



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ  
EXTENSIÓN “BAHÍA DE CARAQUEZ”**

**CAMPUS UNIVERSITARIO DR. HÉCTOR USCOCOVICH BALDA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**

**TEMA:**

**“Manual de procesos para la manipulación de alimentos en  
restaurantes de Bahía de Caráquez”.**

**Autora:**

**Julenny María Rodríguez Rodríguez**

**Tutor:**

**Ing. Vladimir Álvarez Ojeda**

**Bahía de Caráquez - Manabí- Ecuador**

**2018**

## CERTIFICACIÓN

ING. VLADIMIR ÁLVAREZ OJEDA CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABI, EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ.

### CERTIFICO:

Que la presente investigación titulada "**Manual de procesos para la Manipulación de alimentos en restaurantes de Bahía de Caráquez.**" elaborada por la egresada **Julenny María Rodríguez Rodríguez**, ha sido revisada y desarrollada conforme con los lineamientos de la metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de Hotelería.

En consecuencia, autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caráquez, del 2018

---

Ing. VLADIMIR ÁLVAREZ OJEDA  
**TUTOR**  
**TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **DECLARACIÓN DE AUTORIA**

Yo, Julenny María Rodríguez Rodríguez con C.I. 1316573003 declaro ser autora del presente trabajo de investigación, resultados y conclusiones emitidas. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Bahía de Caráquez, la publicación del presente trabajo en la Biblioteca Virtual.

Bahía de Caráquez, marzo del 2018

---

JULENNY MARIA RODRIGUEZ RODRÍGUEZ

CI: 1316573003



**Universidad laica “Eloy Alfaro” de Manabí Extensión “Bahía de Caráquez”  
Campus Universitario “Dr. Héctor Uscocovich Balda”  
Facultad de Hotelería**

**APROBACIÓN TESIS TRIBUNAL**

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal del grado otorga la calificación de:

_____	_____
MIEMBRO DEL TRIBUNAL	CALIFICACIÓN
_____	_____
MIEMBRO DEL TRIBUNAL	CALIFICACIÓN
_____	_____
MIEMBRO DEL TRIBUNAL	CALIFICACIÓN

\_\_\_\_\_  
S.E. Ana Isabel Zambrano Loor  
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

## **AGRADECIMIENTO**

Primero que nada, quiero darle gracias a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado. A mis padres por ser los principales promotores de mis sueños y por su confianza. Gracias a mi hermana por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

A la UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ EXTENSIÓN BAHÍA DE CARAQUEZ por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

A todas las personas que han formado parte de mi vida a quienes les agradezco su amistad, apoyo, consejos y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

**La Autora**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a Dios por ser mi guía y mi fortaleza espiritual para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres Carlos Alfredo Rodríguez Cedeño y Gloria Divina Rodríguez Moreira por su amor, consejos, comprensión, ayuda en todo momento y con los recursos necesarios para estudiar, son mi motivación, inspiración y felicidad. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi perseverancia, mi coraje para lograr mis metas.

A mis hermanos Elvis Adrián Rodríguez Rodríguez y María Gissela Rodríguez Rodríguez por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

**Julenny**

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN .....	I
DECLARACIÓN DE AUTORIA .....	II
APROBACIÓN TESIS TRIBUNAL .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DEDICATORIA .....	V
RESUMEN .....	IX
SUMMARY .....	X
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
1. Marco teórico .....	3
<b>1.1. Manual de procesos</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1.1 Definiciones:</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1.2. Elementos que integran un manual</b> .....	<b>4</b>
1.2. Seguridad alimentaria .....	5
1.3. Manipulación de alimentos .....	6
<b>1.3.1. Importancia de la adecuada manipulación de los alimentos</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3.2. Manipulador de alimentos</b> .....	<b>7</b>
1.4. Alteración y contaminación de los alimentos .....	8
<b>1.4.1. Tipos de contaminación</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4.2. Fuentes de contaminación de los alimentos: física, química y biológica.</b> .....	<b>10</b>
1.5. Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS) .....	10
<b>1.5.1. Tipos de enfermedades de transmisión alimentaria</b> .....	<b>12</b>
1.6. Inocuidad alimentaria .....	13
1.6.1. Normas de calidad para la inocuidad de los alimentos .....	14
<b>1.6.1.1. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)</b> .....	<b>14</b>
<b>1.6.1.1.1 Origen de las Buenas Prácticas de Manufactura</b> .....	<b>15</b>
<b>1.6.1.1.2 Importancia de las Buenas Prácticas de Manufactura</b> .....	<b>15</b>
<b>1.6.1.2. Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos</b> .....	<b>15</b>
<b>1.6.1.2.1. Principios de la norma HACCP</b> .....	<b>16</b>
1.7. La higiene alimentaria .....	18
1.8. Habito de higiene personal .....	18

1.9. Restaurantes.....	19
<b>1.9.1. Definición:</b> .....	19
<b>1.9.2. Tipos de restaurantes</b> .....	20
<b>1.9.3. Clasificación de restaurantes</b> .....	21
2. Diagnostico .....	22
<b>2.1. Encuestas aplicadas a los clientes externos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.</b> .....	23
<b>2.2. Encuesta aplicada a los clientes internos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.</b> .....	27
<b>2.3. Fichas de observación</b> .....	36
<b>2.4. Análisis Cruzado o Triangulación</b> .....	39
Capitulo III .....	40
3. Propuesta .....	40
3.1. Justificación .....	40
3.2. Introducción .....	42
3.3. Objetivo general.....	43
<b>3.3.1. Objetivos Específicos</b> .....	43
3.4. Importancia del manual dentro de los establecimientos .....	43
<b>3.5. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)</b> .....	44
<b>3.6. Contratación del Personal:</b> .....	45
<b>3.7. Hábitos de higiene del personal de servicio.</b> .....	46
<b>3.8. El correcto lavado de mano</b> .....	47
<b>3.9. ¿Cuándo debe lavarse y desinfectarse las manos?</b> .....	47
3.11. Comportamiento de los manipuladores de alimentos.....	49
3.12. El uniforme del manipulador de alimentos.....	49
3.13. Manejo de basura y desperdicios.....	50
3.14. Códigos de colores para la clasificación de los residuos .....	51
ACCIÓN CORRECTIVA:.....	51
<b>3.15. Limpieza y desinfección de las instalaciones</b> .....	52
<b>Procedimiento de limpieza</b> .....	52
<b>3.15.1. Razones para mantener limpio y desinfectado el local:</b> .....	53
<b>3.16. Características de equipos y utensilios</b> .....	54
<b>3.16.1. El correcto mantenimiento de las tablas</b> .....	55
<b>3.17. Tipos transportación de los alimentos</b> .....	55
.....	55

<b>3.18. Requisitos que debe cumplir el proveedor para transportar los alimentos.</b> .....	56
<b>3.19. Recepción de los alimentos</b> .....	56
<b>3.20. Almacenamiento de los alimentos</b> .....	57
<b>3.21. Tipos de almacenamiento</b> .....	58
3.22. Métodos para descongelar alimentos seguros .....	59
<b>3.23. Servicio de alimentos seguros</b> .....	60
CONCLUSIONES .....	61
RECOMENDACIONES .....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	62
WEBGRAFIA .....	66
Anexo 1. ....	67
ANEXO 2. ....	71
ANEXO 3. ....	72

## **RESUMEN**

La presente investigación para la elaboración de la propuesta de un manual de procesos, nace de la inasistencia de un instrumento y normativas adecuadas para la correcta manipulación de alimentos en los restaurantes Bahía de Caráquez.

En los restaurantes la importancia del manejo de los alimentos es primordial, ya que los procedimientos, buenas prácticas de higiene, manipulación y seguridad alimentaria son una herramienta de fortalecimiento en los procesos de prevención de enfermedades relacionadas con los alimentos.

En este trabajo se llevó acabo la metodología de la observación ya que por medio de esta se pudo conocer las falencias y debilidades de cada uno de los restaurantes. Se utilizó técnicas como: fichas de observación, y encuestas para complementar la investigación.

Como resultados del proyecto se espera potencializar las falencias y debilidades del personal que labora en los restaurantes de Bahía de Caráquez, para que puedan brindar mayor seguridad a los clientes a través de las normativas que se encuentran descritos en la propuesta del presente manual.

## **SUMMARY**

The present investigation for the elaboration of proposal of a manual of processes, it is born of the absence of an instrument and appropriate norms for the manipulation of foods in the restaurants Bahía de Caráquez.

In restaurants, the importance of handling food is paramount, as the procedures, good hygiene, handling and food safety practice are a strengthening tool in the prevention processes of food related diseases.

This work was carried out the methodology of observation, because though these could be known the shortcomings and weaknesses in each restaurants.to achieve this, techniques such as observation cards, surveys were used.

As a result of the project, it is expected to strengthen the weaknesses of the personnel working in the restaurants of Bahía de Caráquez, so that they can provide greater security to customers through the regulations described the proposal of this manual.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente la industria de alimentos se ha convertido en un punto de referencia mundial para los productores y consumidores de alimentos debido a que es un factor importante para ser competitivos en los mercados mundiales que demanda productos de consumo humano, por esta razón los consumidores exigen una adecuada proliferación de los alimentos para que estos sea seguros e inocuos.

Las enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS) abarcan una amplia gama de enfermedades y son un problema de salud pública cada vez mayor en todo el mundo. Son el resultado de ingerir alimentos contaminados que han sido manipulados inadecuadamente. (FAO, 2009)

Cada año, la OMS recibe informes sobre la ocurrencia de cientos de miles de casos de ETAS, en todo el mundo, sin embargo, a pesar del número tan elevado de casos de ETAS que son informados, esas cifras constituyen solo una pequeña fracción de lo que ocurre en realidad. (Muriel, 2008)

En Ecuador, las normas de calidad están a cargo del Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) y la Agencia Nacional de Regulación, Control, y Vigilancia Sanitaria. Estas normas son las que se utilizan en el Ecuador para tener un servicio de calidad en cada área gastronómica (ANRCVS, 2015)

Además de las normativas ecuatorianas, existe el APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), que es una normativa internacional aprobada por la comisión europea, un sistema preventivo de gestión de la inocuidad alimentaria que abarca desde la producción primaria hasta la distribución minorista, sin embargo, estas normativas no se cumple a cabalidad en los establecimientos de restauración.

Por esta razón el presente trabajo de investigación tiene como propósito elaborar un manual de procesos para la manipulación de alimentos en los restaurantes la ciudad de Bahía de Caráquez con el fin de promover una nueva cultura de higiene y manipulación de alimentos.

**Planteamiento del problema**

Inadecuada manipulación de los alimentos en restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Objeto**

Gastronomía.

**Campo**

Se identifica como campo de la investigación la manipulación de alimentos.

**Objetivo de la investigación**

Elaborar un manual de procesos para la manipulación de alimentos en restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Tareas científicas**

- Revisar las principales fuentes bibliográficas respecto a la manipulación de alimentos.
- Observar cuáles son los hábitos de los manipuladores de alimentos en los restaurantes de la ciudad de Bahía de Caráquez.
- Determinar cuál es el conocimiento de los manipuladores de alimentos sobre las Buenas Prácticas de Manufactura.
- Elaborar un Manual de Procesos para la Manipulación de alimentos en restaurantes de Bahía de Caráquez.

## **CAPÍTULO I**

### **1. Marco teórico**

#### **1.1. Manual de procesos**

##### **1.1.1 Definiciones:**

“El manual de procesos es un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común que describe en su secuencia lógica las distintas actividades que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quien, como donde, cuando y para qué ha de realizarse.” (Gartica, 2010)

“El manual de procesos es un medio escrito que sirve para registrar y dar información clara respecto a una actividad específica en una organización; coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr los objetivos específicos, mostrando claramente los lineamientos e instrumentos necesarios para la mejora del desempeño.” (Susan Diamond, 2012)

Según la Jefatura de Control Interno (2008) "El manual de procesos es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente".

Respecto a lo ha mencionado por los autores un Manual de Procesos contiene los pasos a seguir para realizar una o varias funciones, y permite proporcionar al usuario documentación donde la información queda registrada para compartir conocimientos, además les ayuda ahorrar tiempo y asegura respuestas exactas.

Es preciso mencionar que la información que proporciona los manuales de procedimientos juega un papel muy importante en cualquier empresa administrativa, ya que si se aplica de forma correcta tendrán como consecuencia el mejoramiento continuo de sus actividades.

### **1.1.2. Elementos que integran un manual**

Según (SRE) 2010 “En la actualidad existe una gran variedad de modos de presentar un manual de procesos, y en cuanto su contenido no hay uniformidad, debido a que este varía según el objetivo de cada dependencia, sin embargo, resulta conveniente que se adopten normas generales que uniforme tanto el contenido como su presentación.”

A continuación, se muestran los elementos que se consideran, deben integrar un manual de procesos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración:

- Identificación (logotipo de la dependencia, nombre, título del manual, fecha de elaboración).
- Índice
- Objetivos del manual
- Desarrollo de los procedimientos.

### **1.1.3. Características del manual**

- Según Giovanni E. Gómez (2014) es recomendable que se cumplan ciertas características a la hora de redactar y aplicar estos documentos entre las que se pueden resaltar las siguientes:
- Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y racional que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador.

- Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización.
- Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación.

## **1.2. Seguridad alimentaria**

Según la Organización de las Naciones Unidas, para la agricultura y la alimentación (FAO): existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tiene en todo momento acceso físico y económico a suficiente alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimentarias y sus preferencias en cuanto a los alimentos, a fin de llevar una vida activa y sana. (Sanz, 2012)

“Es el conjunto de medidas que garantizan que aquel alimento que consumimos sea inocuo y conserven sus propiedades nutritivas.” (González, 2014, p.12)

Hoy en día los lugares donde se expenden comida preparada aspiran ofrecer sus productos de calidad tanto en su presentación como en su valor nutritivo para que sean bien aceptadas por sus clientes. Por esta razón se debe recurrir a una selección cuidadosa de las materias prima y a profesionales que tenga conocimiento del arte de la cocina.

Pero desde un punto de vista sanitario, García y Jañero (2007) determina que estos factores de calidad no son suficiente, debido a que se necesita, una garantía de salubridad comprometida con el desarrollo y salvaguardia de la salud pública, impidiendo que el consumo de aquellos platos represente algún peligro para el consumidor.

Según Sanz (2012), existe seguridad alimentaria si se dan cuatro condiciones:

- Una oferta y disponibilidad de alimentos adecuados.
- La estabilidad de la oferta sin fluctuaciones, sin que exista escasez, en función de la estación o del año.
- El acceso a los alimentos a la capacidad para adquirirlos.
- La buena calidad e inocuidad de los mismos.

### **1.3. Manipulación de alimentos**

“La manipulación de alimentos consiste en la forma de preparar las comidas, incluyendo el arreglo, lavado remojado etc.” (Plaza, 2002, p34.)

“Es toda operación que involucra la producción, preparación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de los alimentos.” (Bravo, 2004)

La manipulación de alimentos trata de trabajar con productos frescos los cuales deben ser tratados con un especial cuidado. Es esencial que la persona encargada de la manipulación de alimentos mantenga limpio su área de trabajo ya que de esto depende también que los productos no se infecten y provoquen enfermedades.

Los conceptos respecto a la manipulación de alimentos son una orientación al realizar esta investigación debido a que en ella se muestran diferentes aspectos del manipulador de alimentos que es la persona que se encuentra en contacto directo con el producto y del cual dependerá la calidad y sanidad del mismo.

#### **1.3.1. Importancia de la adecuada manipulación de los alimentos**

Es de gran importancia que los restaurantes puedan brindar la máxima garantía de seguridad alimentaria porque una apropiada manipulación de los alimentos incide mucho sobre la salud de los consumidores debido a que la higiene es la medida más eficiente en la prevención de enfermedades por transmisión alimenticia. En la mayoría de los casos el manipulador es el que provoca la trasmisión por una acción incorrecta. El encargado de manipular, conservar y

preparar los alimentos es el responsable de proteger la salud de los consumidores a través de una manipulación minuciosa y manteniendo una vigilancia de los puntos críticos de control.

También hay autores que resaltan que:

La aplicación de buenas prácticas de manipulación de alimentos, generan no solo ventajas en materia de salud; sino también en la reducción de costos, pues evitará pérdidas de productos por descomposición o alteración producida por contaminantes diversos y, por otra parte, mejora el posicionamiento de los productos, mediante el reconocimiento de sus atributos positivos para su salud. (Fernández, s, f.p.6)

La adecuada manipulación de alimentos, ayuda a brindar servicios de calidad que respondan a las necesidades de turistas nacionales y extranjeros. Por lo tanto, la competitividad en el servicio y calidad sanitaria es fundamental para contar con más clientes satisfechos y lograr el desarrollo de la actividad turística en nuestro país.

### **1.3.2. Manipulador de alimentos**

“Se considera manipulador de alimentos a la persona que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos.” (Márquez ,2002)

Se define manipulador de alimentos a la persona que entra continuamente en contactos con los productos alimenticios a través de sus manos. Según ALZATE.J, (2000) el manipulador necesita tener conocimiento sobre la preparación y conservación además de respetar la exigencia culinaria, sanitarias y nutritivos que permite que el alimento llegue al consumidor en las mejores condiciones de calidad.

El personal que manipula los alimentos no suele tomar las medidas necesarias para lograr la inocuidad. Para González, Andudi Domínguez, & Martell (2015) entre las negligencias más comunes en la manipulación de alimentos tenemos:

- Baja frecuencia en el lavado de manos
- Bajo nivel de desinfección de las superficies.
- Se ingieren Alimentos en el área de cocina.
- Vestimenta no adecuada.
- Bajo uso de protección al manipular alimentos.
- Bajo nivel de desecho de alimentos que presentan degradación

#### **1.4. Alteración y contaminación de los alimentos**

Unas prácticas inadecuadas de la manipulación de los alimentos pueden dar lugar tanto a la contaminación como a la alteración de los mismos. Alimentos alterados serían aquellos en los que sus características organolépticas su contenido químico o su valor nutricional se han visto modificadas con respecto al producto original, hablaríamos de desecación de la carne por su contacto con el aire, de la pérdida de vitaminas en el zumo de naranja por su contacto con el aire o de la solidificación del aceite por el frío. Por otro lado, los alimentos contaminados son aquellos que han entrado en contacto con sustancias que pueden hacer que estos sean peligrosos para la salud. (Gea, 2011)

Cabe recalcar que los alimentos sufren alteraciones y contaminación con frecuencia debido a esto se debe cocinar los alimentos a una temperatura adecuada para evitar las toxiinfecciones ya que los microorganismos siguen estando presente por mucho que se desinfecte el área donde se manipula los alimentos.

##### **1.4.1. Tipos de contaminación**

La contaminación puede dividirse en función al mecanismo por el que se produce. Así, se diferencia entre una contaminación directa y una contaminación cruzada.

##### **Contaminación directa:**

“La contaminación directa es la que se produce cuando el alimento se contamina en algún punto de la cadena alimentaria debido a una manipulación deficiente o de forma natural.” (Hurtado, 2012).

Esta contaminación se produce al entrar este elemento en contacto con el alimento, por ejemplo, un manipulador que estornuda o tose y que elimina unas gotitas de saliva que caen sobre el alimento, un manipulador de alimento enfermo, un producto químico como un plaguicida, o cuando un cuerpo extraño se incorpora al alimento durante algún proceso. (Martin, Lara, Romero, 2011)

De acuerdo a lo antes mencionado por los autores, en la manipulación de alimentos se puede observar diferentes conductas higiénicas en las cuales existe una transmisión directa de microorganismos patógenos a los alimentos, debido a que los manipuladores son los principales portadores de gérmenes a través de las secreciones de la boca, nariz, heridas y manos, si no se lleva una adecuada higiene.

### **Contaminación cruzada:**

“La contaminación cruzada se produce cuando un alimento contaminado provoca la contaminación de un alimento sano.” (Hurtado, 2012).

Este tipo de contaminación cruzada puede producirse, a su vez, de forma:

#### **Directa**

Según EL Ministerio de Agroindustria (2012). La contaminación cruzada directa ocurre cuando un alimento contaminado toma contacto directo con uno que no lo está, por ejemplo, si se mezclan alimentos que no fueron bien desinfectados junto a otros que no están contaminados, como puede ocurrir al mezclar un tomate contaminado con el resto de alimentos que se encuentra en una ensalada. También existe contaminación directa, cuando se coloca erróneamente los productos en el refrigerador, de tal manera aquellos alimentos listos para consumir entran en contacto con los crudos.

“la contaminación cruzada indirecta tiene lugar cuando los microorganismos que se encuentran en el alimento crudo pasan al alimento sano a través de utensilios o de las manos. También puede deberse a malas prácticas de los manipuladores de alimentos.” (Hurtado ,2012).

#### 1.4.2. Fuentes de contaminación de los alimentos: física, química y biológica.

<b>CONTAMINACIÓN FÍSICA</b>	<b>CONTAMINACIÓN QUÍMICA</b>	<b>CONTAMINACIÓN BIOLÓGICA</b>
Es aquella contaminación que inhabilita parcialmente el alimento y es causado por la temperatura, humedad, radiaciones, golpes, mallugadura, restos de vidrio, metal, piedras etc.	Es aquella que da lugar a cambios de color, sabor, oxidación por efecto de oxígeno, restos de productos químicos como los de limpieza y desinfección, formación de gases y ácidos, etc.	Es aquella alteración que da lugar a una inhabilitación completa del alimento para su consumo producida por animales como roedores, insectos, incluida la presencia de microorganismo, etc.

**Fuente:** (Gómez 2014)

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

#### 1.5. Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS)

Las enfermedades transmitidas por alimentos son aquellas que se producen por la ingestión de alimentos infectados, en cantidad suficiente, para producir enfermedad en el consumidor. Los alimentos pueden originar dolencias por patógenos que se encuentran en su interior. Los sistemas de producción y de cocinado de los alimentos han ido evolucionando durante los últimos años. La mayor parte de los nuevos procesos de producción mejoran la calidad de los alimentos, aunque algunos de ellos entrañan riesgos adicionales para la salud del consumidor. (Martin, Lara y Romero ,2011).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, WHO- World Health Organization en inglés), las ETA son el conjunto de enfermedades, generalmente de naturaleza infecciosa o tóxica, originadas por diversos agentes que ingresan al organismo a través de la ingestión de alimentos los síntomas

más comunes son las diarreas y los vómitos, pero también pueden presentarse cólicos abdominales, dolor de cabeza y fiebre. Para las personas sanas, estos cuadros son generalmente pasajeros y no presentan demasiadas complicaciones. Pero, para las personas vulnerables o susceptibles, pueden llegar a ser muy graves, dejar secuelas o provocar la muerte. No hay que perder de vista, además, que ciertos agentes pueden causar daños severos en cualquier individuo, aún con muy pequeñas cantidades ingeridas. Tal es el caso de algunos plaguicidas. (Degrossi, 2009).

“La mayoría de las ETAS, son infecciones ocasionadas por distintas bacterias, virus y parásitos, y constituyen un importante problema de salud pública debido al incremento en su ocurrencia, el surgimiento de nuevas formas de transmisión, la aparición de grupos poblacionales vulnerables, al aumento de la resistencia de los patógenos a los compuestos antimicrobianos y el impacto socio económico que ocasionan” (Gonzales y rojas, 2005)

Los alimentos que se consume todos los días pueden ocasionar enfermedades debido a una inadecuada manipulación. Cabe mencionar que las alergias que sufren algunas personas a ciertos alimentos no se consideran ETAS debido a que estas se pueden identificar solo cuando varias personas padecen una enfermedad similar después de consumir un alimento en común.

El incremento de las ETAS a nivel mundial provoca una gran preocupación a los profesionales de la ingeniería en alimentos, debido a que pone a flote los problemas de deficiencia de conocimiento existente para los manipuladores de alimentos. Por esta razón se debe integrar a las ETAS, entre las enfermedades de notificación obligatoria para que se lleve a cabo las actividades necesarias para que cada uno de los afectados tengan un trato adecuado de hospitalización y de esta manera conocer cuáles son los factores más relevantes de contaminación y buscar la forma de prevenir e implantar un sistema adecuado de disminución de su impacto en la sociedad.

### 1.5.1. Tipos de enfermedades de transmisión alimentaria

Según Martin, Lara y Romero (2011) existen enfermedades que están directamente relacionadas con la falta de higiene y unas prácticas de manipulación incorrectas. Así, dependiendo del agente causal de la enfermedad, distinguiremos:

<b>INFECCIONES ALIMENTARIAS</b>	Son las causadas por la ingestión de alimentos contaminados por microorganismos patógenos vivos, generalmente bacterias.
<b>INTOXICACIONES ALIMENTARIAS</b>	Son las enfermedades provocadas por ingerir alimentos contaminados por sustancias tóxicas o toxinas, pudiendo provenir de distintas fuentes.
<b>TOXIINFECCIONES ALIMENTARIAS</b>	Son aquellas enfermedades producidas por la ingestión de alimentos contaminados, por microorganismos nocivos, capaces de segregar toxinas después de ser consumidos.
<b>SALMONELOSIS</b>	Es una infección alimentaria que se produce por la ingestión de alimentos contaminados por bacterias patógenas del género salmonella.
<b>STAPHYLOCOCCUS AUREUS</b>	Esta enfermedad bacteriana tiene una duración de 6 a 48 horas y se encuentra en las fosas nasales, garganta, oído, piel, pelo, en heridas y granos supurantes, formando parte de la flora normal de personas sanas.
<b>CLOSTRIDIUM PERFRINGENS</b>	Es la tercera enfermedad de transmisión alimentaria bacteriana más frecuente después de

	la salmonella y el staphylococcus aureus. Da lugar a una toxiinfección alimentaria a través de la ingestión de alimentos contaminados por estas células.
--	--

**Fuente:** (Martin, Lara y Romero, 2011)  
**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

## 1.6. Inocuidad alimentaria

Según la Organización de Naciones Unidas (2016), la inocuidad de los alimentos engloba acciones encaminada a garantizar la máxima seguridad posible de los alimentos. Las políticas y actividades que persiguen dicho fin deberán de abarcar toda la cadena alimenticia desde la producción hasta el consumo.

Para obtener productos inocuos es importante que se lleve a cabo las medidas necesarias durante la etapa de producción, almacenamiento, distribución y preparación de los alimentos con la finalidad de que no represente peligro al momento de consumirlo. Se debe aplicar las buenas prácticas de higiene, en cada uno de los procesos de la cadena alimentaria hasta el consumo final.

Según la OMG (2007) Las cinco claves de la salud son:

- Mantener la limpieza.
- Separar alimentos crudos y cocinados.
- Cocine completamente.
- Mantenga los alimentos a temperatura segura.
  
- Use agua y materia prima segura.

El propósito de los productores de alimentos debe ser abastecer a sus clientes con productos de buena calidad, asumiendo esa responsabilidad mediante la implementación de procesos de control de calidad eficaces. El productor de alimentos debería esforzarse por manifestar a sus clientes y empleados que se encuentran comprometidos en implementar métodos de producción adecuados y en llevar acabo con continuidad un programa para mejorar el trabajo final de producción alimentario. (FAO, 2003, P.17)

Una vez producidos, los productos alimenticios necesitan ser limpiados, empacados, almacenados y transportados adecuadamente, Además, los agricultores, transportistas y comerciantes necesitan tener conocimiento sobre las técnicas correspondientes para prevenir la descomposición y la contaminación de los alimentos y lograr que sean inocuos para el consumo.

### **1.6.1. Normas de calidad para la inocuidad de los alimentos**

“Los principios generales de la higiene de los alimentos brindan una orientación general sobre los distintos controles que deben adoptarse a lo largo de la cadena alimentaria para garantizar la higiene de los alimentos. Estos controles se logran aplicando las buenas prácticas de manufactura (BPM) y en lo posible el sistema de análisis de peligros y punto crítico de control (APPCC).” (Díaz y rosario 2009)

La formación de los manipuladores de alimentos debe ser de carácter continuo de acuerdo a las normas que lo rigen. Debido a que esta acción formativa tiene como finalidad proporcionar un conocimiento progresivo además de incorporar prácticas y habilidades que ayuden a garantizar la higiene, seguridad y calidad de los alimentos en los establecimientos de restauración.

#### **1.6.1.1. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)**

“Las Buenas prácticas de Manufactura son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, y sus ejes principales son la higiene y la forma de manipulación.” (Ministerio de salud, s, f)

Hoy en día los clientes son cada vez más exigentes respecto a los alimentos que consumen ya que deben ser de calidad, inocuos y saludables. Para poder lograr esto existen las buenas prácticas de manufacturas que son normas básicas que un manipulador de debe seguir para obtener productos seguros y de calidad. Sobre los alimentos ya que permitirá garantizar productos óptimos y al mismo tiempo incrementar la demanda sobre estos productos.

#### **1.6.1.1.1 Origen de las Buenas Prácticas de Manufactura**

Los primeros antecedentes de las BPM datan de 1906 en Estados Unidos de América y se relaciona con la aparición de un libro “la Jungla” de un Upton Sinclair donde se describía las condiciones de trabajo imperantes en la industria frigorífica de la ciudad de Chicago; esto tuvo como consecuencia una reducción del 50% en el consumo de carne y varias muertes a partir de este hecho se promulga el “Acta sobre drogas y alimentos”, que en esencia trataba sobre la pureza de alimentos, fármacos y la prevención de adulteración. En 1938 se introduce un documento el concepto de inocuidad ya en 1962 se crea la primera guía de BPM, la misma que se ha modificado hasta llegar a las actuales BPM para la producción, envasado y manipulación de alimentos.

En 1969, la FAO inicio la publicación de una serie de normas recomendadas, que incluían los principios generales de higiene de los alimentos que a partir de 1981 se transformaron en el Codex Alimentarius, publicado en su versión completa en 198999 para ser distribuido a través de la FAO y la OMS.” (Saveedra Y Gómez, 2011)

#### **1.6.1.1.2 Importancia de las Buenas Prácticas de Manufactura**

“la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en la industria alimentaria es brindar un producto seguro, esto consiste en conocer y aplicar las buenas normas de higiene que va desde la obtención de materia prima hasta su consumo “(García .M ,2010)

Según García. (2010) “Es esencial destacar la importancia de las BPM como base fundamental para poder aplicar sistemas más complejos e integrales para la gestión de la inocuidad y la calidad en la producción de alimentos dentro de la industria alimentaria.

#### **1.6.1.2. Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos**

“Se define como un sistema metódico, con base científica y enfoque eminentemente preventivo, empleado en la en la identificación, evaluación, y

control de puntos existentes durante la transformación, almacenamiento, sanos e inocuos para el consumidor.” (Insua.v.2006, p.42)

Análisis de Puntos Críticos de Control - HACCP es un sistema de seguridad de alimentos que se basa en la prevención. Brinda un método sistemático para analizar los procesos de los alimentos, define los peligros posibles y establece los puntos de control críticos para evitar que lleguen al cliente alimentos no seguros. (Durán, F., 2007, pág. 33)

La aplicación de este sistema ayuda a la prevención de riesgos en cada una de sus etapas de producción, se lleva a cabo después de haber aplicado las buenas prácticas de manufacturas lo que permite disminuir la probabilidad de contaminación de los alimentos en sus etapas críticas. Es importante que se presente un informe manifestando el avance de todas las actividades que se realiza en las distintas áreas. Así mismo tener una evaluación continua para mantener el control y el buen funcionamiento del mismo.

#### **1.6.1.2.1. Principios de la norma HACCP**

Según Durán, F. (2007, pág. 33) estos principios dan el marco general que establece como llevar a cabo y mantener el sistema en donde tenemos:

1. Elaborar el análisis de peligro en el diagrama de flujos que se va a producir; identificar los peligros potenciales y significativos asociados con el procesamiento, almacenamiento, distribución, preparación, consumo y las medidas que pueden prevenir estos riesgos.
2. Identificar los puntos críticos de control.
3. Establecer los límites críticos para las medidas preventivas con cada punto crítico de control.
4. Establecer los procedimientos de monitoreo para comprobar que cada punto crítico de control identificado, funcione correctamente.

5. Establecer las medidas correctivas a tomar cuando se identifica una desviación, al monitoreo de un punto crítico de control.

6. Establecer un sistema

7. Establecer el sistema de verificación y seguimiento a través de información suplementaria, para asegurar que el plan HACCP funcione correctamente.

#### **1.6.1.2.2. Objetivos y ventajas de un sistema de APPCC**

Según Insua.v. (2006, p.42) los objetivos de cualquier sistema de APPCC son:

- Identificar, evaluar y prevenir la aparición de peligros que afectan a la calidad de los alimentos.
- Asegura la salud del consumidor.
- Facilitar el autocontrol en la empresa, así como la supervisión del mismo por las autoridades sanitarias.
- Por otro lado, según González. G, (2017, P.104) las ventajas de dicho sistema son:
  - La prevención es siempre más efectiva que el análisis del producto final, así existen menos productos que no cumplen los requisitos de calidad exigidos.
  - Identifica sistemáticamente los peligros, lo que permite concentrar los recursos sobre los puntos que permiten controlar dichos peligros.
  - Emplea variables fáciles de medir de manera directa en el proceso, por lo que es menos costoso económicamente en el análisis del producto final.
  - Al realizar los controles de forma directa en el proceso, permite respuesta inmediata cuando son necesarias, es decir, las medidas correctas se aplican durante el propio proceso.
  - Cede el protagonismo y la responsabilidad a la propia empresa. Los servicios oficiales de la administración solo deben comprobar que el sistema se lleva acabo correctamente.

- Existe un enfoque de equipo, donde estarán incluidos cocineros, camareros, jefe de cocina y de sala gerencial.
- La disciplina de trabajo que conlleva el cumplimiento del sistema APPCC produce una mejora en la calidad y producto final.

### **1.7. La higiene alimentaria**

“Es el conjunto de medidas encaminadas a garantizar que los alimentos se consuman en buen estado.” (Domínguez. Y Oliver, 2007)

### **1.8. Habito de higiene personal**

El manipulador deberá observar unas reglas básicas que tienen que ver con su salud, la vestimenta de trabajo y la higiene personal. Unos hábitos de higiene adecuados servirán para eliminar desde el origen las posibles enfermedades de transmisión, así como crear en el consumidor una confianza en la calidad del producto final.

Estos son los que se deberán mantener antes de iniciar la manipulación de alimentos. (Padilla, 2013.P, 26)

- Baño o ducha antes de iniciar la jornada laboral.
- Higiene y limpieza del pelo.
- Cepillado de dientes después de cada comida.
- Uniforme de trabajo exclusivo para manipuladores.
- Utilización de protección en la cabeza para evitar contaminación por medio del cabello.
- Uñas recortadas y limpias, manos exentas de anillos y adornos.
- Lavado de mano posterior cuando se manipule desperdicio, basura o dinero.
- Lavado escrupuloso después de utilizar los servicios.

Es esencial emplear normas de salubridad en todas las empresas de restauración debido a que el éxito o fracaso del mismo depende de los hábitos que el personal practique. El primordial hábito personal es el correcto lavado de mano y la utilización de uniforme que corresponda a su trabajo, además el manipulador debe tener conocimientos previos sobre el adecuado uso de los químicos para limpiar y desinfectar el área de cocina, a su vez el propietario debe realizar un control continuo al personal ya que esto ayudara a evitar algún tipo de contaminación .

## **1.9. Restaurantes.**

### **1.9.1. Definición:**

Es aquel establecimiento que dispone de cocina debidamente equipada y zona destinada a comedor, con la finalidad de servir al público, mediante precio, comidas y bebidas para ser consumidas en el propio local. Las fórmulas de presentación de estos alimentos son mediante menús o cartas de platos y bebidas, para ser consumidos, preferentemente, en 36 zonas del comedor independientemente del resto del establecimiento. En el desarrollo de su actividad, ofrecerá básicamente almuerzos y cenas de elaboración compleja, aunque podrán ofrecer cualquier otro servicio que de forma habitual se presente en los bares – cafeterías; e incluso podrán prestar servicios de venta de comidas y bebidas para llevar y servicio a domicilio. (Castellano, M., 2012, pág. 14)

Un restaurante es un “establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para ser consumidas ahí mismo, en el que se cobra por el servicio prestado”. (Morfin, 2004, pág. 15).

Otra concepción expone que Restaurant es un “Establecimiento público en el que se sirven comidas en menú o a la carta, a precios estipulados y a unas horas indicadas”. (Larousse Gastronomique en español, 2004, pág. 962).

Los restaurantes le permiten al visitante comodidad brindándoles un alimento caliente, limpio y delicioso a la vez. Además, es un lugar donde las personas pueden sentarse a disfrutar de bebidas exóticas y de un ambiente agradable.

### **1.9.2. Tipos de restaurantes**

#### **Restaurante Gourmet**

“En estos establecimientos, el servicio que se ofrece dentro del comedor es de etiqueta, teniendo los estándares más altos. El menú consta de una gran variedad de platillos a elección del cliente y se preparan en el momento, por lo que todo el alimento puede considerarse como frescos.” (Morfin, 2006).

#### **Restaurante de especialidades**

“Ofrece una amplia variedad de platillos, teniendo uno o más como especialidad de la casa. Dentro de este tipo de restaurantes pueden encontrarse lo que son de mariscos, aves, carnes, pastas u otras especialidades. Cabe mencionar que este tipo de restaurantes no son de tipo étnico, es decir los que ofrecen lo más sobresaliente de la gastronomía de la cultura de algún país.” (Morfin, 2006).

#### **Restaurante familiar**

“En este tipo de restaurante los precios de los productos o platillos no es muy altos, siendo accesible para todo el público. Por lo general estos establecimientos son de cadena franquicia, existiendo la posibilidad de que sean manejados por los mismos dueños o su familia” (Morfin, 2006).

#### **Conveniente**

“Estos restaurantes también son conocidos como restaurante de servicio limitado, ya que el servicio que ofrece es rápido y el precio suele ser económico. Una de las características principales de estos lugares es la limpieza, con la cual se logra la confianza y preferencia por parte de sus clientes, dando pauta a la generación de lealtad a la marca y clientes frecuentes.” (Morfin, 2006).

### **1.9.3. Clasificación de restaurantes**

Según castellano, M., (2012, pág. 14) los restaurantes se clasifican de la siguiente manera:

#### **a) Restaurantes tradicionales**

Su servicio de alimentos es totalmente atendido por camareros en las mesas donde los comensales son acomodados para tal fin.

#### **b) Restaurantes de autoservicio**

Su servicio es parcialmente atendido por los comensales.

#### **c) Restaurantes temáticos**

Se trata de restaurantes ambientados en una temática concreta: cine, deporte, etc. Suelen tener un servicio totalmente asistido. Este tipo de restaurantes se desarrollan en franquicias.

#### **d) Restaurantes activos o con espectáculos**

La fórmula de restauración que además de proporcionar al cliente un servicio de comidas y bebidas, le ofrece una animación o espectáculo.

## CAPITULO II

### 2. Diagnostico

En el presente trabajo de investigación se tomó una población de 20 restaurantes según datos obtenidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón sucre. Con muestra del cien por ciento de la población en los clientes internos de los restaurantes de Bahía de Caráquez y en el caso de los clientes externos se tomó en cuenta la fórmula de muestreo infinito, debido a que no se conoce con exactitud el número de clientes que visitan los restaurantes de Bahía de Caráquez., por esta razón se utilizó los siguientes datos.

Nivel de confianza: 95%

Desviación estándar: 16,44

Error máximo tolerante: 5

$$n = \left( \frac{1,96 * 16,44}{5} \right)^2 = 41,53 = 42$$

A través de esta fórmula se realizó 42 encuestas a los clientes externos de los restaurantes de Bahía de Caráquez de los cuales se aplicó la encuesta a dos clientes en 18 restaurantes y en los dos restantes se les aplico 3 encuestas.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio este proyecto se elaboró con la siguiente metodología: La observación científica que ayudó a obtener información más objetiva para tomar medidas adecuadas en la elaboración de la propuesta y así dar recomendaciones prácticas para el problema investigado.

Se tomó Técnicas como: la lectura científica como fuente de información para desarrollar el marco teórico. Se aplicó una encuesta con preguntas cerradas a clientes internos y externos de los restaurantes, y para complementar la investigación se aplicó fichas de observación a dos restaurantes de Bahía de Caráquez.

## 2.1. Encuestas aplicadas a los clientes externos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

### 1. ¿Con que frecuencia visita los restaurantes de Bahía de Caráquez?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	18	43%
una vez a la semana	15	36%
una vez al mes	9	21%
Es la primera vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes de los restaurantes de Bahía de Caráquez.  
Elaborado por: Julenny Rodríguez

#### Interpretación.

Según los encuestados un mayor número de personas visitan los restaurantes de Bahía de Caráquez diariamente, en relación a otros grupos que concurren con menor frecuencia. Estos resultados permiten concluir que la gran mayoría de la población de esa zona le gusta comer fuera de casa.

### 2. ¿Cree usted que los restaurantes de Bahía de Caráquez brindan al cliente alimentos óptimos y de Calidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	23	55%
En desacuerdo	19	45%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes de los restaurantes de Bahía de Caráquez.  
Elaborado por: Julenny Rodríguez

#### Interpretación.

Se puede observar que las respuestas a esta pregunta tuvieron similitud en relación con los porcentajes, es decir la diferencia entre los mismos no es muy marcada, dando a conocer que no se están cumpliendo a cabalidad las expectativas del cliente, es necesario prestar mayor atención a las Buenas

Prácticas de Manufactura (BPM), para mejorar la calidad de productos que se expende en los restaurantes.

**3. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene usted respecto a la calidad de la oferta gastronómica en los restaurantes de Bahía de Caráquez?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactoria	9	21%
Aceptable	29	69%
Insatisfactoria	4	10%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

**Interpretación.**

Del total de encuestados podemos valorar que la mayoría de los clientes consideran que la calidad de la oferta gastronómica en los restaurantes de Bahía de Caráquez es aceptable, algunos consideran que es muy satisfactoria y otros afirman que es insatisfactoria. A través de estos datos se puede determinar que estos restaurantes no sobrepasan las expectativas del cliente manteniéndose en un nivel neutro el cual no les favorece para obtener la fidelidad del mismo.

**4. ¿En qué nivel cree usted que se aplica las normas de higiene en la manipulación de alimentos?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sobresaliente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	19	45%
Regular	23	55%
Mala	0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los restaurantes de Bahía de Caráquez

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

### Interpretación.

Se puede apreciar que la mayoría de los clientes encuestados, según su criterio de manipulación e higiene creen que los restaurantes de Bahía de Caráquez aplican las normas de seguridad alimentaria a un nivel regular, en comparación a otro grupo que considera que se aplican en un nivel bueno. En lo que se puede concluir que en la mayoría de restaurantes no aplican a cabalidad las normas de higiene en la manipulación de alimentos.

### 5. ¿Cómo considera usted la higiene personal de los empleados que manipulan alimentos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	0	0%
Adecuado	29	69%
Inadecuado	13	31%
Total	42	100%

**Fuente:** Clientes de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

### Interpretación.

Un mayor número de las personas encuestadas consideran que la higiene del personal que labora en los restaurantes de Bahía de Caráquez es adecuada en comparación a otro grupo de encuestados que consideran lo contrario. A través de estos resultados se puede concluir que la mayoría de empleados si están cumpliendo con las normas de higiene personal que se requiere para evitar contaminar los alimentos.

### 6. ¿Considera usted que los empleados utilizan la vestimenta adecuada para la manipulación de alimentos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	27	64%
A veces	14	36%
Total	42	100%

**Fuente:** Clientes de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

### **Interpretación.**

Los datos obtenidos muestran que la mayoría de los clientes encuestados consideran que los empleados no utilizan la vestimenta apropiada para realizar sus labores diarias, mientras que otro grupo afirma que la utilizan a veces. Se puede concluir que la mayoría de los empleados no cumplen en su totalidad con las Buenas Prácticas de Manufactura ya que utilizar la vestimenta adecuada para manipular alimentos es uno de los requisitos que se debe cumplir para lograr la inocuidad de los mismos.

### **7. ¿ha encontrado algún objeto extraño (cabello, insectos, cascaras) dentro de los alimentos que ha consumido en los restaurantes de Bahía de Caráquez?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	25	59%
NO	17	41%
Total	42	100%

**Fuente:** Clientes de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

### **Interpretación.**

Según datos obtenidos la mayoría de los encuestados afirman haber encontrado algún objeto extraño dentro de los alimentos que han consumido en los restaurantes de Bahía de Caráquez en comparación a otro grupo que asegura lo contrario. Mediante estos datos se puede decir que en la mayoría de los restaurantes realizan una inadecuada manipulación de alimentos provocando que estos se contaminen a través de objetos extraños.

**8. ¿En qué grado Considera usted que los empleados están capacitados respecto a las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy capacitado	0	0%
Capacitado	15	35%
Poco capacitado	27	64%
Nada capacitado	0	2%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

**Interpretación.**

De acuerdo a los datos obtenidos en esta investigación un mayor número de personas encuestadas consideran que el personal que labora en los restaurantes de Bahía de Caráquez tienen poca capacitación respecto a las Buenas Prácticas de Manufactura, mientras que otro grupo considera que sí están capacitados.

A través de estos resultados se puede concluir que la mayoría de los empleados realizan sus labores de manera empírica y no están al cien por ciento capacitados para realizar sus labores diarias adecuadamente.

**2.2. Encuesta aplicada a los clientes internos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.**

**1. ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted respecto a las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
mucho	8	40%
Poco	12	60%
Nada	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes internos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

### **Interpretación.**

Con los estudios realizados la mayoría del personal asegura tener poco conocimiento respecto a las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y otro grupo afirma tener mucho conocimiento. Estos resultados nos muestran que el personal necesita más preparación respecto a este tema siendo esencial para mejorar los servicios de restauración, y así minimizar el impacto de enfermedades por transmisión alimentaria (ETAS).

### **2. ¿Cuándo considera usted que un alimento es inocuo?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Cuando un alimento está alterado	6	30%
Cuando un alimento está apto para el consumo	3	15%
Cuando un alimento está contaminado	11	55%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Clientes internos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

### **Interpretación.**

Respecto a esta pregunta la mayoría de los encuestados consideran que un alimento es inocuo cuando está contaminado, otro grupo considerar que se refiere a la alteración de los alimentos y por último están los que creen que es un alimento es inocuo cuando está apto para el consumo humano. Debido a estos resultados nos podemos dar cuenta que la mayoría de los encuestados no tienen conocimiento respecto a este término, cuando se habla de un alimento que está apto para consumirlo.

**3. ¿Considera usted que el restaurante brinda al cliente alimentos óptimos y de calidad?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	0	0
De acuerdo	20	100%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes internos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

**Interpretación.**

Según datos obtenidos en esta investigación el cien por ciento de las personas encuestadas aseguran estar de acuerdo respecto a que el restaurante donde laboran brinda al cliente alimentos óptimos y de calidad.

**4. ¿Cómo realiza el almacenamiento de los alimentos crudos y cocinados?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Se almacenan por separados	15	75%
Se almacenan juntos siempre que estén tapados	5	25%
No se almacenan durante un periodo superior a 24 horas	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes internos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

**Interpretación.**

Respecto a esta pregunta la mayoría de personas encuestadas indica realizar el almacenamiento de los alimentos crudos y cocinados por separados mientras que otro grupo afirma almacenar estos alimentos juntos siempre que estén tapados, en lo que se puede determinar que la mayoría de los empleados realizan adecuadamente el almacenamiento de estos alimentos.

**5. ¿En qué nivel cree usted que aplica las normas de higiene en la manipulación de alimentos?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sobresaliente	4	20%
Muy buena	11	55%
Buena	5	25%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes internos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez.

**Interpretación.**

De acuerdo a los datos obtenidos en esta investigación la mayoría de los encuestados afirman que las normas que aplican en la manipulación de alimentos son muy buenas en comparación a otro grupo que asegura aplicarlas de manera sobresaliente. Según datos obtenidos se puede decir que la mayoría del personal que labora en los restaurantes de Bahía de Caráquez cumple en su totalidad con las normas de higiene.

**6. ¿Con qué frecuencia se lava las manos?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Una vez al día	0	0%
Dos veces al día	0	0%
Cada vez que manipula alimentos	20	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes internos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

**Interpretación.**

Según los encuestados el cien por ciento aseguran lavarse las mananos cada vez que se manipula alimentos, teniendo un impacto positivo minimizando así el riesgo de contaminación y enfermedades por trasmisión alimentaria (ETAS).

**7. ¿Considera usted que utiliza la vestimenta adecuada para la manipulación de alimentos?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	14	70%
NO	0	0%
A veces	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes internos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.  
**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

**Interpretación.**

Un mayor número de personas encuestadas afirma que si utiliza la vestimenta adecuada para la manipulación de los alimentos en comparación a otro grupo que afirma utilizarla a veces. Se puede concluir que el personal en su gran mayoría cumple con la vestimenta adecuada para realizar su trabajo.

**8. ¿Cada que tiempo realiza cambios de utensilios para la preparación de alimentos?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mensual	1	5%
Semestral	11	55%
Anual	0	0%
Cuando están deteriorados	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes internos de los restaurantes de Bahía de Caráquez.  
**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

**Interpretación.**

La mayoría de personas encuestadas al realizarle esta pregunta afirmaron que realizan cambios de utensilios en sus instalaciones cada 6 meses, algunos afirman que estos cambios los hacen cuando los utensilios están deteriorados y otros dicen hacer estos cambios mensualmente.

## 2.3. Fichas de observación

 <b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN BAHÍA DE CARAQUEZ</b> <b>Ingeniería en administración de empresas hotelera</b> Observación de: <b>Actividades habituales que efectúan los empleados.</b> Empresa: <b>Restaurante “D’camarón”</b> Fecha: <b>11/01/18</b>							
4- siempre	3-casi siempre	2-a veces	1-nunca				
<b>Aspectos a tener en cuenta en la observación de los manipuladores de alimentos.</b>				<b>Valora ción</b>			
				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Realizan la limpieza del lugar de su trabajo antes y después de las labores?				<b>x</b>			
Utilizan la vestimenta adecuada para la manipulación de los alimentos?				<b>x</b>			
La higiene personal de los empleados es la adecuada?					<b>X</b>		
Realizan adecuadamente la descongelación de los alimentos?				<b>x</b>			
Realizan adecuadamente el almacenamiento de: carnes, mariscos, frutas, verduras, hortalizas y secos?					<b>X</b>		
Los equipos y utensilios se encuentran en buen estado?						<b>X</b>	
Utilizan tablas de picar para cada función específica?				<b>x</b>			
Se lavan las manos antes y después de manipular los alimentos?					<b>X</b>		

**Fuente:** Restaurante “D’camarón”

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

En el restaurante D´Camarón no se realiza de manera continua la limpieza y desinfección del lugar de trabajo por lo que se pudo observar botellas de plásticos, papeles, y residuos de comida en el piso, esto podría provocar un accidente laboral además de atraer roedores en las instalaciones. La higiene personal del manipulador si es la adecuada, sin embargo, no utiliza la vestimenta completa para realizar su trabajo, le hace falta utilizar mascarilla y zapatos adecuados.

Respecto a la conservación de carnes, mariscos, frutas, verduras, hortalizas y secos lo realizan por separado. La descongelación de los alimentos lo realiza a temperatura ambiente.

Los equipos y utensilios están en buen estado, sin embargo, no se encuentran organizados, sólo cuentan con dos tablas de picar, pero no se le aplica las medidas de limpieza y desinfección de las mismas.



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ  
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARAQUEZ

**Ingeniería en administración de empresas hotelera**

Observación de: **Actividades habituales que efectúan los empleados.**

Empresa: **Restaurante “El Buen Sabor”**

Fecha: **20/01/18**

4- siempre	3-casi siempre	2-a veces	1-nunca	Valoración			
Aspectos a tener en cuenta en la observación de los manipuladores de alimentos.				1	2	3	4
Realizan la limpieza del lugar de su trabajo antes y después de las labores?						x	
Utilizan la vestimenta adecuada para la manipulación de los alimentos?				x			
La higiene personal de los empleados es la adecuada?						X	
Realizan adecuadamente la descongelación de los alimentos?				x			
Realizan adecuadamente el almacenamiento de: carnes, mariscos, frutas, verduras, hortalizas y secos?					X		
Los equipos y utensilios se encuentran en buen estado?				X			
Utilizan tablas de picar para cada función específica?				X			
Se lavan las manos antes y después de manipular los alimentos?					X		

**Fuente:** Restaurante “El Buen Sabor”

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

En el restaurante “El Buen sabor” existe una inadecuada limpieza del lugar de trabajo antes y durante la producción de alimentos por lo que se pudo encontrar cascarras de alimentos y residuos de pollo en el área de trabajo, esto puede dar lugar a contaminación por lo que es importante trabajar con superficies limpias y libres de residuos. La higiene personal de los manipuladores de alimentos es buena, el lavado de manos lo hacen con frecuencia, pero deben utilizar el uniforme completo ya que les hace falta mascarilla, malla y zapatos adecuados. El usar una

indumentaria limpia y completa brinda seguridad al consumidor y refleja calidad e higiene en el servicio de alimentación.

El almacenamiento de los alimentos lo realizan por separados, pero la descongelación no la realizan de manera correcta ya que lo hacen a temperatura ambiente, esto no es recomendable porque de esta manera permite la multiplicación de microorganismos.

Respecto a los equipos y utensilios la mayoría están en mal estado algunas ollas están oxidadas y solo cuentan con un tablero de picar el cual es de madera y representa humedad, por lo que se pudo observar utilizan el tablero para cortar hortaliza y carne al mismo tiempo provocando contaminación cruzada.

#### **2.4. Análisis Cruzado o Triangulación**

Analizando los resultados de los métodos científicos utilizados en esta investigación hemos encontrado que la mayoría de las personas encuestadas le gusta comer con frecuencia en los restaurantes de Bahía de Caráquez, sin embargo, no todos se encuentran satisfechos en relación a la calidad que expenden, pero los propietarios y empleados de estos restaurantes aseguran brindar alimentos óptimos y de calidad a sus clientes, notándose una gran diferencia entre lo investigado. También hemos encontrado que la mayoría del personal afirma aplicar las normas de higiene en la manipulación de alimentos a un nivel muy bueno, pero la mayoría de los clientes manifestaron haber encontrado algún objeto extraño dentro de los alimentos que han consumido en estos restaurantes, y a través de la observación científica realizada en dos de ellos pude determinar que no se cumplen a cabalidad con las normas de salubridad de los alimentos.

## **Capítulo III**

### **3. Propuesta**

Manual de procesos para la manipulación de alimentos en los restaurantes de Bahía de Caráquez.

#### **3.1. Justificación**

La elaboración de este manual permite dar a conocer sobre las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) dentro de los restaurantes de Bahía de Caráquez con la finalidad de transmitir conocimientos básicos de fácil interpretación o entendimiento para asegurar la inocuidad de los alimentos.

Porque las enfermedades de transmisión alimentarias son uno de los problemas más frecuentes en la vida cotidiana de la población, y estos problemas presentan efectos económicos sobre los establecimientos de restauración de tal manera de que exista un brote de enfermedad estos establecimientos pierden confiabilidad y los pueden llevar al fracaso.

Finalmente, es importante mencionar que el presente manual fue elaborado tomando en consideración el escaso conocimiento de los manipuladores de alimentos en dichos restaurantes ya que no se están cumpliendo con las Buenas Prácticas de Manufactura respectivas para lograr un producto óptimo y de calidad y por lo tanto cumplir las expectativas del cliente.

# MANUAL PARA LA MANIPULACION DE ALIMENTOS



**Elaborado por:**

### **3.2. Introducción**

El alimento es susceptible de contaminarse física, química y biológicamente, desde la recepción de la materia prima hasta la cadena de producción por esta razón, las Buenas Prácticas de Manufactura contribuyen al buen funcionamiento de los establecimientos en la medida en que se desarrollen actividades encaminadas a preservar la seguridad alimentaria, a través de la aplicación de programas de limpieza y desinfección, control de plagas y manejos de residuos sólidos. Estos planes de saneamiento están dirigidos a ayudar a los manipuladores a disminuir las causas de contaminación de los alimentos y conservar la calidad de estos.

Es necesario que el personal que labora en los establecimientos de restauración conozca y cumplan las normas de higiene durante la realización de su trabajo, porque así podrán garantizar la seguridad de estos y evitar enfermedades de origen alimentario.

Este manual ha sido orientado como una herramienta para los propietarios y personal de los restaurantes de Bahía de Caráquez para que puedan adaptar los conocimientos expresados en el mismo en base a las necesidades de cada establecimiento y de esta manera tengan una mejora de calidad y de los productos que ofrecen.

### **3.3. Objetivo general**

- Desarrollar los conocimientos, actitudes y habilidades que necesita un manipulador para poder desempeñarse como manipulador.

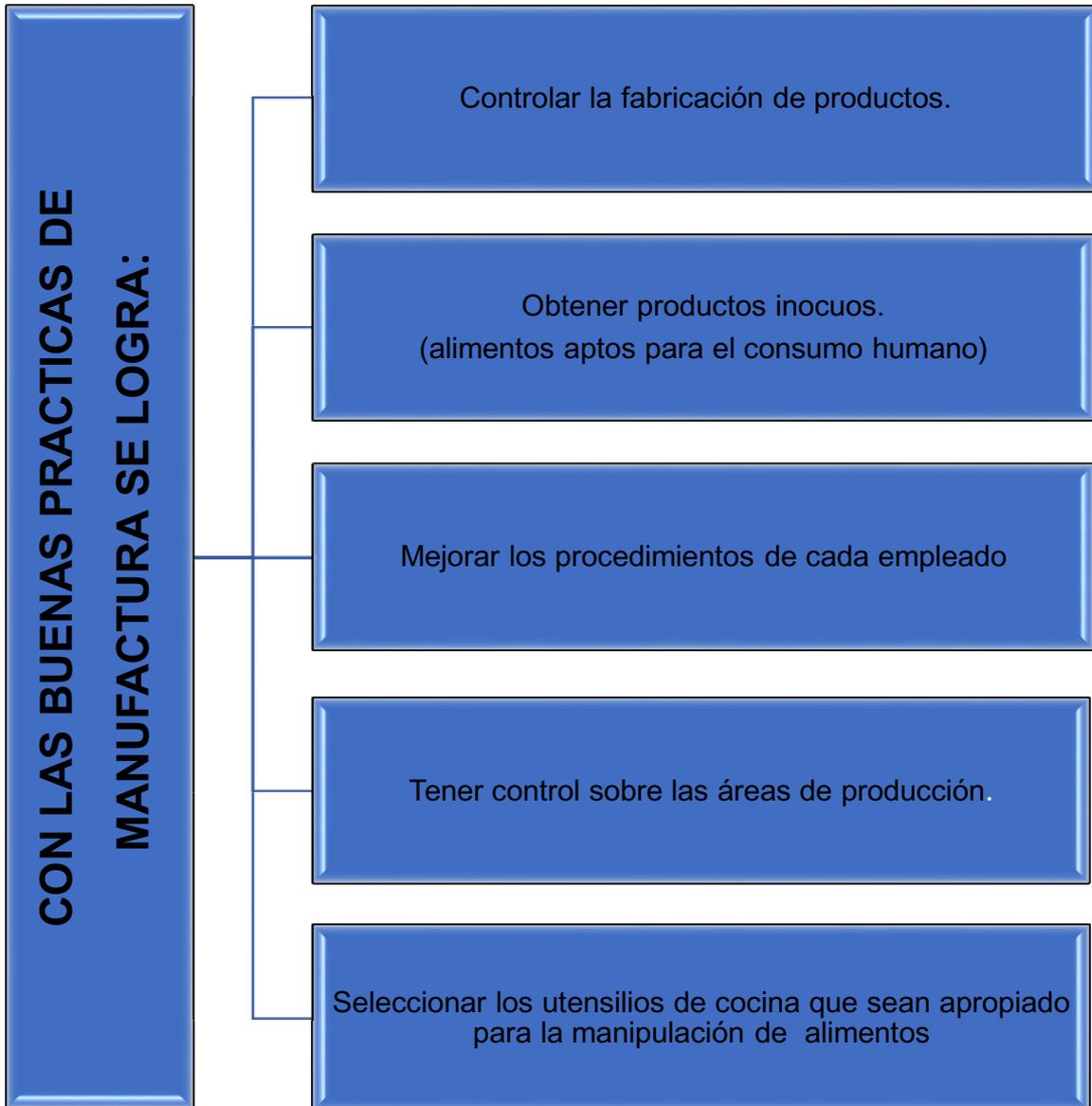
#### **3.3.1. Objetivos Específicos**

- ✓ Suministrar información sobre la correcta manipulación de los alimentos que se debe llevar acabo en los restaurantes de Bahía de Caráquez.
- ✓ Estimular a los empleados y propietarios a mejorar la manipulación de los alimentos en los restaurantes para que garantice buena salud a los clientes.
- ✓ Generar cambios en el comportamiento de los manipuladores de alimentos.

### **3.4. Importancia del manual dentro de los establecimientos**

Es de gran importancia que los establecimientos de restauración tengan un manual de procedimientos que les permita tanto a los trabajadores como los propietarios adquirir conocimientos acerca de la correcta manipulación de alimentos para evitar errores y continuar con la mejora del establecimiento. Es necesario puntualizar que sin estos conocimientos se seguirán teniendo manejos incorrectos de los alimentos que se expenden en los restaurantes de Bahía de Caráquez.

### 3.5. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)



### 3.6. Contratación del Personal:

#### Requisitos:

- Certificado médico avalado por el Ministerio de Salud Pública.
- Todo manipulador de alimentos necesita de forma obligatoria realizarse una serie de exámenes, no solo antes de laborar, sino periódicamente también.



#### Tipos de exámenes médicos:

EXAMEN COPROCULTIVO	EXUDADO FARÍNGEO	HEMOGRAMA COMPLETO	KOH DE UÑAS	CULTIVO RUTINARIO DE ESPUTO	EXAMEN FISICO
Es un examen de laboratorio para encontrar organismos en las heces que pueden causar enfermedad y síntoma gastrointestinal.	Es la toma de muestra que se realiza en el fondo de la garganta. Sirve como diagnóstico de padecimiento de origen bacteriano.	Un conteo sanguíneo completo para detectar alergias, problemas con la coagulación, evaluar la producción destrucción de glóbulos rojos.	Es una prueba de hongos rápida, de bajo costo.	Es un examen que busca microorganismo que causa infección.	Durante un examen físico el medico explora su cuerpo para determinar si se tiene problemas físicos.

**Fuente:** Ministerio de Salud Pública.

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez

- El propietario debe evitar que personas enfermas o con alguna anomalía como heridas que supuran trabajen en el área de manipulación.
- Las personan que estén enferma o sospechen estarlo debe informar de inmediato al responsable del establecimiento de restauración para que les permita visitar al médico antes de reanudar su tarea,

### 3.7. Hábitos de higiene del personal de servicio.

Es recomendable que los propietarios de los establecimientos de restauración coloquen rótulos en el área de preparación de alimentos y que sea visible con facilidad, indicando las normas de higiene que debe cumplir el personal antes de realizar sus labores, y de esta manera poder mitigar la contaminación de los alimentos.

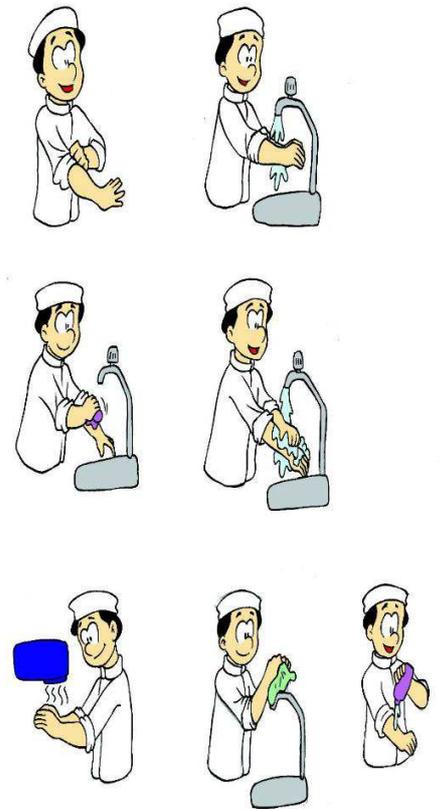
#### Normas:

- **Bañarse antes de realizar sus tareas de trabajo.**
- **Cubrirse el cabello por completo.**
- **Usar uniforme limpio.**
- **Cubrir boca y nariz durante la manipulación de alimentos.**



### 3.8. El correcto lavado de mano

➤ Remangar el uniforme hasta el codo
➤ Enjuagar las manos y el antebrazo hasta el codo.
➤ Frotar las manos con el jabón hasta que se forme espuma y extenderla de las manos hacia los codos.
➤ Cepillar cuidadosamente manos y uñas.
➤ Enjuagar bien al chorro de agua desde las manos hacia los codos
➤ Secarse las manos con toalla de papel o secadores automáticos del área.
➤ Desinfectar las manos en una solución apropiada de ser necesario. Puede también utilizarse alcohol con este propósito.
➤ Se debe colocar dentro de los restaurantes en zonas estratégicas dispensadores de geles desinfectantes y alcohol.



Fuente: OMG (s, f)

Elaborado por: Julenny Rodríguez.

### 3.9. ¿Cuándo debe lavarse y desinfectarse las manos?

#### INFORMACIÓN BÁSICA:

- ❖ Antes de iniciar la jornada de labores
- ❖ Después de ir al baño.
- ❖ -Después de cada interrupción en el manejo de los alimentos.
- ❖ -Después de tocar carne cruda o algo sucio como basura, trapos, etc.
- ❖ Después de tocar heridas, cortaduras, forúnculos, quemaduras, vendajes, etc.
- ❖ Después de sacar la basura.
- ❖ Después de saludar a alguien que llevo de la calle.



### 3.10. Tipo de instalaciones para lavarse las manos

Los restaurantes deben tener instalaciones adecuadas para lavarse las manos en los lugares estratégicos de la cocina.

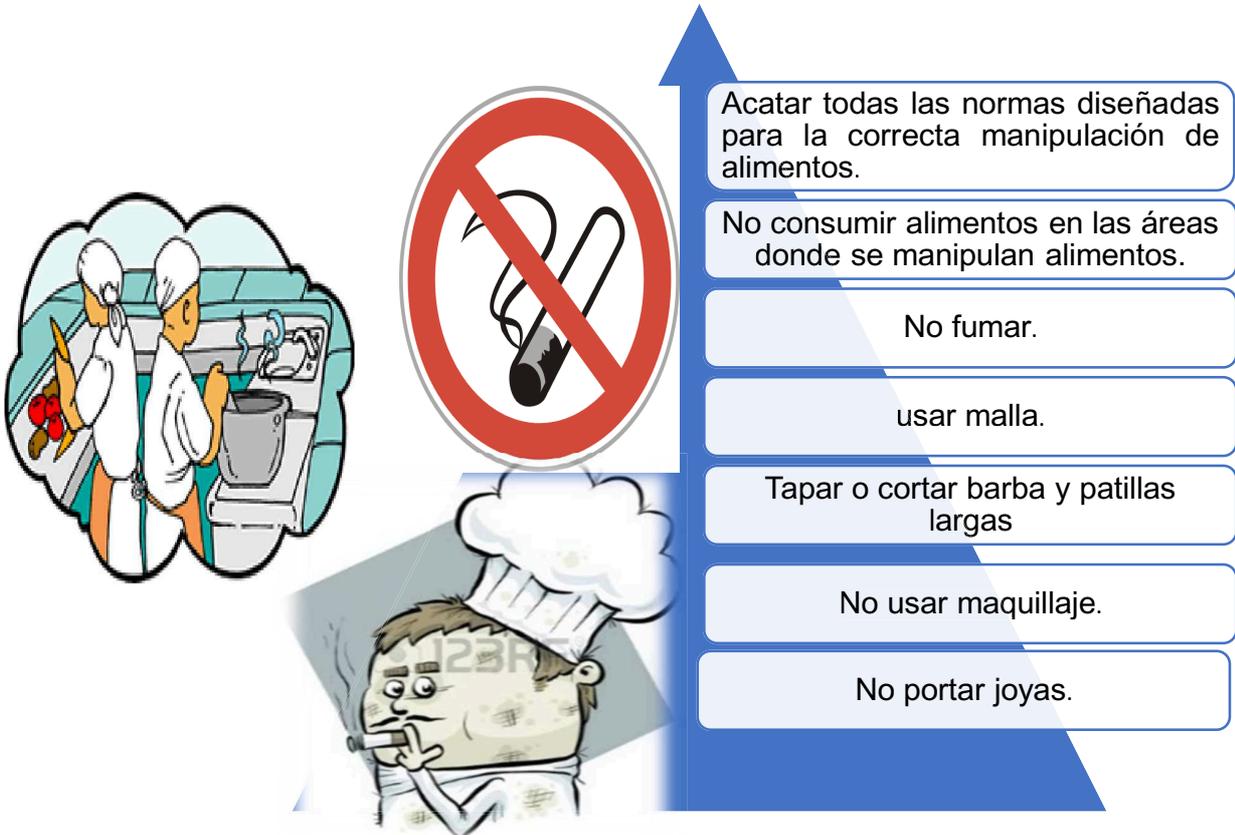
- El toallero debe contener toallas desechables.
- Debe tener un dispensador de jabón
- El bote de basura deberá estar siempre con una funda plástica y solo se deberá utilizar para botar las toallas desechables.
- El lavabo debe ser a pedal para evitar que el manipulador de alimentos, una vez lavado las manos vuelva contaminarse tocando la llave de agua.

#### **Características:**

- Fabricado en acero inoxidable.
- 1 pedal.
- Dispone de una válvula mezcladora antirretorno con la que podrá regular la temperatura de servicio (agua caliente y fría).



### 3.11. Comportamiento de los manipuladores de alimentos.



Acatar todas las normas diseñadas para la correcta manipulación de alimentos.

No consumir alimentos en las áreas donde se manipulan alimentos.

No fumar.

usar malla.

Tapar o cortar barba y patillas largas

No usar maquillaje.

No portar joyas.

### 3.12. El uniforme del manipulador de alimentos

- El uniforme debe ser blanco o claro para que se pueda ver con facilidad si está limpio o no.
- Gorro que cubra el cabello para evitar que se caiga.
- Mascarilla desechable para cubrir boca, nariz y barbilla.
- Guantes desechables.
- Zapatos de seguridad. (tacón grueso para añadir amortiguación y comodidad, gran tracción para evitar deslizamiento y caídas).

**¡Recuerda!**



**la vestimenta para la manipulación de alimentos no debe ser utilizada para realizar otras tareas.**

### 3.13. Manejo de basura y desperdicios.

La basura nunca debe almacenarse dentro de la cocina por tiempos excesivos, y debe ser removida al basurero exterior con cierta periodicidad.



Es recomendable forrar los recipientes para basura con bolsas plásticas, de esta manera se evitará que los desperdicios entren en contacto directo con dichos recipientes, además permitirá remover la basura con más facilidad.



Los recipientes deberán ser lavados al menos una vez al día antes de regresar al sitio de origen y deben estar tratados con insecticidas para el control de plagas, en especial moscas y cucarachas.



### 3.14. Códigos de colores para la clasificación de los residuos

Orgánicos	Restos de alimentos, frutas, cascara.
Plásticos	Envases de plásticos.
Aluminio	Latas de aluminio, latón hojalata y envases de tetra Brik.
Ordinarios	Residuos del barrido, servilletas usadas.

**FUENTE:** (Ministerio de Salud, 2011 Norma INTECO)

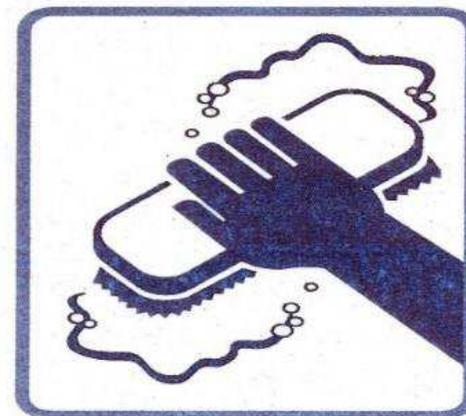
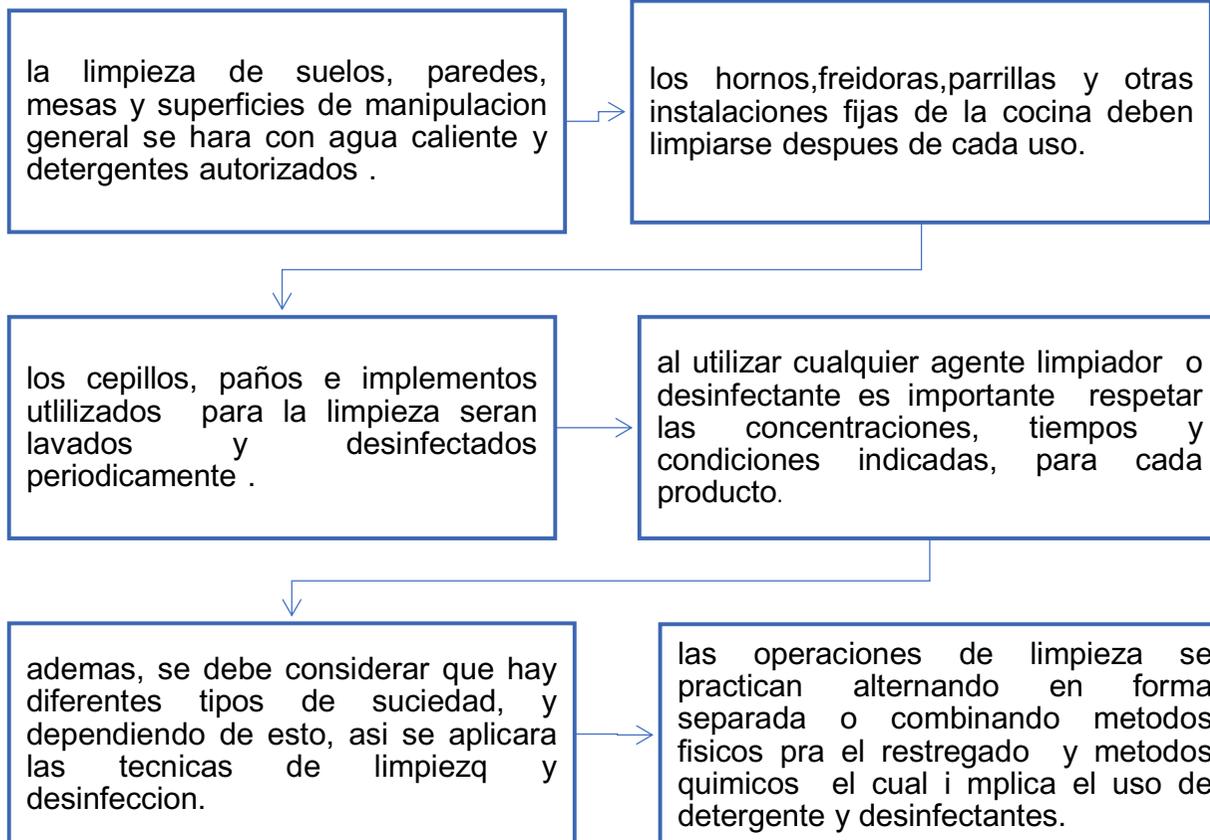
**ELABORADO POR:** Julenny Rodríguez

#### ACCIÓN CORRECTIVA:

Si se observa basura acumulada en las áreas ordene de inmediato el retiro de la basura. Reentrene a los empleados en las Buenas Prácticas de manejo de basura.

### 3.15. Limpieza y desinfección de las instalaciones

#### Procedimiento de limpieza



Fuente: Marrero Suarez, A

2007. Manual de formación Básica para Manipuladores.  
ELABORADO POR: Julenny Rodríguez

### 3.15.1. Razones para mantener limpio y desinfectado el local:

- 
- Permite mantener la seguridad y calidad de los alimentos.
- 
- Previene la formación de malos olores y la aparición de roedores e insectos.
- 
- Mantener un clima de trabajo agradable y eficiente entre los trabajadores.
- 
- Disminuye la tasa de accidentes laborales.
- 
- Mejora la imagen de la instalación.
- 

**¡Recuerda!**

**Todos los productos que se utilicen para la limpieza y desinfección deben estar almacenados y alejados de los alimentos y cocina. además deben estar claramente etiquetados por lo que contienen.**

### 3.16. Características de equipos y utensilios

- Deben ser resistentes.
- Lisos.
- Fácil de lavar y desinfectar.
- Que no transmitan sustancias tóxicas.
- Que sean de acero inoxidable.
- Tablas de picar de material sintético. (No de madera ya que estos son absorbentes y puede constituir una gran cantidad de contaminación hacia los alimentos.)

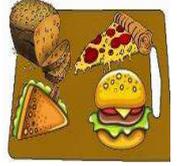
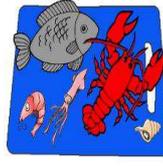
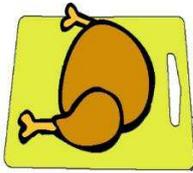
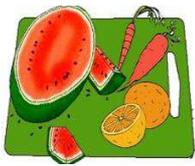


TABLA DE CORTE BLANCA	TABLA DE CORTE VERDE	TABLA DE CORTE AMARILLA	TABLA DE CORTE AZUL	TABLA DE CORTE ROJA	TABLA DE CORTE MARRÓN
Pastas, quesos, pan, bollería	Frutas y verduras	Carnes blancas (pollo, pavo)	Pescados y Mariscos	Carnes rojas (ternera, cordero)	Carnes cocinadas y fiambres

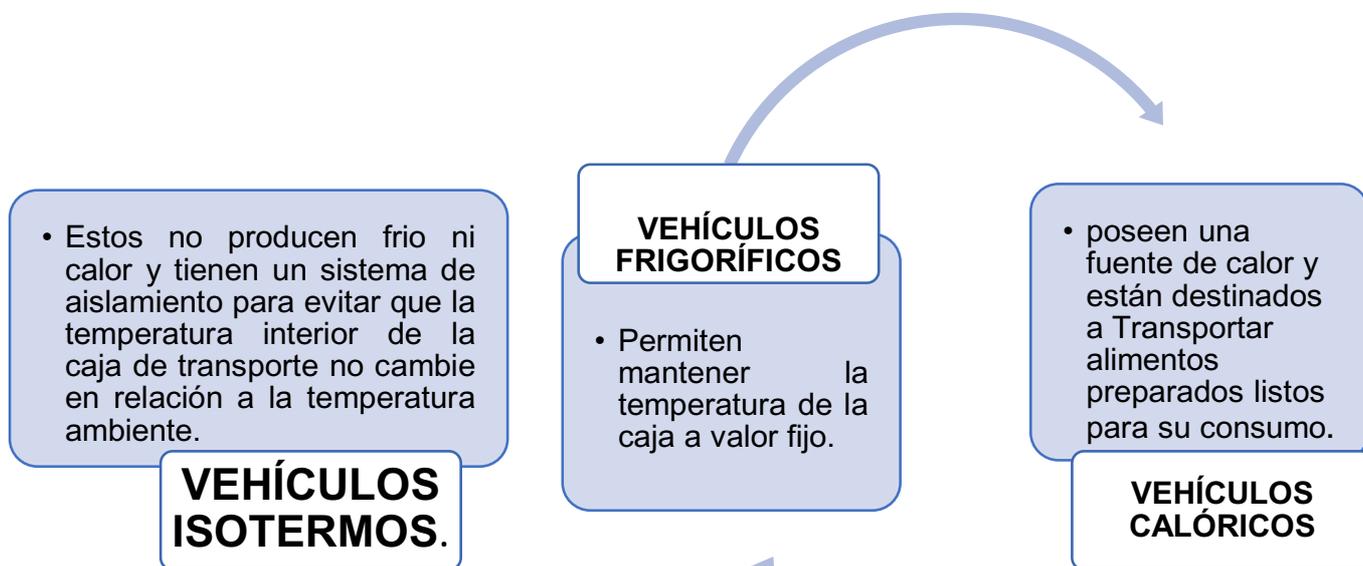
Fuente. (Gonzales, 2013)

Elaborado por: Julenny Rodríguez

### 3.16.1. El correcto mantenimiento de las tablas

- Lavar con agua caliente y jabon antes y despues de su uso.
- Colocar gotas de vinagre blanco en agua tibia y sumerguir las tablas durante 30 minutos.
- Enjuagar.
- Sumergir durnate 30 minutos enagua fria con cloro.
- Enjuagar con abundante agua.
- Secar y colocar en un lugar seco.

### 3.17. Tipos transportación de los alimentos



FUENTE: Acostas R. (2013)  
ELABORADO POR: Julenny Rodríguez

### 3.18. Requisitos que debe cumplir el proveedor para transportar los alimentos.

- Tener un número de registro de habilitación municipal.
- Disponer de un medio de transporte habilitado y homologado.
- Tener el vehículo de transporte limpio y desinfectado.
- El personal que realiza el transporte debe estar acreditado y usar ropa adecuada para su tarea.
- En los alimentos fríos y congelados no se debe romper la cadena de frío. Para mantener la temperatura es necesario disponer de cabinas térmicas con motor refrigerante.
- Los alimentos perecederos deben estar a una temperatura de refrigeración de 4°C y los congelados, a  $-18^{\circ}\text{C}$ .

FUENTE: Maronna. (2010)

ELABORADO POR: Julenny Rodríguez

### 3.19. Recepción de los alimentos

- El encargado de la recepción de los alimentos debe observar ciertas características de olor, color, textura, temperatura de llegada, empaque y etiquetado de los productos.
- Es fundamental que la recepción de la materia prima se realice en la mañana para prevenir que el calor del medio día genere la descomposición de los alimentos rápidamente.
- Se deben depositar la materia prima en un recipiente de conservación específicos para cada alimento.

### 3.20. Almacenamiento de los alimentos

Un almacenamiento correcto debe procurar que los alimentos no sufran alteraciones anormales y tampoco reciban ningún tipo de contaminación.

Son los siguientes:

#### LOS PRINCIPIOS QUE DEBEN REGIR UN CORRECTO ALMACENAMIENTO

Las áreas destinadas para el almacenamiento de los alimentos no podrán ser utilizados para almacenar productos no alimenticios.

Los alimentos deben ser almacenados a la temperatura apropiada para cada uno de ellos.

Los productos secos se almacenan a temperatura ambiente.

Las paredes y piso deben ser de fácil limpieza y en buen estado.

Los alimentos deben ser almacenados por orden de llegada siguiendo el método FIFO (primeros en entrar primeros en salir.) pero siempre se debe tomar en cuenta la fecha de caducidad.

**ELABORADO POR:** Julenny Rodríguez

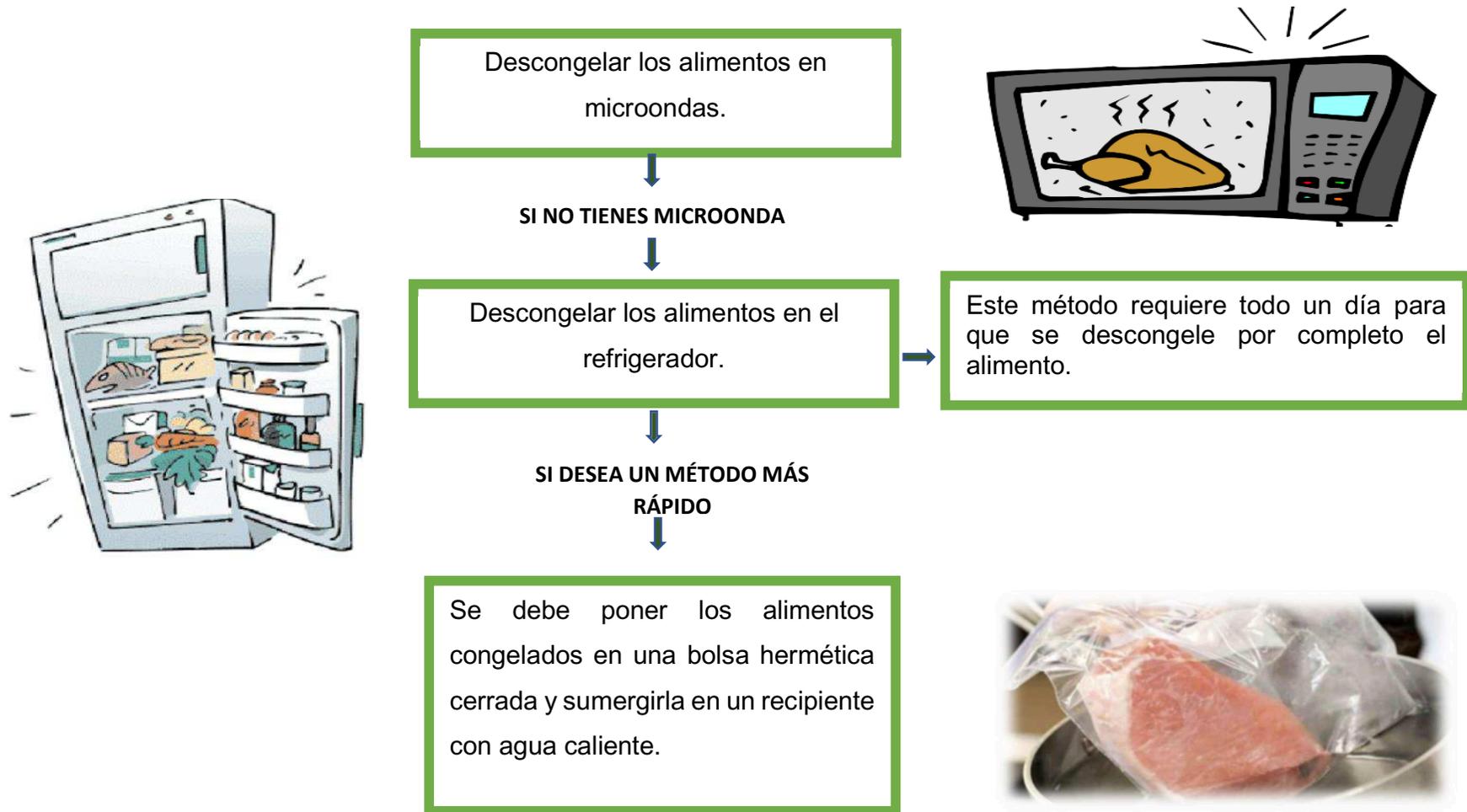
### 3.21. Tipos de almacenamiento

EN SECO.	REFRIGERACIÓN	CONGELACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Se conserva en condiciones de temperatura y humedad adecuada.</li><li>❖ Se debe mantener en su empaque original.</li><li>❖ Separar los alimentos de paredes o húmedas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Cada alimento tiene la temperatura optima de conservación, la temperatura optima en líneas generales esta entre 0-5°C.</li><li>❖ Las temperaturas de los alimentos deben ser controladas antes de su introducción en las cámaras.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Su poder conservador es la eliminación casi en total del agua líquida por transformación en hielo, obstaculizando la actividad microbiológica.</li><li>❖ La temperatura que generalmente se lleva esta entre -10 y -20°C.</li><li>❖ Congelación lenta: produce cambios de textura y valor nutritivo.</li><li>❖ Congelación rápida: mantiene las características nutritivas y organolépticas.</li></ul>

**Fuente:** (Armendaris, 2012)

**Elaborado por:** Julenny Rodríguez.

### 3.22. Métodos para descongelar alimentos seguros



**FUENTE:** Autores varios  
**ELABORADO POR:** Julenny Rodríguez

### 3.23. Servicio de alimentos seguros

Los personales de los restaurantes de Bahía de Caráquez durante el servicio de alimentos deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

El personal debe usar guantes y mascarilla para evitar la contaminación d los alimentos al momento de servirlos.

Se debe servir los alimentos en la temperatura adecuada para evitar cualquier malestar al cliente

El personal debe usar el uniforme respectivo al momento de servir los alimentos.

El personal debe mantener su limpieza tanto en su aspecto personal como de las instalaciones, antes, durante y después del servicio de alimentos.

Manipular los alimentos con responsabilidad.



## **CONCLUSIONES**

- Lo restaurante de Bahía de Caráquez en su gran mayoría no aplica procesos estándares adecuados para la recepción, almacenamiento y producción de alimentos, afectando a la oferta y demanda de los productos que expenden.
- Los conocimientos básicos sobre las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y conocer cuáles son las funciones que desempeña cada integrante del equipo, garantiza la inocuidad de los alimentos y el correcto desempeño de las actividades diarias dentro de la empresa.
- Un manual de procedimientos es una herramienta indispensable para el desarrollo de las actividades diarias dentro de los restaurantes, ya que ayuda a que las mismas se realicen con mayor rapidez y facilidad.

## **RECOMENDACIONES**

- Emplear procesos estándares en todas las etapas de la manipulación de alimentos para que ofrezcan productos inocuos, así lograr la satisfacción de los clientes.
- Dar capacitación constante al personal para garantizar que estén informados sobre las Buenas prácticas de Manufacturas, para que garanticen un producto de calidad a sus consumidores.
- Se recomienda la aplicación del manual de procesos propuesto en este trabajo de investigación para lograr mayor eficiencia y disciplina de los empleados tanto antiguos como nuevos y que de esta manera los alimentos puedan ser elaborados bajo un seguimiento de normas sanitarias

## BIBLIOGRAFÍA

- Anderso (2012), Enfermedades de origen alimentario su prevención. P45.
- Acosta, R. (2013). Saneamiento Ambiental e Higiene de los Alimentos, Argentina Primera edición.
- Bravo, (2004). El manejo higiénico de los aumentos. editorial limusa.pag.14.
- Castellano, M. (2012). Procesos de servicio en restaurante. España: síntesis.
- Cirlos.G.(2004,) principios de la anatomía, fisiología e higiene.pag.19
- Domínguez. y Oliver, (2007). manipulador de alimentos: la importancia de la higiene en la elaboración y servicios de comida.pag.18.
- Díaz, (2009). Buenas Prácticas de Manufactura Una guía para pequeños y medianos agro empresarios.
- FAO (2003, p.17). Procedimiento idóneo para la fabricación de alimentos para la acuicultura.pag.17.
- Feijoo, Luis; García, Laura; de Grossi, Claudia (2009). Alimentos y bebidas. su gerenciamiento en hoteles y restaurantes.1 a ed. Buenos Aires.
- Fernández.m.a. (s, f). manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines.
- García, (2016) Guía de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC). Pag.38.
- Garcia.e.by Jañero. (2007). Manipulación de los alimentos en el sector hotelería, practicas correctas de higiene en establecimientos de restauración. 1a edición.pp.6-16.
- García.M (2010). serie de agronegocios. iica. pag, 22.

- García.G. (2014). manual para la formación de manipuladores de alimentos.pag.12.
- Gea, D.A (febrero, 2011). Manipulación de alimentos e higiene alimentaria. Madrid. pag14.
- Giovanni E. Gómez (2014) Manuales de procedimientos y su aplicación dentro del control interno.
- Gómez. (2014) Aplicación de normas y condiciones higiénicas sanitaria. 1a edición.pag.14
- González- A, Domínguez, & Martell (2015). Análisis de peligros y puntos críticos de control en una planta de helados. la habana, cuba: ingeniería industrial.
- González. G, (2017,) Manual: aplicación de normas y condiciones higiénico y sanitarias en restaurantes.pag.104
- Gonzales (2013) Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines, Art.13
- Hurtado, M.G. (2012). Higiene general en la industria alimentaria primera edición.
- Inen. (2015). Restaurantes. sistema de gestión de la calidad y el ambiente. requisitos. quito: servicio ecuatoriano de normalización. Pag.45
- Larousse (2005). Gastronomía en español. parís, editorial Larousse, pág. 962
- Marrero Suarez, A 2007.Manual de formación Básica para Manipuladores.
- Ministerio de Agroindustria(s,f) Nutrición y educación alimentaria ficha nº 2 contaminaciones cruzada.pag1.

- Ministerio de salud, (2011) Clasificación y colores proveniente de la norma INTECO.
- Morfin (2006) Gestión de alimentos y bebidas para restaurantes. pag25.
- Morfin herrera y María del Carmen (2004). Administración de comedor y bar. México, trillas.
- Insua. (2006) Guía para la aplicación de un sistema de peligros y puntos de control críticos en una empresa alimentaria, 1a edición.pag.42
- Márquez. (2002) restauración en servicios hospitalarios.
- Martín, Lara y romero (2011) mf0711\_2: Seguridad e higiene y protección ambiental en hotelería.pp.12, 14,15.
- Muguruza (2008). Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de los alimentos para restaurantes y servicios a fines. pp16, 40.
- OMG (2007). Manual de las cinco claves para la inocuidad de los alimentos.p.30.
- Organización Panamericana de la salud (s.f). Manual de capacitación para manipulación de alimentos.
- Padilla, (2013.) Seguridad e higiene en un obrador de panadería y botillería.p.26
- plaza, w. (2002). Situación nutricional de las comidas en Riberall. Pag.34.
- Sanz. J (2008) Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.1<sup>ra</sup> edición.
- Sanz. J (2012) Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. 2da edición.

- Sánchez. A. (2011) uf0257: Sistema de aprovisionamiento y mise en place en restaurantes. 1ª edición.pp.79, 80,82.
- Salas, J. (2008) Nutrición y dietética clínica. Barcelona: el sevier masson. Pag.30
- Susan Diamond, (2012) como preparar manuales administrativos. Pag.18.
- SER (2010), Guía técnica para la elaboración de un manual de procedimientos.

## WEBGRAFIA

- FAO.Kopper et al. (2009). Enfermedades transmitidas por alimentos y su impacto socioeconómico.  
<ftp://www.fao.org/DOCEP/MEETING/004/X6865S.HTM#V>
- Jefatura de Control Interno (2008) Manual de procesos y procedimientos.  
[http://www.fodese.gov.co/nuevo/admin/imagenesweb/4937manual\\_procesos\\_procedimientos](http://www.fodese.gov.co/nuevo/admin/imagenesweb/4937manual_procesos_procedimientos).
- Gartica, (2010) -Manual de calidad.  
<http://www.multinsa.com/manualversioncliente>
- OMS (2016) diez datos sobre la inocuidad de los alimentos.  
[www.who.int/topics/food\\_safety](http://www.who.int/topics/food_safety).
- Muriel, Melina E. (2008). Estimación de la incidencia de las enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS) en Colombia en la década de 1996-2006.  
<http://www.who.int/medicacentre/factsheets/fs330/es/index.html>
- Saavedra y Gómez, J (2011). buenas prácticas de manufactura.  
<http://calidaduao.blogspot.com/condicionesgenerales-generales.html>.

## **Anexo 1.**

### **UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI EXTENSION BAHIA DE CARAQUEZ**

#### **Ingeniería en administración Hotelera**

Encuesta aplicada a clientes de los restaurantes de Bahía Caráquez.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** las respuestas que considere usted correcta:

#### **1. ¿Con que frecuencia visita los restaurantes de Bahía de Caráquez?**

- a) Diariamente
- b) una vez a la semana
- c) una vez al mes
- d) Es la primera vez

#### **2. ¿cree usted que los restaurantes de Bahía de Caráquez brindan al cliente alimentos óptimos y de Calidad?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Muy en desacuerdo

#### **3. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene usted respecto a la oferta gastronómica de los restaurantes de Bahía de Caráquez?**

- a) Muy satisfactoria
- b) Aceptable
- c) insatisfactoria

**4. ¿En qué nivel cree usted que se aplica las normas de higiene en la manipulación de alimentos?**

a) Sobresaliente

b) Muy Buena

c) Buena

d) Regular

c) Mala

**5. ¿Cómo considera usted la higiene personal de los empleados que manipulan alimentos?**

a) Muy adecuado

b) Adecuado

c) Inadecuado

**6. ¿Considera usted que los empleados utilizan la vestimenta adecuada para la manipulación de alimentos?**

a) Si

b) No

c) A veces

**7. ¿ha encontrado algún objeto extraño (cabello, insectos, cascara) dentro de los alimentos que ha consumido en los restaurantes de Bahía de Caráquez?**

a) SI

b) NO

**8. ¿En qué grado Considera usted que los empleados están capacitados respecto a la manipulación de alimentos?**

a) muy capacitados

b) capacitados

c) poco capacitados

d) nada capacitados

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI EXTENSION BAHIA DE CARAQUEZ**

**Ingeniería en administración Hotelera**

Encuesta aplicada a empleados y propietarios de los restaurantes de Bahía Caráquez.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** las respuestas que considere usted correcta:

**1. ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted respecto a las buenas prácticas de manufactura (BPM)?**

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

**2. ¿Cuándo considera usted que un alimento es inocuo?**

- a) Cuando un alimento esta alterado
- b) Cuando un alimento esta apto para el consumo humano
- c) Cuando un alimento está contaminado

**3. ¿cree usted que los restaurantes de Bahía de Caráquez brindan al cliente alimentos óptimos y de Calidad?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Muy en desacuerdo

**4. ¿Cómo realiza el almacenamiento de los alimentos crudos y cocinados?**

- a) Se almacenan por separado
- b) Se almacenan juntos siempre que estén tapados
- c) No se almacena durante tiempos superiores a 24 horas

**5. ¿En qué nivel cree usted que aplica las normas de higiene en la manipulación de alimentos?**

- a) Sobresaliente
- b) Muy Buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Mala

**6. ¿Con qué frecuencia se lava las manos?**

- a) Una vez al día
- b) Dos veces al día
- c) Cada vez que manipula alimentos

**7. ¿Considera usted que los empleados utilizan la vestimenta adecuada para la manipulación de alimentos?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**8. ¿Cada que tiempo realiza cambios de utensilios para la preparación de alimentos?**

- a) Mensual
- b) Semestral
- c) Anual
- d) cuando están deteriorado

## ANEXO 2.

### Ficha de observación

 <b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN BAHÍA DE CARAQUEZ</b> <b>Ingeniería en administración de empresas hotelera</b> Observación de: <b>Actividades habituales que efectúan los empleados.</b> Empresa: <b>Restaurante “El Buen Sabor”</b> Fecha: <b>20/01/18</b>							
4- siempre	3-casi siempre	2-aveces	1-nunca				
<b>Aspectos a tener en cuenta en la observación de los manipuladores de alimentos.</b>				<b>Valora ción</b>			
				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Realizan la limpieza del lugar de su trabajo antes y después de las labores.							
Utilizan la vestimenta adecuada para la manipulación de los alimentos.							
La higiene personal de los empleados es la adecuada.							
Realizan adecuadamente la descongelación de los alimentos.							
Realizan adecuadamente el almacenamiento de: carnes, mariscos, frutas, verduras, hortalizas y secos.							
Los equipos y utensilios se encuentran en buen estado.							
Utilizan tablas de picar para cada función específica.							
Se lavan las manos antes y después de manipular los alimentos.							

### ANEXO 3.

#### FOTOS DEL AREA DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS DE LOS RESTURANTES DE BAHÌA DE CARÀQUEZ



