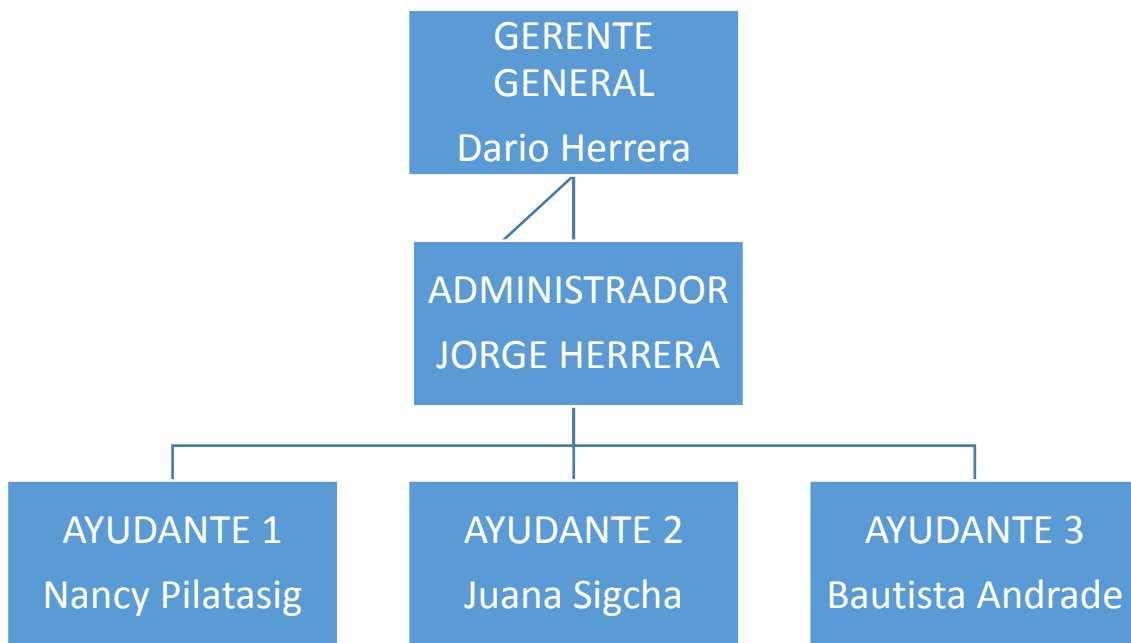
En algunos momentos de desarrollo diario de las labores, se ha notado claramente la falencia que existe en el conocimiento que posee el personal, ya que la inexperiencia hace que ellos no calculen bien las cantidades a usarse en las diferentes preparaciones de los alimentos, y causa desperdicio y muchas veces perdida. (Ortega G. , 2016)

2.4. HORARIOS DE TRABAJO

El restaurante abre sus puerta las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, nunca está cerrado eso hace más complicada la contratación del personas, más en el lugar donde está ubicado el restaurante, normalmente se cuenta con la ayuda de 3 personas las mismas que trabajan en diferentes horarios, y tienen su día libre en la semana, cada persona esta consiente que si existiera más tiempo para laborar incluso si se necesita que trabaje su día libre deberá hacerlo, y por lo mismo es remunerado de acuerdo a la ley, todos cuenta con su seguro (IESS), en fechas en las que la afluencia de clientes es más, como por ejemplo en julio, agosto y septiembre, es indispensable la contratación de nuevo personal.

El horario diario de trabajo es desde las 7 am hasta las 7 pm, siempre y cuando no haya una gran cantidad de clientes, ya que si fuera esa la situación pues el horario se extiende. (Ortega G. , 2016)

2.5. ORGANIGRAMA ACTUAL



Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

2.6. COMPETENCIA

Como competencia directa se puede nombrar al “Hostal Could Forest” el mismo que presta servicio de alimentación, se podría decir que es la competencia más cercana que existe se encuentra a 200 metros de “Mama Hilda”, el inconveniente

que existe es los precios que ofrecen son demasiados bajos para los precios que ofrecen en Mama Hilda, la calidad de la comida es completamente distinta, los precios que hay en Mama Hilda son más altos, considerando que es muy difícil llevar los productos desde la capital para la elaboración del producto final, existe otro establecimiento llamado “Black Sheep in” se encuentra a 1 km de lejanía, realmente no es ningún tipo de competencia ya que el tipo de comida que se sirve en este establecimiento es exclusivamente vegetariana.

Ilustración 19: Restaurante Cloud Forest



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Ilustración 20: Comedor del Restaurante Cloud Forest



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Ilustración 21: Entrada principal al Restaurante Black Sheep Inn



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Ilustración 22: Comedor de Black Sheep In



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

2.7. PROCESO DE MANIPULACIÓN

En el Restaurante Mama Hilda desde sus inicios ha adquirido sus productos en la ciudad de Quito y las verduras, legumbres y frutas en el mercado del pueblo, hoy en día debido a la demanda de clientela que existe se realiza las compras en la capital. Para así, poder abastecer de la mejor materia prima que se pueda conseguir.

Tomando en cuenta que la manipulación de los alimentos es el conjunto de muchos pasos como son selección de materia prima o selección de proveedores, recepción, almacenaje y preparación de los alimentos. Existen diferentes tipos de lugares donde se realiza la adquisición de la materia prima por ejemplo cuando se

trata de carne como son chuletas, pechuga de pollo, carne molida, lomo, carne y pollo para personal se realiza las compras en un pueblo cercano llamado Sigchos los productos cárnicos son 100% garantizados y son frescos ya que se realiza el desposte del animal todas las semanas no existe carne guardada.

En un futuro se ha pensado realizar la cria de animales propios, el espacio es suficiente para poder tener productos propios, en la actualidad se tiene una huerta de aproximadamente 200 metros, la cual abastece de productos al Restaurante productos naturales como son: acelga, tomate de árbol, cilantro, perejil, culantro, remolacha , choclos, papas, frejol, habas, nabo, maíz, choclo, morocho y la productividad más grande del área los chochos, los mismos que representan un plato muy importante en el Restaurante el mismo que se sirve siempre como una entrada antes de comenzar la cena.

El resto de los alimentos que se compran se localizan en la ciudad de Quito en el Supermaxi la mayoría de veces ya que se necesita productos de calidad y garantizados, productos como el pan se realiza la producción en el restaurante mismo, y productos como verde maduro yuca naranja hay un proveedor que posee una finca y los lleva directamente al establecimiento cada jueves, así se puede brindar mayor confiabilidad al cliente.

2.7.1. Recepción

De la recepción de toda la materia prima se encargan el personal de la cocina, ellos informan que alimentos se deben consumir con mayor rapidez, con el fin de que no existe mucho desperdicio de comida, en cuanto a las frutas se realiza

inmediatamente después de la recepción el lavado y se realiza porciones para dejarlas congeladas y en pulpa así se logra mayor rentabilidad del producto.

2.7.2. Lavado

Con respecto a este punto el lavado de los alimentos se realiza sin ningún tipo de químico, y eso puede afectar la producción de alimentos más aun los que son de consumo inmediato sin ningún tipo de cocción como son la lechuga, la misma que es fuente principal de microorganismos patógenos invisibles, la cebolla paiteña, el tomate, la col, entre otros.

En ocasiones se ha optado por lavar los productos con agua hervida, pero en algunos casos no se puede hacer eso ya que se deterioraría su aspecto físico.

2.8 PORCIONAMIENTO Y ALMACENAMIENTO

El almacenamiento y el porcionamiento de los alimentos se lo realiza de acuerdo a las necesidades que se tiene en el diario, por ejemplo como se trabaja con reservaciones el personal tiene estricto conocimiento de cuanto se debe coger para cada preparación, tratando en lo posible de que no exista un mínimo de desperdicio, todo esto se puede lograr en base a la manera de porcionamiento ya que es importante que cantidad de clientes existen para saber cuánto producto se debe usar.

Con respecto al almacenamiento se cuenta con dos bodegas que se encuentran al exterior del área de producción lo cual no es favorable ya que no se sabe que cantidad se usa ni se puede llevar un control adecuado y correcto de las cosas, las refrigeradoras y el congelador están dentro de la cocina en estos lugares se pueden conservar diferentes tipos de productos como son carnes, vegetales, legumbres, frutas, en las bodegas exteriores se guarda productos secos como son frejol, cereales, enlatados, café, té.

Para el correcto proceso de descongelación cuando se sabe con anticipación que se debe descongelar es lo primero que se realiza en el día se saca el producto se deja en agua con eso se logra que se descongele paulatinamente y en un tiempo correcto y necesario tomando en cuenta que esto puede afectar el aspecto físico del alimento a más de que puede poner en riesgo el alimento con respecto a sus componentes, cuando las circunstancias son diferentes como por ejemplo se necesita 10 almuerzos de inmediato la descongelación se realiza con la ayuda del microondas.

2.9 ESTUDIO DE MERCADO

Conocer las falencias del establecimiento mediante la elaboración de una encuesta, con el fin de determinar qué tan factible resulta la implementación de un manual de buenas prácticas de manufactura.

Mediante estas encuestas realizadas se podrá saber que tantas fallas se tiene en la producción y elaboración de los alimentos y conocer las fortalezas de las cuales

la empresa se ha de valer para llegar a su meta, que es satisfacer a los clientes brindándoles seguridad y confianza al visitar el restaurante.

2.9.1. Muestra

En el restaurante “Mama Hilda”, la población a investigar es la siguiente, se comprenderá de dos grupos divididos de esta manera ya que sus opiniones son muy importantes para el mejoramiento de la empresa.

Personal de trabajo, el grupo que labora diariamente en la empresa, ya que de ellos pueden salir las principales debilidades y fortalezas de la empresa.

Clientes: personas que visitan el establecimiento, se ha venido trabajando con grupos de extranjeros, que llegan mediante las agencias de turismo ubicadas la mayoría en la ciudad capital Quito, con las cuales se tomara las respectivas opiniones de lo concerniente a la encuesta.

Aproximadamente se recibe 1200 personas mensuales, tomando en cuenta que las mismas llegan a través de una agencia de turismo se ha venido trabajando con 26 agencias de turismo y considerando la temporada esta cifra puede variar, ya que los clientes llegan en esta cantidad desde el mes de julio hasta septiembre, que es vacaciones y época de verano la misma cantidad de personas llegan desde febrero hasta abril, las demás épocas llegan 500 personas por mes.

La encuesta se realizará a las agencias de turismo y a los trabajadores que son 5, para ellos se realizará dos tipos de encuestas.

2.9.2. Encuesta para las agencias de turismo (clientes principales)

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y SERVICIOS

ESCUELA DE GASTRONOMIA

OBJETIVO: saber si los clientes del restaurante “Mama Hilda” están satisfechos con el servicio y los alimentos que se sirven durante su estadía.

Datos personales

Nombre: _____ Género: M_____ F_____

1: ¿Alguna vez en alguno de los alimentos ha encontrado objetos que impidan su consumo (uñas, cabello, piedras)?

Si_____ no_____

2: ¿El personal encargado del servicio es del agrado de los clientes, con respecto a su aspecto (uniforme, cabello, amabilidad)?

Si _____ no _____

3: ¿Al momento de servir la comida, esta se encontraba?

Fría _____ tibia _____ caliente _____ muy caliente _____

4: ¿En alguna ocasión vio insectos, ya sea en los alimentos o en las instalaciones?

Si _____ no _____

5: ¿Los servicios higiénicos del restaurante mantenían la limpieza adecuada para su uso?

Si _____ no _____

6: ¿Recomienda usted que el personal de servicio necesita una capacitación permanente?

Si _____ no _____

2.9.3. Encuesta para el personal

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y SERVICIOS

ESCUELA DE GASTRONOMIA

Objetivo: reconocer si el personal que labora diariamente tiene clara las normas a seguir y tiene un conocimiento adecuado de las buenas prácticas de manufactura, con el fin de garantizar la salubridad y la seguridad al consumir los alimentos en el establecimiento.

Datos personales

Nombre_____ Género: M_____ F_____

1: ¿Está usted consiente de las respectivas normas que debe seguir al momento de manipular un alimento y nombre alguna que conozca?

Sí_____ No_____

2: ¿Cuáles son los líquidos que usted utiliza con el fin de limpiar o desinfectar el área de trabajo?

Agua_____ Cloro_____ Detergente_____ Jabón líquido_____ acido_____

3: ¿Existe un manual adecuado para que se pueda realizar la manipulación correcta de cada una de la materia prima que ingresa?

Si_____ no_____

4: ¿Existen los respectivos lugares de almacenamiento en el establecimiento como son cuarto frío, congeladores refrigeradores, alacenas, si no existen nombre cual es el faltante?

Si_____ no_____

5: ¿Se realiza la desinfección correcta de los materiales (tablas, cuchillos, recipientes plásticos, etc...) usados para la preparación de los alimentos?

Si_____ no_____

6: ¿Existe un botiquín de primeros auxilios en su área de trabajo?

Si_____ no_____

7: ¿Usted está consiente que si no manipula bien un alimento puede causar la muerte?

Si_____ no_____

8: ¿Se lleva a cabo el respectivo proceso de recepción limpieza porcionamiento y almacenamiento de los alimentos?

Si_____ no_____

9: ¿Los jefes le proveen los materiales adecuados (jabón líquido, guantes, mascarillas, uniformes, etc...) para que su trabajo sea eficaz? ¿De no ser el caso que es lo que a usted le hace falta para poder realizar su trabajo adecuadamente?

Si_____ no_____

2.9.4. Resultados

Se realizaron encuestas a 26 personas, las mismas que están conformadas por personas que dirigen agencias de turismo que son encargadas de recibir las quejas o felicitaciones de los clientes y a los trabajadores del Restaurante “Mama Hilda”.

Es muy importante saber las necesidades del personal de trabajo para que el desempeño de ellos sea satisfactorio, ya que si no están a gusto en el área de trabajo todo resultara mal.

El siguiente análisis es acerca de la encuesta realizada a los clientes:

- **Pregunta número 1**

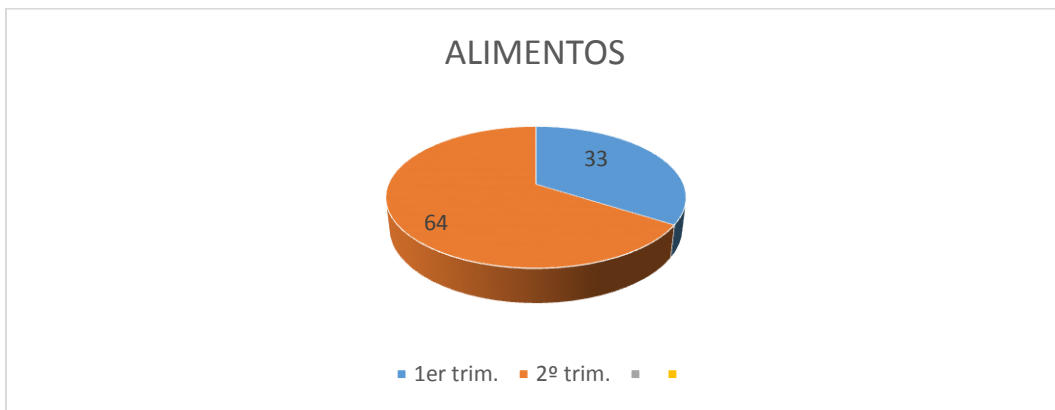
¿Alguna vez en alguno de los alimentos ha encontrado objetos que impidan su consumo (uñas, cabello, piedras)?

Tabla 1: Pregunta 1 objetos en los alimentos

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
SI	7	4	3	33%
NO	14	11	3	64%
TOTAL	21	15	6	100%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Las respuestas reflejan que un 33% de personas manifiestan que han encontrado objetos extraños en la comida, de ellos han dicho que en la sopa de quinua se ha encontrado piedritas pequeñas, esto dice que se debe tener mucho cuidado al

momento de preparar los alimentos, por otro lado, es bueno saber que los demás se encuentran a gusto.

La recomendación es para las personas encargadas de la preparación de los alimentos, es necesario tener un cuidado minucioso con la preparación de los alimentos, lavarlos bien usando las correctas normas de manipulación así se evitará futuros contratiempos con los clientes.

- **Pregunta número 2**

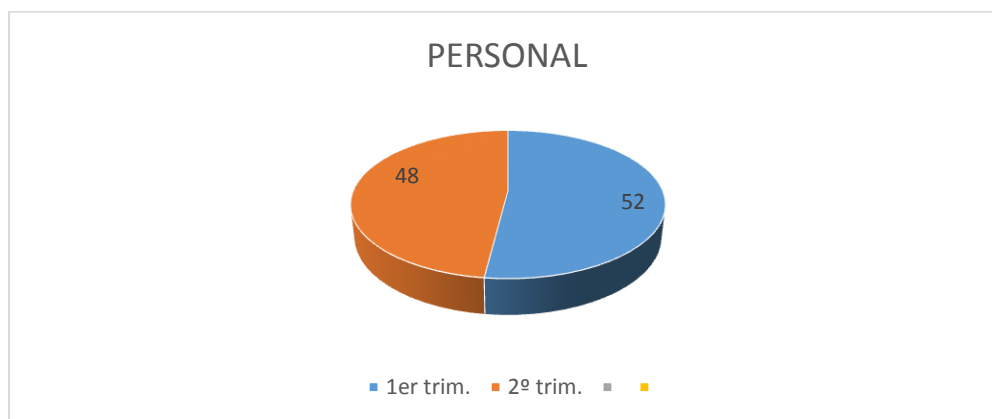
¿El personal encargado del servicio es del agrado de los clientes, con respecto a su aspecto (uniforme, cabello, amabilidad)?

Tabla 2: Pregunta 2 aspecto personal

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
SI	11	4	3	52%
NO	10	11	3	48%
TOTAL	21	15	6	100%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Es una falencia que se ha venido notando desde el inicio de la investigación, ya que el personal con el que cuenta el restaurante son personas propias del lugar (indígenas), y necesitan de una capacitación permanente por no decir la diaria para que su rendimiento pueda ser positivo, el 48% aconseja que no tienen suficiente conocimiento para desempeñar esta labor.

- **Pregunta número 3**

¿Al momento de servir la comida, esta se encontraba?

Tabla 3: Pregunta 3 servicio

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	% TOTAL
FRIA	0	0	0	0%
TIBIA	1	0	1	5%
CALIENTE	19	18	1	90%
DEMASIADO CALIENTE	1	0	1	5%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

El 90% de las personas encuestadas dicen que la comida que se sirve está en la temperatura adecuada para consumirla.

- **Pregunta número 4**

¿En alguna ocasión vio la presencia de insectos, ya sea en los alimentos o en las instalaciones?

Tabla 4: Pregunta 4 presencia de insectos en los alimentos

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
SI	0	0	0	0%
NO	21	15	6	100%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

El 100% de las personas han respondido que no existen la presencia de insectos en los alimentos que se sirve diariamente en el restaurante.

Es un punto positivo y se debe mantener con charlas y capacitaciones a los empleados del restaurante para que ese cuidado se mantenga.

- **Pregunta número 5**

¿Los servicios higiénicos del restaurante mantenían la limpieza adecuada para su uso?

Tabla 5: Pregunta 5 servicios higienicos

Respuestas	MUJERES	HOMBRES	% TOTAL
SI	18	14	71%
NO	1	5	29%
TOTAL	21	15	100%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Con respecto a la limpieza de los servicios higiénicos hay un porcentaje bajo de un 29% que dice que no está satisfecho, y un 71% que está satisfecho con respecto a este aspecto se debe poner más cuidado en la limpieza de los servicios higiénicos.

- **Pregunta número 6**

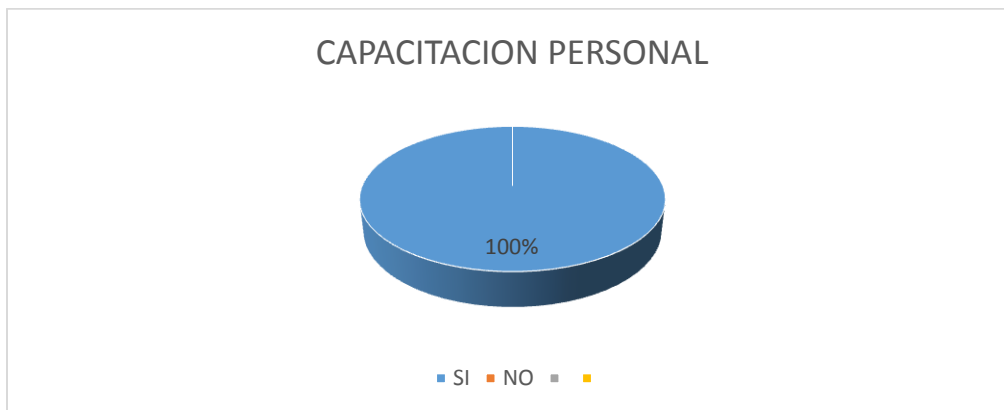
¿Recomienda usted que el personal de servicio necesita una capacitación permanente

Tabla 6: Pregunta 6 capacitacion del personal

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
SI	21	15	6	100%
NO	0	0	0	0%
TOTAL	21	15	6	100%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Es evidente que el personal no es apto para una buena atención al cliente, ya que no tienen ni la educación ni el conocimiento de lo que es atender a un cliente, se recomienda brindar la capacitación adecuada a los empleados, y no olvidarse que un cliente mal atendido puede quitar 10 clientes mientras que uno bien atendido solamente atrae a 4 más.

El siguiente **análisis es acerca de la encuesta realizada a los trabajadores**

- **Pregunta número 1**

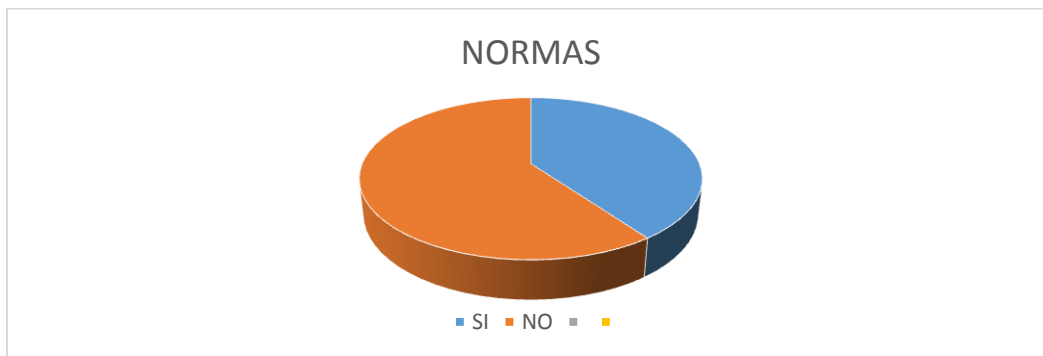
¿Está usted consiente de las respectivas normas que debe seguir al momento de manipular un alimento y nombre alguna que conozca?

Tabla 7: Pregunta 7 manipular un alimento

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
SI	2	1	1	40%
NO	3	3	0	60%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Es importante dar a conocer cada una de las normas que se debe seguir al momento de manipular cualquier tipo de alimento ya que es de suma importancia por motivos legales, motivos de seguridad alimentara tanto para clientes internos (empleados y dueños), y clientes externos del establecimiento, brindar seguridad al cliente es prioridad del establecimiento y la implementación de un manual completo será la solución para que todos tengan la suficiente capacidad de asimilar las normas y poderse regir a ciertas reglas.

- **Pregunta número 2**

¿Cuáles son los líquidos que usted utiliza con el fin de limpiar o desinfectar el área de trabajo?

Según la encuesta el líquido más usado por los empleados y es seguro, se llama cloro, es el líquido que usan para la desinfección de baños pisos paredes lavabos, tomando muy en cuenta que no está por demás la correcta utilización del mismo en cantidades adecuadas.

- **Pregunta número 3**

¿Existe un manual adecuado para que se pueda realizar la manipulación correcta de cada una de la materia prima que ingresa?

Tabla 8: Pregunta 8 existencia de un manual

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
SI	0	0	0	0%
NO	5	4	1	100%
TOTAL	5	4	1	100%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Es evidente la falta de conocimiento de las respectivas reglas para poder realizar la manufactura de los alimentos usados diariamente, la inexperiencia y falta de educación de los empleados hace que se note claramente los errores al momento de dirigirse al cliente, es por ello que en esta pregunta un 100% ha dado la opinión que es importantísimo la implementación de un manual.

- **Pregunta número 4**

¿Existen los respectivos lugares de almacenamiento en el establecimiento como son cuarto frío, congeladores refrigeradores, alacenas, si no existen nombre cual es el faltante?

La infraestructura conforme ha ido creciendo la afluencia de clientes se ha vuelto un problema mayúsculo, ya que la falta de espacios físicos ha dado lugar a que las cosas de cocina, los alimentos, los utensillos se encuentren en lugares inadecuados y esto causa molestia a los empleados y que para ellos es incómodo dirigirse a otros lugares para poder obtener algún producto o algún utensillo que necesiten, teniendo que salir del área de cocina, en las nuevas instalaciones los propietarios del restaurante han implementado cuartos fríos bodegas, anaqueles, para la facilidad y comodidad de los trabajadores. A más de que se generaba problemas por pérdida de alimentos y se dañaban más rápidamente.

- **Pregunta número 5**

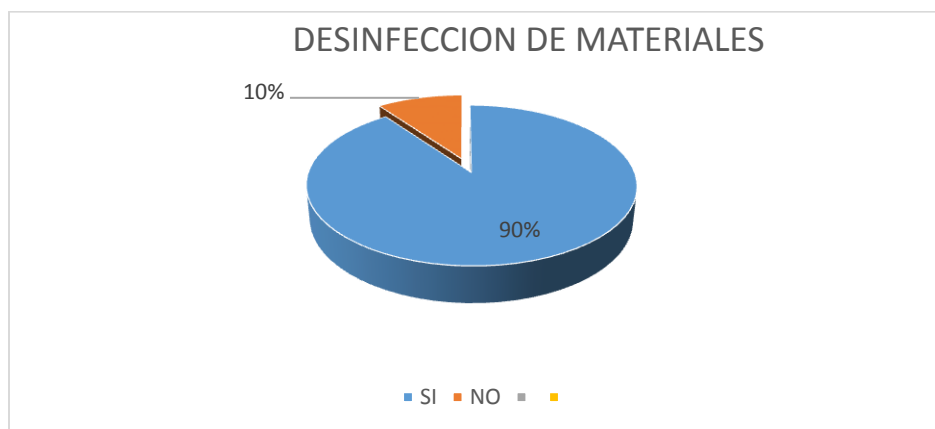
¿Se realiza la desinfección correcta de los materiales (tablas, cuchillos, recipientes plásticos, etc...) usados para la preparación de los alimentos?

Tabla 9: Pregunta 9 desinfeccion de materiales

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	% TOTAL
SI	4	3	1	90%
NO	1	1	0	10%
TOTAL	5	4	1	100%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

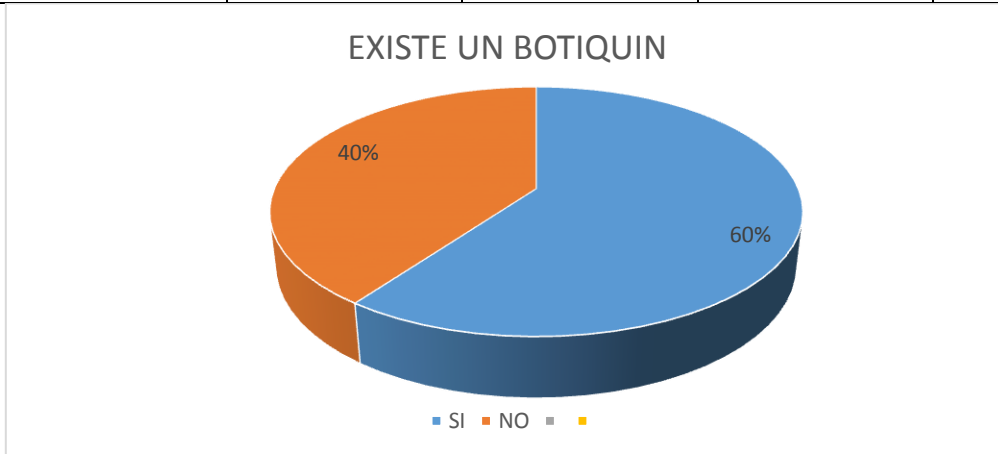
El 90% de las personas encuestadas han dicho que la desinfección de utensillos, tablas, es óptima no es un punto preocupante, sin olvidar que se debe reforzar con capacitación y enunciando en el manual.

- **Pregunta número 6**

¿Existe un botiquín de primeros auxilios en su área de trabajo?

Tabla 10: Pregunta 10 botiquin de primeros auxilios

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	% TOTAL
SI	3	3	0	60%
NO	2	1	1	40%
TOTAL	5	4	1	100%



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

El botiquín de primeros auxilios ha existido desde el inicio de la empresa, ya que un miembro de la familia Herrera es médico y siempre ha estado pendiente de esos puntos tan importantes, razón por la cual la encuesta refleja que un 60% han dicho que, si existe, el 40% de personas no tiene el conocimiento pertinente ya que se encuentran laborando diariamente en áreas externas del restaurante como son jardines, habitación entre otros.

- **Pregunta número 7**

¿Usted está consiente que si no manipula bien un alimento puede causar la muerte?

Tabla 11: Pregunta 11 mala manipulacion de un alimento

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	% TOTAL
SI	5	4	1	100%
NO	0	0	0	0%
TOTAL	5	4	1	100%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

El 100% de las personas están conscientes que la mala preparación de un alimento, o el usar un alimento que ha caducado, es decir, que ha pasado su tiempo de uso puede causar la muerte del consumidor, además la mezcla indebida de los alimentos puede ser perjudicial para la salud tanto de los clientes como de los mismo que lo preparan.

- **Pregunta número 8**

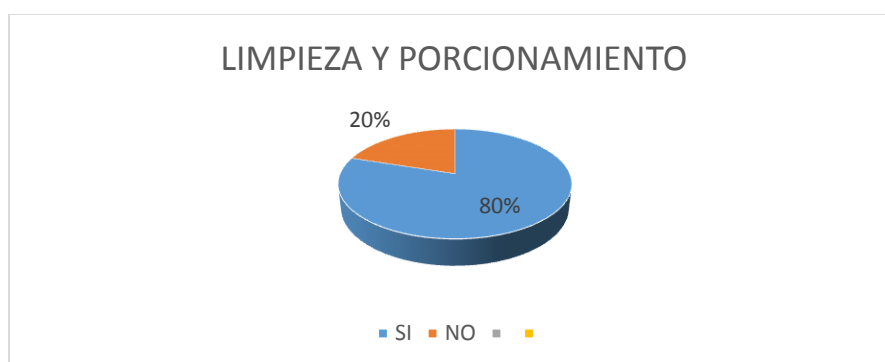
¿Se lleva a cabo el respectivo proceso de recepción limpieza porcionamiento y almacenamiento de los alimentos?

Tabla 12: Pregunta 12 Proceso de recepción de mercadería

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	% TOTAL
SI	3	3	1	80%
NO	2	1	1	20%
TOTAL	5	4	1	100%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

El 80% de los encuestados dice que, si se lleva los procedimientos de recepción almacenamiento y porcionamiento de alimentos, mientras que el 20% dice que no esto quiere decir que se debe poner más énfasis en las capacitaciones con respecto a este tipo d capacitación.

- **Pregunta número 9**

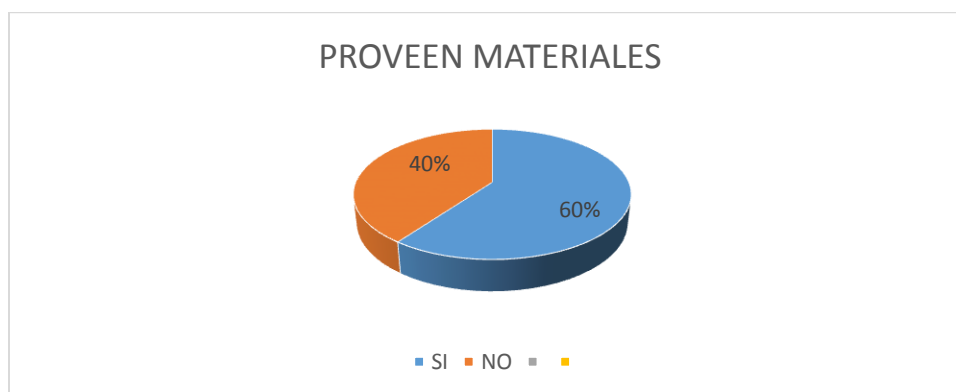
¿Los jefes le proveen los materiales adecuados (jabón líquido, guantes, mascarillas, uniformes) para que su trabajo sea eficaz? ¿De no ser el caso que es lo que a usted le hace falta para poder realizar su trabajo adecuadamente?

Tabla 13: Pregunta 13 dueños proveen materiales adecuados

Respuestas	PERSONAS	MUJERES	HOMBRES	% TOTAL
SI	3	3	0	60%
NO	2	1	1	40%
TOTAL	5	4	1	100%

Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

Esta encuesta refleja que la capacitación debe ser para el personal y también para los jefes ya que todos merecen una capacitación completa y continua así se informaran de las medidas a seguir, con el fin de mantener en pie el establecimiento.

CAPÍTULO III

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA PARA EL RESTAURANTE “MAMA HILDA” DE LA HOSTAL “MAMA HILDA”.

MANUAL

Es el apoyo fundamental que debe existir en una empresa para el correcto desempeño de labores cotidianas, es de gran apoyo para realizar un seguimiento adecuado y secuencial de las respectivas labores en el programadas, las mismas que deberán darse en orden lógico y en tiempo definido.

El manual que se va elaborar a continuación detalla cada uno de los procedimientos a seguir y la manera correcta de realizarlo, así como actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo en la que cada una de las tareas debe realizarse, el correcto uso y almacenamiento de los materiales tecnológicos financieros y productos.

Objetivo del manual

El presente manual tiene como objetivo principal auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal, describir cada una de las actividades detalladas en los diferentes puestos de trabajo, para permitir que el personal conozca diversos pasos a seguir para el desarrollo de las actividades de rutina, esto proporcionara una mayor integración del personal a la empresa.

FLUJOGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

3. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Con el fin de garantizar la seguridad alimentaria el personal debe cumplir las siguientes normas:

- Uniformes adecuados, cómodos para poder desempeñar su trabajo con facilidad y de manera confortable.
- Los delantales deben permitir la correcta visualización de su limpieza.
- Los demás accesorios de apoyo como guantes, botas gorras debes estar limpios y en buen estado.

- Con respecto al calzado debe ser completamente cerrado, con el fin de evitar accidentes y antideslizante e impermeable.
- Algún tipo de prendas deber ser lavables o desechables, dando como sugerencia la última opción, para lavar las prendas debe ser fuera del área de producción.
- Todo el personal sin excepción de nadie debe lavarse las manos con agua y jabón antes y después de llegar, salir del servicio higiénico tocarse el cabello o realizar alguna actividad extra de su trabajo diario, el uso de guantes no quiere decir que no se debe lavar las manos.
- Si es necesario desinfectar las manos aparte de lavarlas deberá hacerlo, más aún si se estuvo en contacto con algún objeto, alimento, o persona que pueda contaminar los alimentos.

Las instalaciones deben cumplir con requisitos mínimos como son:

Las áreas donde se procesen y distribuyan los alimentos deberán contar con las condiciones adecuadas para el correcto trabajo, es decir, deberán ser construidas acorde a la naturaleza que le rodea y a las necesidades que el lugar donde esté ubicado posea.

- Tener un bajo (mínimo) riesgo de contaminación con el fin de no causar ningún tipo de alteración al alimento.
- Las áreas deberán ser las adecuadas, con suficiente espacio para poder realizar limpieza y desinfectar todos los rincones posibles en los que puedan ser posibles focos de infección.

- Los materiales que puedan llegar a ser tóxicos deberán estar en lugares alejados del área de producción de alimentos.
- Las superficies deben ser las adecuadas para evitar contaminaciones, ya que estas estarán en contacto con los alimentos.
- Las áreas deben facilitar el control de plagas, impedir el acceso y refugio de las mismas.

3.1. DE LA LOCALIZACIÓN

- Los propietarios de los establecimientos dedicados al expendio de alimentos y bebidas serán los responsables de que los mismos se encuentren en zonas alejadas de focos de infección y completamente sin riesgo de ningún tipo de contaminación.

3.1.1. Diseño y construcción

- Ofrecer al cliente seguridad en cuanto al que el establecimiento se encuentre lejos de zonas donde pueda existir contaminación infección por roedores insectos polvo con el fin de mantener aptas las condiciones sanitarias y brindar absoluta seguridad a los consumidores.
- El establecimiento deber ser adecuadamente distribuido de manera que no exista complicación para el personal que labora en el lugar, fáciles desplazamientos, áreas de trabajo y de higiene alejadas con el espacio suficiente para evitar contaminaciones ambientales y para que el personal que labore pueda realizar sus respectivos cambios de ropa aseo, las áreas

donde se encuentran los equipos a utilizar deben mantener el espacio adecuado para su respectivo uso y limpieza.

3.2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LAS ÁREAS, ESTRUCTURAS INTERNAS Y ACCESORIOS

3.2.1. Distribución de Areas.

- El establecimiento debe encontrarse perfectamente señalizado con el fin de poder identificar los puntos de acceso salida almacenamiento entre otro, este procedimiento debe realizarse desde la recepción de la materia prima hasta donde finalice el proceso, es decir, producto terminado.
- Las áreas críticas deben permitir su correcto aseo diario, espacios libres de almacenamiento, circulación del personal, con el propósito de bajar el índice de contaminación de la misma.
- Los elementos inflamables deberían tener un lugar de almacenamiento con la suficiente ventilación, alejado tanto del área de producción como de la de almacenamiento de los alimentos, así se evitará cualquier tipo de contaminación.

3.2.2. Pisos, paredes, techos y drenajes

- La limpieza constante de los pisos, paredes y techos debe ser la adecuada, por ende, deben estar contruidos de un material que facilite su limpieza.

- Los drenajes deben existir en las cámaras de congelación, refrigeración en los lugares de almacenamiento, cocina, baños y lugares en donde se localice afluencia de alimentos y personas.
- Los drenajes del piso deben tener la protección adecuada y estar diseñados de forma tal que se permita su limpieza. Donde sea requerido, deben tener instalados el sello hidráulico, trampas de grasa y sólidos, con fácil acceso para la limpieza.
- Las uniones localizadas entre las paredes y los pisos deben ser cóncavas, así la limpieza será más fácil.
- Se debe evitar áreas donde se pueda acumular el polvo, suciedades, mohos, bacterias.

3.2.3. Ventanas, puertas y otras aberturas.

- Las áreas de las ventanas deben ser en pendiente de manera que se pueda evitar que estas sean utilizadas como estanterías.
- Las ventanas deben estar construidas de material no astillable, es indispensable que los vidrios de las ventanas tengan una película protectora, así podemos evitar que si por cualquier situación exista un accidente no caiga pedazos de vidrios en los alimentos y por lo mismo no desperdiciar los mismos.
- Los marcos de las ventanas de la cocina no deben ser de madera ya que estarán constantemente expuestas al contacto directo con el agua y esto produce fácilmente bacterias por la humedad.

- Se deberá implementar un sistema de protección con el fin de impedir el ingreso de insectos, aves, roedores, y otros animales, si es que el área de producción, almacenamiento y servicio del alimento está en un lugar exterior.
- Las áreas en las que los alimentos de mayor riesgo estén expuestos, no deben tener puertas de acceso directo desde el exterior; cuando el acceso sea necesario se utilizarán sistemas de doble puerta, o puertas de doble servicio, de preferencia con mecanismos de cierre automático como brazos mecánicos y sistemas de protección a prueba de insectos y roedores.

3.2.4. Escaleras, elevadores y estructuras complementaria

- Deben estar construidas en lugares donde faciliten al acceso fácil de las personas, jamás debes estar construidas en lugares que puedan contaminar los alimentos, es decir, no deben estar ubicadas encima de las áreas que comprenden producción, almacenamiento y servicio de los alimentos.
- El material de las escaleras deber ser durable, antioxidante, antideslizante, también es muy importante que las mismas tengan barreras por donde puedan caer los alimentos y suceder accidentes.

3.2.5. Instalaciones eléctricas y redes de agua.

- Es primordial que la red de instalaciones eléctricas, de preferencia debe ser abierta y los terminales adosados en paredes o techos. En las áreas críticas, debe existir un procedimiento escrito de inspección y limpieza.
- Los cables colgantes en las diferentes áreas de producción están terminantemente prohibidos, es indispensable buscar la manera de protegerlos ya que la temperatura demasiado alta de estas áreas podría causar un accidente muy grave.
- Las tuberías de agua potable deben ser las adecuadas cada tubería sea de agua, gas.
- , desechos, vapor entre otros deberán ser identificadas con un color diferente de tubería, tratando de que se del mejor material, así se evitara grandes desperdicios de dinero y tiempo.
- de acuerdo a las normas INEN correspondientes se deberá colocar rótulos con los símbolos respectivos de seguridad en sitios visibles.

3.2.8. Iluminación.

- La luz natural es la correcta para este tipo de áreas siempre y cuando fuera posible, en los momentos en que sea indispensable utilizar la luz artificial se debe procurar que esta sea parecida a la luz natural con el fin de un buen desempeño de actividades.

- Las fuentes de luz deben tener seguridad absoluta ya que las mismas casi siempre estarán por encima de las áreas de producción y al sufrir alguna rotura puede contaminar los alimentos.

3.2.9. Calidad del aire y ventilación.

- Es indispensable que exista una adecuada ventilación sea esta natural o mecánica, con el fin de evitar la entrada de polvo, la remoción del calor donde sea viable y requerido.
- Se debe evitar el paso de aire contaminado a las diferentes áreas donde exista ambientes limpios, mediante sistemas de ventilación adecuados.
- Mediante sistemas de ventilación electrónicos más avanzados se debe impedir la contaminación del ambiente de trabajo, ya que al entrar aire en un alimento puede haber proliferación rápido de microorganismos patógenos dañinos para la salud humana.
- Es necesario un control constante de temperatura y húmeda relativa y evitar contaminación de aerosoles u otros materiales que contengan partículas contaminantes.
- Las aberturas para circulación del aire deben estar protegidas con mallas de material no corrosivo y deben ser fácilmente removibles para su limpieza.
- El aire que ingrese al establecimiento por medios artificiales como son los ventiladores necesariamente debe ser filtrado y mantener la presión positiva, ya que esto garantiza que el alimento no sufra cambios y brinda confiabilidad para el flujo de aire hacia el exterior

- Los equipos deben contar con un sistema de mantenimiento continuo ya que esto garantiza que el establecimiento no se encuentra contaminado.

3.3. CONTROL DE TEMPERATURA Y HUMEDAD AMBIENTAL

El control adecuado de temperatura y humedad del ambiente garantiza la inocuidad del alimento. Se debe mantener un constante control en las baterías sanitarias ya que es un principal foco de infección

- No debe existir ningún tipo de cercanía ni acceso entre las áreas de producción con las áreas de higiene como son baterías sanitarias separadas por su respectivo género, vestidores, duchas, vestuarios.
- Es primordial que en las baterías Sanitarias exista las facilidades adecuadas para un correcto aseo, el propietario deberá dotar de jabón líquido, desinfectante, papel higiénico, secador de manos implementos desechables, depósitos de basura para el material usado de preferencia cerrados.
- Es indispensable que los servicios primordiales como los sanitarios estén dotados de todas las facilidades para el uso de las personas, los mismo deben contener jabón de preferencia líquido implementos desechables o a su vez equipos automáticos para el secado de manos y recipientes cerrados para el desechar el material usado.
- En las puertas de ingreso a las áreas críticas deben instalarse dispensadores de gel antiséptico, cuyo principal objetivo es que no afecte la

salud del personal y que no sea un riesgo para la manipulación de los alimentos.

- Instruir al personal de manera adecuada con el fin de que este posea buenos hábitos de higiene, como son: lavarse las manos antes y después de comer o ir al baño.

3.4. SERVICIOS DE PLANTA - FACILIDADES.

3.4.1. Agua

- El establecimiento dispondrá de un sistema idóneo de agua potable, así como de las instalaciones apropiadas para su almacenamiento, distribución y control.
- Los mecanismos adecuados para garantizar la temperatura y presión requerida para el suministro de agua deben ser confiable, ya que estos dependen la limpieza y desinfección efectiva.
- El uso de agua no potable solamente podrá usarse en ocasiones que lo ameriten sean estas: incendios, generación de vapor, refrigeración; y otros propósitos similares, y en el proceso, siempre y cuando no sea ingrediente ni contamine al alimento.
- Cada sistema tanto el agua no potable como el agua potable deben estar correctamente señalados e identificado, y es prohibido que estén conectados entre sí.

3.4.2. Vapor

- En caso de contacto directo de vapor con el alimento, se debe disponer de sistemas de filtros para la retención de partículas, antes de que el vapor entre en contacto con el alimento y se deben utilizar productos químicos de grado alimenticio para su generación.

3.4.3. Desechos líquidos

- Tener plantas procesadoras de alimentos, individual o colectivamente, instalaciones o sistemas adecuados para el desecho de aguas negras (utilizadas en los servicios higiénicos).
- Los drenajes y sistemas de disposición deben ser diseñados y construidos para evitar la contaminación del alimento, del agua o las fuentes de agua potable almacenadas en la planta.

3.4.4. Desechos sólidos

- Se debe implementar un correcto y bien distribuido sistema de almacenamiento, protección y eliminación de basuras. Esto incluye recipientes perfectamente tapados e identificados con el fin de identificar los diferentes tipos de sustancias tóxicas.
- Implementar sistemas de seguridad con el propósito de evitar contaminaciones accidentales o intencionales.

- Evitar la acumulación de residuos esto quiere decir, tener una limpieza continua para evitar la acumulación y la contaminación, evitar la generación de malos olores ya que esto es refugio de contaminación y plagas.
- Los desperdicios deben ser ubicados lejos de las diferentes áreas de producción y almacenamiento de los alimentos.

3.4.5. Equipos y utensillos

De acuerdo al alimento que se va a producir, la selección de los utensillos debe ser la adecuada. El equipo debe comprender entre maquinas utilizadas para la fabricación del alimento.

- Los materiales deben ser idóneos de manera que se pueda evitar que las sustancias con las que están hechos causen algún tipo de contaminación ya que estos al ser mal elegido puede contener sustancias toxicas, olores ni sabores, ni que reaccionen con los alimentos o materiales que intervengan en el proceso de producción de alimentos.
- La madera es prohibida en la producción de alimentos ya que es una fuente de crecimiento bacteriano al sumergirla en el agua, es muy difícil de limpiarla.
- Evitar la utilización de lubricantes refrigerantes sellantes u otras sustancias que se requieran para el funcionamiento correcto de algún tipo de material.
- Se debe usar lubricantes de grado alimenticio cuando se requiera la lubricación de algún equipo o instrumento.

- La pintura que cubre las superficies expuestas en contacto con los alimentos no deben ser desprendibles, se debe colocar material adecuado, con el fin de garantizar la inocuidad del alimento.
- Las tuberías empleadas para la conducción de materias primas y alimentos deben ser de materiales resistentes, inertes, no porosos, impermeables y fácilmente desmontables para su limpieza. Las tuberías fijas se limpiarán y desinfectarán por recirculación de sustancias previstas para este fin.

3.4.6. Equipos

- Es importantes realizar los respectivos chequeos de los equipos de acuerdo a los manuales de cada uno.
- Al instalar los equipos se debe seguir paso a paso la recomendación de los fabricantes.
- Cada equipo debe tener sus propios materiales de apoyo que debieron haberse adquirido al momento de la compra de los mismos
- Los equipos deben estar elaborados del material adecuado, ya que estos estarán en contacto directo con os alimentos.

3.5. PERSONAL

Es la parte más importante de la producción el personal, ya que puede ser una fuente principal de contaminación de alimentos, de manera directa o indirecta el manipulador de los alimentos debe toar en cuenta los siguientes aspectos primordiales antes durante y después del desempeño de sus actividades laborales:

- Conservar su higiene y cuidado personal (físico mental y espiritual).
- Tener el suficiente conocimiento del trabajo que realiza, estar permanentemente actualizando en su ramo, que en este caso es la de producción de alimentos.
- Tener en cuenta la gran responsabilidad adquirida al aceptar este tipo de trabajo ya que sea de manera o indirecta está involucrado en la preparación de alimentos que consumirán terceros con la confiabilidad de saber que esto no causa ningún efecto secundario.

3.5.1. Capacitación del personal:

Es un punto principal la capacitación del personal con respecto a las Buenas prácticas de Manufactura, ya que de este punto depende el progreso exitoso del establecimiento, y la aceptación de diferentes tipos de cliente, el personal debe recibir una educación permanente del tipo de trabajo que está realizando a fin de aceptar con madurez y estricta responsabilidad las tareas a él o ella asignadas.

La capacitación y contratación de las personas adecuadas para ello, está a cargo del establecimiento sin esperar recibir un rubro a cambio, brindar al personal el conocimiento de las normas a seguir con el fin de garantizar su seguridad y la seguridad del cliente.

3.6. SALUD

La salud del personal que labora en este tipo de establecimiento es muy importante a que ese encuentra en contacto directo con alimentos, que posteriormente serán ingeridos por terceros es responsabilidad del establecimiento asegurarse que el personal se haya sometido a exámenes que garanticen un perfecto estado de salud, debe existir el respectivo certificado médico, indicando que la persona esta apta para desempeñar este trabajo esto por razones clínicas y epidemiológica, más aun sin previo al examen existo algún tipo de infección cortadura accidente y pudiera existir algún tipo de secuelas en la persona afectada, y esta pudiera contaminarse a través de los alimentos.

No es ningún tipo de discriminación es seguridad alimentaria, la dirección de la empresa debe tomar medidas si se sospecha de alguna persona que puede contaminar los alimentos, y desempeñarle en otro tipo de trabajo que no tenga nada que ver con manipulación ni preparación de alimentos, este tipo de personas puede presentar heridas infectadas o irritaciones cutáneas.

3.7. COMPORTAMIENTO

- Todo el personal debe tener valores, tomando en cuenta que es un aspecto que no se puede inculcar, sino que cada persona posee cualidades propias esto se debe detectar en la selección del personal por lo tanto el personal debe acatar las normas del establecimiento en el que labora.
- No se puede fumar, consumir bebidas alcohólicas, dentro del área de trabajo.
- Se debe mantener el cabello cubierto totalmente, usa malla y gorra, uñas cortas sin esmalte, no bigote, nadie puede portar ningún tipo de joyas o bisutería no usar maquillaje.
- Si no se puede quitar la barba o bigote, se debe usar mascarilla con el fin de taparla y no causar inconvenientes.
- El ingreso a las áreas de procesamiento debe ser restringido y controlado mediante mecanismo de los cuales la empresa se deberá encargar.
- Todo el establecimiento debe estar correctamente señalizado, en sitios visibles para el conocimiento tanto del personal como del personal ajeno al establecimiento.
- Todos deben acatar la señalización, sin importar el área a la que pertenezcan.

3.8. MATERIAS PRIMAS

- Las materias primas e ingredientes que estén en estado de descomposición, contengan parásitos, microorganismos patógenos, sustancias tóxicas serán inmediatamente desechadas del área de producción.
- Existen cierto tipo de materias primas que deben ser obligadamente revisadas antes de su ingreso, estas deben estar en un sistema disponible para que lo revisen las personas encargadas, sea este sistema hoja, computadora con el fin de verificar el estado en el que ingreso al establecimiento.
- Deben existir días específicos para la recepción de la materia prima, ya que si todo se recibe al mismo tiempo puede existir contaminación, a más de que se puede alterar el estado físico del producto.
- Las zonas de recepción de proveedores y almacenamiento de producto deben estar separadas con una distancia considerable.
- Los productos deben tener un área de almacenamiento distinta, como por ejemplo cuartos fríos, congeladores áreas para almacenamiento de productos secos entre otros..., y si es necesario se debe realizar un proceso de limpieza y rotación continuo de los productos.
- Se debe guardar de ser necesario productos en recipientes tapados adecuado no susceptibles a un fácil deterioro, de material que impida la

oxidación, y que los mantenga en buenas condiciones e impida su deterioro rápidamente.

- Los productos e insumos conservados por congelación que necesiten ser descongelados previo al uso, su descongelación deberá ser controlada en cuanto a (tiempo, temperatura, otros) para evitar desarrollo de microorganismos.
- Existen productos como los mariscos que no se puede descongelar y re congelar nuevamente, por su alto riesgo microbiológico, y por ende contaminante.
- Art. 25.- Los insumos utilizados como aditivos alimentarios en el producto final, no rebasarán los límites establecidos en base a los límites establecidos en el Codex Alimentario, o normativa internacional equivalente o normativa nacional.

3.8.1. Agua

El agua como materia prima utilizada para todas las cocciones sin excepción de ninguna, tomando en cuenta que solamente se podrá utilizar agua potabilizada.

- Para la realización del hielo debe usarse agua tratada (potabilizada).
- Para la limpieza de los equipos, si este está en contacto directo con el alimento deben ser lavados con agua potable.

- Existen diferentes tipos de aguas que pueden ser reutilizadas, como la de evaporación o desecación de alimentos, siempre y cuando se realice la respectiva verificación.

3.8.2. Producción De Los Alimentos

Para la producción de los alimentos se debe tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Para la producción de los alimentos debe existir una buena organización de tal manera que el producto final cumpla con las respectivas normas y sea apto para su consumo.
- Los procedimientos y las técnicas a usarse deben seguirse tal y como debe ser, así se evitará la contaminación y la confusión en el transcurso de las diversas operaciones.
- Los equipos para la producción de alimentos deben estar perfectamente limpios, ya que los residuos de alimentos pueden causar intoxicación dependiendo del alimento.
- El orden y la limpieza es primordial en las áreas de producción.
- Al momento de elegir sustancias para la limpieza, desinfección de alimentos se debe tomar en cuenta sus componentes, no todos son para áreas de producción como restaurantes, existen algunas sustancias de limpieza que son únicas y específicamente para cocina.
- Se debe realizar periódicos controles de la limpieza en el área de producción y en las diferentes áreas de los establecimientos.

- Los mesones, las mesas de trabajo deben ser lisas, con bordes redondeados, de material impermeable, inoxidable, de tal manera que permita su fácil limpieza.
- Se debe poner más énfasis en el control de los procesos de producción, así se evitara posibles proliferaciones en gran magnitud de microorganismos patógenos, los factores a verificar ser: tiempo, temperatura, actividad acuosa, pH, presión, humedad, sin olvidar que las condiciones de almacenamiento y conservación de los alimentos son muy importantes estas son congelación, descongelación, marinaje, deshidratación, tratamiento termino, refrigeración, se deben llevar a cabo con las medidas necesarias para que no ocurra ningún tipo de inconveniente
- No se debe usar el producto después de la fecha en la que el productor del mismo ha señalado, esto puede causar intoxicaciones severas.

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA



ELABORADO POR:

GABRIELA ORTEGA HERRERA

3.9. El presente manual será de uso exclusivo del personal que labore en el restaurante “Mama Hilda”, son el firme propósito de mejorar positivamente el rendimiento diario de los colaboradores, brindando seguridad y satisfacción al cliente, evitando problemas futuros con el consumidor.

El presente manual se ha creado por la falencia de las respectivas normas, y procedimientos que se debería seguir en la labor diaria, el mismo está basado en las normas que rigen actualmente en el país.

Por lo tanto, se deben cumplir las siguientes condiciones:

3.9.1. Personal de Trabajo

Siendo el personal de trabajo la columna fundamental para el buen funcionamiento del restaurante Las personas que colaboran diariamente tienen muchas falencias como son:

- No cumplen con los hábitos de higiene ni pulcritud
- No cumplen con un buen aspecto físico y estado de ánimo positivo
- No posee un carnet que garantice su buen estado de salud para laborar en este tipo de áreas
- No se da cuenta de los peligros que corren los clientes al momento que se manipulan mal los alimentos.
- No dispone de una mínima capacitación de higiene, ni de normas acerca de su trabajo
- No usan el uniforme de manera correcta

Para evitar que estos errores se vuelvan a cometer debemos aplicar las siguientes normas:

UNIFORMES

El uso correcto del uniforme es primordial y se debe usar de la siguiente manera:

- Zapatos antideslizantes y medias
- Toca o cofia
- Malla para el cabello
- Chaqueta de cocina
- Pantalón de cocina
- Delantal de cintura o pechera
- Termómetro bimetálico
- Cuchara personal



El uniforme de trabajo debe usarse de manera correcta, completamente limpio de preferencia color blanco sin manchas, no se debe usar maquillaje, de ningún tipo, no usar joyas, es de competencia estrictamente del empleado que el uniforme este completamente limpio.

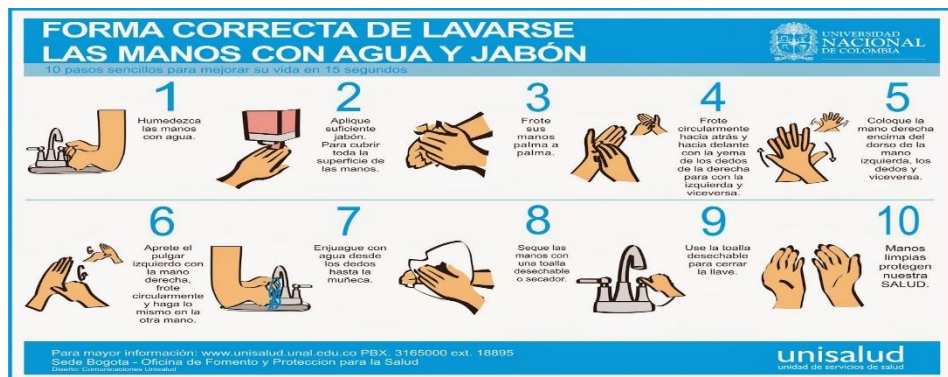
Recogerse completamente el cabello así evitaremos caídas desagradables en la comida.

HIGIENE PERSONAL

Tomando en cuenta que personal que labora en el establecimiento es la imagen del mismo, la higiene personal debe ser impecable:

- ✚ Baño diario
- ✚ Lavado de dientes
- ✚ Lavado de manos antes después de manipulas algún alimento, o ir al baño.
- ✚ Cabello bien recogido en el caso de las mujeres los varones deben llevarlo corto sin barba.
- ✚ Uniforme planchado limpio sin manchas.
- ✚ Uñas bien cortas, sin esmalte.
- ✚ Usar guantes para manipular alimentos directamente.
- ✚ No usar joyas, como aretes, collares, manillas, anillos.
- ✚ Usar la malla para el cabello sin importar si se lleva cabello corto o largo la malla es muy importante.

PROCESO PARA LAVARSE LAS MANOS



- ✚ Lavarse hasta la parte del antebrazo si es posible con agua tibia y jabón durante segundos.

- ✚ Enjuagarse con abundante agua durante cinco segundos.
- ✚ Secarse bien p papel toalla o con pape de cocina, para cerrar la llave de agua se debe usar el mismo papel, es muy importante recordar que las toallas húmedas acumulan bacterias.

ALIMENTOS

DESCRIPCION DE PROCESOS



El proceso de adquisición de los alimentos es muy importante ya que de este proceso depende que el producto final sea satisfactorio y cumpla con las normas de manipulación de alimentos.

Los alimentos pueden ser:

- ✚ **FRESCOS:** son aquellos que han sido producido hace muy poco tiempo como son frutas, verduras y hortalizas, los mismo que debe ser recibidos en condiciones óptimas empezando desde su aspecto físico no deben estar abolladas, de mal olor o en un proceso de putrefacción, de encontrarlas así se deberán desechar inmediatamente.

Se deben conservar en refrigeración a una temperatura adecuada 0°C.



- ✚ **DE GUARDAR:** son aquellos que pueden resistir más tiempo que los frescos, pero tienen un tiempo de vida, es decir, tiempo limitado de duración, estos pueden ser: papa, cebolla, ajo, este tipo de producto se debe almacenar en un lugar oscuro, as evitara que la capas cambien a un color verde, y el producto se dañe.



- ✚ **CONSERVADOS O PRESERVADOS:** son aquellos que ya han sufrido cambios, desde su adquisición hasta el periodo de consumo, los procesos por los que han pasado son tecnológicos, ejemplos: atún, mermeladas, salsa de tomate, entre otros, para la recepción de este tipo de producto se debe verificar principalmente que este dentro de la fecha de consumo.



- ✚ **PREPARADOS:** Son aquellos alimentos que cambian sus condiciones físicas a través de preparaciones culinarias para el consumo directo, ejemplos: Productos culinarios: panadería pastelería
Productos industriales: leche, queso

Este tipo de productos se realizan con los antes visto.



- ✚ SUSTITUTOS: Aquellos que son preparados tratando de imitar a los originales: ejemplo café instantáneo, margarina jugos sintéticos.



- ✚ DE USO ESPECIAL: aquellos que se usa para personas que lo requieren por salud estos son: diabéticos, niños.



CONTAMINACION DE LOS ALIMENTOS

Lo más peligroso en los restaurantes ya que las personas no toman en cuenta que no se debe mezclar los alimentos in saber el peligro al que se exponen a los consumidores.

Una manera de evitar es lavar los alimentos por separado por ejemplo frutas, después, verduras, carnes etc...

Existe la contaminación cruzada y por ende la manera de evitarla:

- ✚ Lavar todos los utensillos después de usarla en cierto alimento no mezclar en otro alimento, así sea solamente para probar.
- ✚ Lavar las tablas de picar correctamente, ya que es ahí donde se acumulan los restos de alimentos que en un futuro pueden ser causante de enfermedades.

ALIMENTOS DE CALIDAD

- ✚ Al momento de comprar los alimentos estos deber ser revisados que no estén en mal estado ya que uno puede deteriorar a los demás alimentos.
- ✚ Las fechas de caducidad deben ser revisadas periódicamente así evitamos cualquier tipo de intoxicación.
- ✚ Si no está seguro de la confiabilidad que le brinda cierto producto deséchelo, o lo utilice.
- ✚ Exija al proveedor garantía del producto que está adquiriendo.
- ✚ Pague por la calidad la del alimento más no por la cantidad.
- ✚ Para poder recibir alimentos fríos deben llegar en el transporte adecuado y a la temperatura correcta 5°C.
- ✚ No se debe almacenar la comida en el piso debe mantener una distancia de 15 centímetros del suelo, en repisas adecuadas o contenedores que estén bien tapados, de esta manera garantizamos su consumo.

LIMPIEZA DE AREAS Y UTENSILLOS

Es muy importante distinguir la limpieza de la desinfección, ya que la limpieza elimina los microorganismos, pero no en su totalidad y es un proceso que se lo realiza a cada momento mientras que la desinfección se lo realiza en determinado tiempo y elimina las bacterias un 99% siempre y cuando se utilice los sanitizantes adecuados.

Proceso:

- ✚ Retirar desperdicios
- ✚ Lavar
- ✚ Enjuagar
- ✚ Sanitizar
- ✚ Secar a aire

DESINFECCION DE AREAS Y UTENSILLOS

Remover los microorganismos que causan enfermedades.

Para realizar la desinfección correcta se debe usar:

- ✚ Cloro 50-100 ppm
- ✚ Amoniaco cuaternario 200 ppm
- ✚ Iodo 12.5 - 25 ppm

El tiempo permitido es de mínimo 60 segundos, para usar este tipo de químicos, cabe recalcar que son químicos permitidos y no causan daño si se usan de la manera correcta.

REVISION Y CONTROL DE TEMPERATURAS

Siendo un punto muy importante en la elaboración de los alimentos el correcto control de las temperaturas, así evitamos la proliferación de bacterias, y enfermedades provocadas por alimentos potencialmente peligrosos.



* Zona de peligro: entre 4°C Y 64°C se la denomina de esta manera ya que es aquí donde los microorganismos se reproducen

más rápidamente, por esta razón es de suma importancia la correcta descongelación de los alimentos, mucho cuidado con recalentar cierto tipo de alimentos como son: mariscos ensaladas entre otros, y es primordial verificar las temperaturas de los alimentos que se realizan en ese instante.

- Alimentos fríos: 5°C ejemplos ensaladas de frutas y ensaladas para asados.
- Alimentos Calientes 65°C o más ejemplos sopas, alimentos con menudencias como son yahuarlocros, caldo de patas.
- Temperaturas mínimas de cocción:
 - Carnes: Término bien cocido (71°C) en un tiempo de 30 a 35 minutos.

Término tres cuartos (66°C) en un tiempo de 25 a 30 minutos.

Término medio (52°C) en un tiempo de 20 a 25 minutos.

Término crudo o un cuarto (49°C) en un tiempo de 15 a 20 minutos

Término azul o rojo inglés (46°C) en un tiempo de 15 a 20 minutos

MÉTODO CORRECTO PARA ENFRIAR LOS ALIMENTOS

Con el fin de enfriar los alimentos de la manera correcta se debe empezar por almacenar de la manera correcta, es decir, es mejor separarlos en porciones pequeñas así el proceso será más rápido y efectivo.

Se debe usar hielos en un bol y sumergir el alimento a enfriar y removerlo constantemente, este proceso durara alrededor de cuatro horas, las dos primeras horas de bajar la temperatura de 65°C a 21°C y después de 21°C a 5°C, en el tiempo indicado.

Se debe usar los métodos de enfriamiento que son:

-Baño maría invertido: colocar en un recipiente el alimento a enfriar, en otro recipiente agua con hielo, se debe colocar el recipiente con el alimento a enfriar encima del otro que tiene agua con hielo.



- Pala de hielo: pala en la cual se puede insertar agua para congelarla para que el alimento caliente se mezcle con este utensillo para enfriarlo.

- Abatidos de temperaturas: es un equipo industrial que enfría rápidamente los alimentos insertando corrientes d aire frio a una alta velocidad por encima de los alimentos.



RECALENTAR LOS ALIMENTOS

Para recalentar un alimento primero se debe realizar el proceso de enfriamiento, después de eso se necesita un tiempo máximo de dos horas a una temperatura mínima de 70°C. no se debe olvidar que para poder recalentar un alimento es muy importante la manera en la que se almaceno antes de recalentarlo esta debe ser la adecuada en tapers correctos resistentes al calor, de no tener tapa se debe usar platico film con el fin de evitar cualquier tipo de contaminación, existen alimentos potencialmente peligrosos como son los mariscos, ensaladas con tomate.



TERMÓMETRO



Siendo un instrumento primordial para poder realizar la verificación de las temperaturas de los alimentos, es muy importante saberlo utilizar y calibrarlo constantemente.

Para calibrarlo se necesita poner un recipiente lleno de hielo y poca agua

Esperar un tiempo de 15 a 20 segundos, el termómetro debe marcar (0°C), del contrario se necesita calibrarlo.

Con la ayuda de una llave hexagonal se debe ajustar el tornillo que se encuentra debajo de la parte superior hasta que indique (0°C), este proceso se realiza mientras el termómetro se encuentra en el recipiente.

Es importante calibrarlo diariamente, ya que día a día se expone a temperaturas extremas.

CONCLUSIONES

La elaboración del Manual de buenas prácticas de manufactura para el restaurante “Mama Hilda”, arrojó las siguientes conclusiones:

- Recopilando todos los resultados el 98% de los clientes y trabajadores que laboran en el restaurante “Mama Hilda”, recomiendan que es necesario la implementación del manual.
- Con respecto a la presentación de los alimentos, es importante recalcar que un porcentaje muy alto de los encuestados opinan que se debe tomar medidas acerca de las temperaturas de los alimentos y de las respectivas maneras de servirlos.
- El factor que más ha influido de manera negativa en el restaurante es la cocina, ya que su infraestructura es demasiado antigua y esto dificulta la organización correcta de los alimentos, utensilios, espacios de almacenamiento entre otros, por lo cual en las nuevas instalaciones es muy importante la ayuda del manual, ya que esto facilitara la comprensión de los trabajadores para poder desarrollar su trabajo de manera adecuada.
- Con respecto a los objetos extraños en los alimentos no se ha encontrado ningún tipo de problema, al contrario, las personas han manifestado que la preparación de los alimentos es muy minuciosa y son muy exquisitos.
- La mayoría de clientes han dado a notar que es muy importante la constante capacitación de los trabajadores, ya que ellos demuestran

muchas falencias el momento de servir los alimentos o realizar alguna pregunta al cliente.

- El uso de los servicios higiénicos en el restaurante es muy incómodo ya que se debe salir del área del comedor para poder utilizarlos, ya que no existen baterías sanitarias en las instalaciones, la limpieza no es ningún problema, en las nuevas instalaciones existen baterías adecuadas para su correcto uso las mismas se encuentran dentro dl área del comedor con su respectiva distancia.
- Los trabajadores han sabido manifestar que no todos utilizan el uniforme y sus accesorios de manera adecuada, exponiéndose a sufrir accidentes por su propio descuido, además han manifestado que se debería implementar los accesorios de manera más frecuente.

Recomendaciones

- Se recomienda seguir al pie de la letra lo que dice el manual, ya que la creación del manual se hizo con el fin de mejorar la mayoría de los puntos críticos que posee el restaurante, la misma que debe ir acompañada con la respectiva capacitación del personal de trabajo.
- Es importante el control diario de todas las áreas de trabajo, las bacterias sanitarias, los lugares de almacenamiento como cuartos fríos, congeladores, el comedor con el fin de evitar futuros comentarios negativo acerca del espacio físico del lugar, y sobretodo evitar cualquier tipo de contaminación alimenticia.
- Capacitación del personal si es posible más seguido.
- Dotar al personal de los materiales respectivos para su aseo diario durante la jornada de trabajo, al igual que los materiales de aseo necesario para las áreas sanitarias.
- Seleccionar muy minuciosamente los implementos para la limpieza de utensillos desinfección de alimentos, limpieza de áreas entre otros, evitando que sean de mala calidad y que puedan ser perjudiciales para el consumidor.
- La temperatura de los alimentos se debe tomar muy en cuenta ya que de eso depende que el cliente se sienta satisfecho al consumir su pedido.
- Si es posible realizar una limpieza constante de pisos paredes ventanas es necesario que se la realice, y se lleve un registro ya que es necesario

alternar este tipo de trabajo éntrelas personas que labora, así evitaran malos entendidos y sobrecarga de trabajo.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

- Gallo, D. H. (15 de diciembre de 2015). historia del Hostal . (G. Ortega, Entrevistador)
- Naranjo, A. F. (29 de Junio de 2014). Guia de Buenas Practicas de manufactura . *Hosteria Rumipamba de las Rosas* . Quito, Pichincha, Ecuador
- Ortega, G. (MAYO de 2016). QUITO , PICHINCHA, ECUADOR .
- Ortega, G. (5 de mayo de 2016). comentario personal. quito, pichincha, ecuador.
- Ricardo, P. (1988). *Historia de Chugchilan*. Latacunga.
- SDFG. (2030). *DFGD*. QUITO: notmra.
- VOYAGE, E. (23 de MARZO de 2014). EQUATEUR VOYAGE . LATACUNGA

Netgrafía

- Enciclopedia. (2015). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Manufactura>:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Manufactura>
- <https://www.google.com>. (2016). Obtenido de
https://www.google.com/search?q=buena+practic+de+manufactura&newwindow=1&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwixlvjopuzNAhWFox4KHRmZA1UQ_AUICCGB&biw=1518&bih=714&dpr=0.9
- mapasecuador.net, w. (2014).
- www.photocomunity.com. (2015).
https://www.google.com/search?q=planta+del+chocho&newwindow=1&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjd6rzgsOzNAhWEIx4KHWOmCLUQ_AUICCGB&biw=1518&bih=714&dpr=0.9#imgrc=Np52wwTrFPxRSM%3A. Obtenido de
https://www.google.com/search?q=planta+del+chocho&newwindow=1&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjd6rzgsOzNAhWEIx4KHWOmCLUQ_AUICCGB&biw=1518&bih=714&dpr=0.9#imgrc=Np52wwTrFPxRSM%3A
- www.tripadvisor.com. (2014). *google*. Obtenido de https://www.tripadvisor.co/Tourism-g488181-Cotopaxi_Province-Vacations.html

Anexos

ENTRADA PRINCIPAL AL RESTAURANTE



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

COMEDOR



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

MIRADOR DEL COMEDOR



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

COMEDOR TOMA IZQUIERDA



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

MINI BAR EN LA PARTE NORTE DEL COMEDOR



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

AREA DE PRODUCCION COCINA



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

AREA DE LAVADO DE UTENSILLOS



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

ALMACENAMIENTO DE PLATOS



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

ALMACENAMIENTO DE UTENSILLOS



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

ÁREA DE ALMACENAMIENTO



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera

ÁREA DE LAVADO DE PRODUCTOS (ALIMENTOS)



Fuente: (Ortega G. , 2016)

Elaborado por: Gabriela Ortega Herrera