



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA  
ESCUELA DE GASTRONOMÍA**

**“IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRACTICAS DE  
MANUFACTURA EN EL ÁREA DE COCINA Y LA  
CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO GASTRONÓMICO AL  
PERSONAL QUE LABORA EN EL PARADERO TURÍSTICO  
ACHIK ÑAN”**

**TESIS DE GRADO**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN GESTIÓN GASTRONÓMICA**

**BYRON CRISTÓBAL PAUCAR PAUCAR**

**Riobamba – Ecuador**

**2015**

## CERTIFICADO

La presente investigación fue revisada y autorizada su presentación.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Janet Fonseca", is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

**Dra. Janet Fonseca**  
**DIRECTORA DE TESIS**

## CERTIFICACIÓN

"IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA EN EL ÁREA DE COCINA Y LA CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO GASTRONÓMICO AL PERSONAL QUE LABORA EN EL PARADERO TURISTÍCO ACHIK NAN", de responsabilidad del señor Byron Cristóbal Paucar Paucar, ha sido revisada y se autoriza su publicación.

**Dra. Janet Fonseca**  
**DIRECTORA DE TESIS**

Handwritten signature of Dra. Janet Fonseca in blue ink, positioned above a horizontal dotted line.

**Ldo. Pedro Badillo**  
**MIEMBRO DE TESIS**

Handwritten signature of Ldo. Pedro Badillo in blue ink, enclosed within an oval shape, positioned above a horizontal dotted line.

Riobamba, 18 de diciembre del 2015

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Byron Cristobal Paucar Paucar, declaro que el presenta trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 18 de diciembre del 2015



Byron Cristóbal Paucar Paucar  
Cedula de identidad 0604348540

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme dado la salud y la inteligencia para seguir mis estudios, el apoyo incondicional de mis padres que me supieron aconsejar y guiar por el camino del bien.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Salud Pública, Escuela de Gastronomía que me abrió las puertas para transformarme en un hombre de bien y al servicio de mi patria.

A la Dra. Janeth Fonseca Directora de tesis, Lcdo. Pedro Badillo Miembro de tesis, quienes de manera desinteresada me guiaron paso a paso para llegar a concluir con satisfacción el presente trabajo de investigación.

A mis profesores por sus conocimientos impartidos a lo largo de mi carrera estudiantil.

## **DEDICATORIA**

A mis abuelitos Salvador (+) y Juliana, mi abuelito que no tuvo la oportunidad de estar conmigo en estos momentos de alegría pero en el lugar donde te encuentres solo quiero darte gracias por todos sus consejos y formarme en un hombre de bien.

A mis padres: José Manuel y María Victoria, quienes con esfuerzo y dedicación lograron que culmine mi carrera estudiantil, por su apoyo incondicional en los momentos más difíciles por su comprensión y su paciencia entregados durante toda su vida.

A mis hermanos Iván y Dina quienes han vivido de cerca mis desiertos y triunfos que he logrado en toda mi trayectoria estudiantil, por su amor y amistad incondicional y sobre todo por ser los mejores hermanos del mundo.

**BYRON PAUCAR**

## RESUMEN

La presente investigación propone: Implementar las buenas prácticas de manufactura en el área de cocina y la capacitación en el servicio gastronómico al personal que labora en el Paradero Turístico "ACHIK ÑAN", ubicado en la comunidad Chimborazo, parroquia San Juan, provincia de Chimborazo; El establecimiento presenta problemas en cuanto a la dirección operativa de BPMs, donde se conoció la realidad de sus servicios. El administrador, señor Alfonso Miñarcaja morador del sector, desconoce los procesos adecuados en cuanto a las BPMs. Este estudio se desarrolló mediante una ficha de observación, encuesta y una entrevista, la misma que se aplicó al administrador, al personal que labora en el paradero turístico y al área de cocina respectivamente. En todos los casos se trabajó con una muestra aleatoria simple, misma que permite escoger al encuestado; la ficha de observación se aplicó de forma directa al establecimiento y los trabajadores, indicando: personal no capacitado, mesones inadecuados, lavamanos y equipos en mal estado, infraestructura inadecuada, no se clasifica los desechos de forma adecuada, los utensilios no son los adecuados, y la ventilación e iluminación no es la correcta. El administrador afirma que es importante la aplicación de las BPMs en el área de cocina, la capacitación es vital y periódica para el personal que labora en el área de alimentos La ejecución de las BPMs originará beneficios, como en el área de alimentación, al establecimiento y los clientes, además contribuye a las familias de los trabajadores que son moradores aledaños a este paradero turístico.

**Palabras claves:** buenas prácticas de manufactura, servicio gastronómico, Paradero Turístico ACHIK ÑAN,

**Por: Byron Paucar**



## **SUMMARY**

This research proposes to implement the good manufacturing practices in the kitchen área and training in the gastronomic service personnel working in the tourist stop "ACHIK ÑAN", located in the Chimborazo parish San Juan, provincia de Chimborazo; The establishment presents problems in terms of operational management of BPMs, where the reality of its services are met. The Manager, Mr. Alfonso Miñarcaja inhabitant of the sector; unknown processes appropriate in terms of the BPMs. This study was developed through a tab of observation, survey and an interview, the same as that applied to the administrator, personnel working in tourist whereabouts and the kitchen area respectively. In all cases he worked with a simple, random sample that allows you to choose the respondent; observation sheet was applied directly to the establishment and workers, indicating: untrained staff, inadequate Inns, sinks and equipment in poor conditions, inadequate infrastructures, didn't classified waste properly, the utensils aren't suitable, and the ventilation and lighting is not correct. The administrator States that it is important to the implementation of the BPMs in the kitchen area, training is vital and periodical for staff that works in the area of food the BPMs execution will provide benefits, as in the area of food, to the establishment and customers, it also contributes to the families of the workers who are surrounding residents to this tourist whereabouts.

Key words: good manufacturing, food service, tourist stop ACHIK ÑAN, practices

**By: Byron Paucar**



## TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS.....	2
A.    OBJETIVO GENERAL.....	2
B.    OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
III.    MARCO TEÓRICO .....	3
1 MARCO REFERENCIAL .....	3
1.1 Buenas Prácticas de Manufactura .....	3
1.1.1    Importancia de las Buenas Prácticas de Manufactura.....	4
1.2 El Codex en el Ecuador .....	5
1.3    Buenas prácticas de manufactura y manipulación de alimentos ...	5
1.4    Buenas prácticas de manufactura en los paraderos turísticos .....	6
1.4.1 Implementación de las buenas prácticas de manufactura .....	6
1.4.1.2 Higiene.....	7
1.4.1.3 Enseñanza de la higiene .....	7
1.5.1 Tipos De Servicios Gastronómicos .....	9
1.5.1.1 Servicio francés .....	9
1.5.1.2 Servicio a la rusa .....	9
1.5.1.3 Servicio a la inglesa.....	10
1.5.1.4 Servicio americano .....	10
1.5.1.5 Servicio de Gueridón.....	10
1.5.1.6 Servicio de Buffet .....	10
1.5.1.7 Servicio Estilo Familiar .....	10
1.5.2 Nuevas tendencias en el servicio gastronómico .....	11
1.6 Paradero turístico .....	12
1.6.1 Características de los paraderos turísticos .....	13
1.6.2 Paradero Turístico Achik Ñan .....	13
2.    MARCO LEGAL.....	16
2.    Alimento adulterado.....	19
3.    Alimento contaminado.....	19
5.    Medio ambiente .....	20
6.    Buenas Prácticas de Manufactura .....	20
7.    Desinfectante.....	20
8.    Grasas y aceites .....	20

9. Higiene .....	20
10. Limpieza .....	21
11. Manipulador de alimentos .....	21
12. Materia prima.....	21
13. Inocuo .....	21
<b>IV. PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....</b>	<b>22</b>
<b>V. METODOLOGÍA .....</b>	<b>23</b>
<b>A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN (Anexo 01) .....</b>	<b>23</b>
<b>B. VARIABLES .....</b>	<b>23</b>
1. Identificación.....	23
2. Definición.....	23
Buenas Prácticas De Manufactura .....	23
3. Operacionalización .....	26
<b>C. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>D. OBJETO DE ESTUDIO.....</b>	<b>29</b>
<b>VI. DISCUSIÓN Y RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
A. Ficha de observación .....	31
B. Encuesta.....	43
C. Entrevista.....	49
<b>D. CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>E. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>52</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>55</b>
1.....	57
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>57</b>
Objetivos Específico.....	58
2.....	59
<b>ALCANCE DEL PLAN DE MEJORAS .....</b>	<b>59</b>
3.....	61
<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>61</b>
4.....	66
<b>RESPONSABILIDADES PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS</b>	
.....	66
5.....	68

<b>COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORAS</b> .....	68
<b>5.1 Instalaciones</b> .....	70
<b>5.2 Medida de seguridad</b> .....	74
<b>5.3 Área de cocina</b> .....	78
<b>5.4 Vajilla, cubiertos y utensilios</b> .....	83
<b>5.6. Tipos de almacenamiento</b> .....	103
<b>6</b> .....	114
<b>TERMINOS CULINARIOS</b> .....	114
<b>VII. CONCLUSIONES</b> .....	145
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b> .....	146
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA</b> .....	147
<b>X. ANEXOS</b> .....	152

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA N° 01</b>	
Instalaciones.....	32
<b>TABLA N° 02</b>	
Entorno y acceso.....	33
<b>TABLA N° 03</b>	
Medida de seguridad.....	35
<b>TABLA N° 04</b>	
Área de cocina.....	37
<b>TABLA N° 05</b>	
vajilla, cubiertos y utensilios.....	39
<b>TABLA N° 06</b>	
Personal.....	40
<b>TABLA N° 07</b>	
Manejo de desechos.....	42
<b>TABLA N° 08</b>	
Existe algún tipo de reglamento para el manejo adecuado de las BPM en el área de producción.....	43
<b>TABLA N° 09</b>	
Cree usted que el paradero turístico brinda servicio de calidad en la preparación de alimentos.....	44
<b>TABLA N° 10</b>	
El área de producción se realiza de forma adecuada la manipulación de alimentos.....	45
<b>TABLA N° 11</b>	
Se han determinado estrategias para el mejor funcionamiento en el área de cocina.....	46

**TABLA Nº 12**

Cree que usted qué sería recomendable la elaboración de un plan de mejoras en base a los problemas existentes en el paradero turístico.... 47

**TABLA Nº 13**

Sería necesario la socialización o capacitación del plan de mejoras antes elaborado..... 48

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRAFICO N° 1</b>	
Resultados obtenidos en la ficha de observación aplicada al Paradero Turístico.....	31
<b>GRÁFICO N° 2</b>	
Instalaciones.....	32
<b>GRÁFICO N° 3</b>	
Características de accesos al Paradero Turístico.....	33
<b>GRÁFICO N° 4</b>	
Medida de seguridad.....	35
<b>GRÁFICO N° 5</b>	
Área de cocina.....	37
<b>GRÁFICO N° 6</b>	
Utensilios.....	39
<b>GRÁFICO N° 7</b>	
Personal.....	40
<b>GRÁFICO N° 8</b>	
Manejo de desechos.....	42
<b>GRÁFICO N° 9</b>	
Existe algún tipo de reglamento para el manejo adecuado de las BPM en el área de producción.....	43
<b>GRÁFICO N° 10</b>	
Cree usted que el paradero turístico brinda servicio de calidad en la preparación de alimentos	44
<b>GRÁFICO N° 11</b>	
El área de producción se realiza de forma adecuada la manipulación de alimentos.....	45
<b>GRÁFICO N° 12</b>	
Se han determinado estrategias para el mejor funcionamiento en el área de cocina	46

**GRÁFICO N° 13**

Cree que usted qué sería recomendable la elaboración de un plan de mejoras en base a los problemas existentes en el paradero turístico..... 47

**GRÁFICO N° 14**

Sería necesario la socialización o capacitación del plan de mejoras antes elaborado..... 48

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 servicios sanitarios.....	72
Ilustración 2: Vestidores.....	72
Ilustración 3 Extintor.....	74
Ilustración 4 Botiquín de primeros auxilios .....	76
Ilustración 5 Mesones de acero inoxidable.....	78
Ilustración 6 Manipulación de alimentos.....	81
Blanca: Productos lácteos y productos elaborados. Ilustración 7 Tabla de picar (polipropileno) .....	86
Ilustración 8 lavado de manos.....	89
Ilustración 9 pasos a seguir en el lavado de las manos.....	90
Ilustración 10 uso obligatorio de calzado.....	92
Ilustración 11 uso de delantal.....	93
Ilustración 12 uso obligatorio de cubre bocas .....	94
Ilustración 13 uso obligatorio de guantes .....	95
Ilustración 14 uso obligatorio de cofia o malla para el cabello .....	96
Ilustración 15 manipulación adecuada de alimentos .....	98
Ilustración 16 clasificación adecuada de la basura.....	101



## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO Nº 01</b>	
Mapa de la localización.....	23
<b>ANEXO Nº 02</b>	
Descripción de procedimiento.....	29
<b>ANEXO Nº 03</b>	
Ficha de observación.....	152
<b>ANEXO Nº 04</b>	
Entrevista al administrador.....	153
<b>ANEXO Nº 05</b>	
Encuesta realizado a los empleados del paradero Turístico.....	154
<b>ANEXO Nº 06</b>	
Fotos de donde se realizó la investigación.....	156

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las nuevas tendencias de consumo de alimentos por parte de las personas a nivel mundial, están orientadas a la demanda de productos que cumplan con las estrictas normas de sanidad, inocuidad y calidad. Estas normas son nuevas exigencias de un entorno comercial cada vez más competitivo.

La implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) es una herramienta de gran importancia para la obtención de productos seguros para el consumo humano donde garantice la inocuidad y la salubridad de los consumidores.

La escasa organización en las áreas de producción que componen el paradero turístico “Achik Ñan”, especialmente en el área de cocina, ha provocado que exista contaminación cruzada de alimentos, que los productos fríos se encuentren junto a los calientes y los cocidos con los crudos, lo cual refleja claramente la falta de conocimiento del personal que labora en el área de producción dando así una mala calidad de servicio gastronómico.

Con este enfoque, el propósito de la investigación es demostrar que las Buenas Prácticas de Manufactura es un tema propicio con el cual se capacitará al personal que labora en el servicio gastronómico en el paradero turismo Achik Ñan, con la finalidad de reducir riesgos de contaminación en los productos, así se reducirá la incidencia de enfermedades transmitidas por alimentos.

## **II. OBJETIVOS**

### **A. OBJETIVO GENERAL**

Implementar las buenas prácticas de manufactura en el área de cocina y la capacitación en el servicio gastronómico al personal que labora en el Paradero Turístico “ACHIK ÑAN”

### **B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Determinar el estado actual del área de cocina y establecer los puntos críticos de control en el Paradero Turístico “Achik Ñan”
- Establecer el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura por parte del personal que elabora los productos de alimenticios.
- Desarrollar un plan mejoras para promover las Buenas Prácticas de Manufactura y capacitar al personal de cocina que labora en el Paradero Turístico “Achik Ñan”.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **1 MARCO REFERENCIAL**

##### **1.1 Buenas Prácticas de Manufactura**

Según el (Bernal, 2010)“Son procedimientos de higiene y manipulación, que constituyen los requisitos básicos e indispensables para participar en el mercado. Para la industria alimentaria, estas prácticas son los procedimientos necesarios para lograr alimentos inocuos y saludables, los requisitos básicos que deben ser aplicados para producir en forma higiénica y sanitaria los alimentos y reducir los riesgos para la salud del consumidor, cumpliendo con regulaciones nacionales e internacional”.

Pero para (Tablado & Gallado, 2004) “Las Buenas Prácticas de Manufactura son un conjunto de principios y recomendaciones técnicas que se aplican en el procesamiento de alimentos para garantizar su inocuidad y su aptitud, para evitar su adulteración”.

Tablado afirma que la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura, reduce significativamente el riesgo de presentación de toxi-infecciones alimentarias a la población consumidora al protegerla contra contaminaciones, contribuyendo a formar una imagen de calidad y reduce las posibilidades de pérdidas de productos al mantener un control preciso y continuo sobre edificaciones, equipos, personal, materia prima y procesos.

Para (Quijano, 2014) es un “Conjunto de procedimientos, condiciones y controles que se aplican para minimizar riesgos de contaminación en los alimentos, son un conjunto de normas mínimas destinadas al aseguramiento de la calidad para

la elaboración de alimentos. Contribuyendo a la calidad y seguridad alimentaria, a la salud y satisfacción del consumidor.”

Según (Muguruza N. , 2008) Las Buenas Prácticas de Manufactura son “conjunto de disposiciones reglamentadas para la buena manipulación de alimentos y bebidas en toda cadena alimentaria, obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, distribución, servicio y consumo final, que garantizan su seguridad para el consumo humano. Incluye cualquier tipo de prevención de contaminación.”

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

Para (Global Food Safety, 2012) “Tradicionalmente el control de los alimentos se centraba en la inspección de los productos finales. En los últimos años se percibe una sensibilización creciente acerca de la importancia de un enfoque multidisciplinario que abarque toda la cadena agroalimentaria, puesto que muchos de los problemas de inocuidad de los alimentos pueden tener su origen en la producción primaria. Este enfoque implica para la industria alimentaria la aplicación de procesos prácticos estandarizados como las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) que permiten optimizar la producción y generar una nueva cultura de inocuidad de los alimentos. Coherentemente con lo anterior, el Codex Alimentarias dentro de su Código Internacional Recomendado de Prácticas - Principios Generales de Higiene de los Alimentos, abarca las BPM y las directrices para la implementación del HACCP en la producción de alimentos”

## **1.2 El Codex en el Ecuador**

Según el (Ministerio de Salud Pública, 2015) en el Ecuador se creó el siguiente órgano referente al CODEX.

### **Comité Nacional Del Código De Alimentación**

- En el Ecuador crea el comité Nacional del Codex Alimentario mediante Decreto Ejecutivo 2132 del 29 de septiembre de 2004, publicado en el Registro Oficial N° 437 del 7 de octubre 2004.
- El Comité Nacional del Código de Alimentación es de ente asesor del Gobierno Nacional, encargado del estudio, propuesta, análisis y evaluación de todas aquellas materias relacionadas con el trabajo de la Comisión del Codex Alimentarias.
- Con el decreto ejecutivo N° 82 de Agosto del 2013 se expide la Reorganización del Comité Nacional del Código de Alimentación, para facilitar la posición del país en el proceso de elaboración de normas, códigos de prácticas, directrices y otros textos consultivos y recomendaciones alimentarias contribuyendo a proteger la salud de los consumidores y facilitar el comercio mundial de alimentos a través del establecimiento de normas aceptadas internacionalmente.

## **1.3 Buenas prácticas de manufactura y manipulación de alimentos**

Para (Tablado & Gallado, 2004) “Como las buenas prácticas de manufactura se aplican en todos los procesos de manipulación de alimentos y son una herramienta fundamental para la obtención de un proceso inocuo, saludable y sano, es necesario que los establecimientos en sus procedimientos cumplan este objetivo. Para ello, deben cumplir con una serie de recomendaciones como la atención personal en la que se incluye el vestuario, vestimenta de trabajo,

higiene personal, salud personal, atención a las instalaciones, el cuidado de los alimentos, entre otros.”

#### **1.4 Buenas prácticas de manufactura en los paraderos turísticos**

El servicio de alimentación es fundamental en un paradero turístico porque las nuevas formas de hacer turismo en el Ecuador ha avanzado mucho ya que desde el Estado a través del Gobierno se impulsan su crecimiento como parte del Buen Vivir, tanto para generar empleo como para fortalecer el derecho del consumidor a servirse alimentos sanos y cuidadosamente preparados.

En este sentido, las Buenas Prácticas de Manufactura en los paraderos turísticos juegan un rol importante para fortalecer su actividad económica, competir con los otros y sobre todo para el bienestar del visitante.

Frente a esta necesidad de garantizar un servicio de calidad a través de su gastronomía, el paradero turístico, sus administradores y personal que laboran, deben poseer conocimientos sobre las Buenas Prácticas de Manufactura para ofrecer alimentos ricos, nutritivos, alejados de cualquier contaminación para que su servicio sea de calidad.

##### **1.4.1 Implementación de las buenas prácticas de manufactura**

###### **1.4.1.1 Personal**

Para (Zeisberg, 2011) “El personal de servicio es responsable de que el cliente tenga la mejor experiencia posible y una buena impresión del establecimiento. Si los clientes no reciben un servicio adecuado y normal, es probable que no regrese de nuevo. Por lo tanto, es importante que el personal de servicio esté bien capacitado y listo para desempeñar las funciones que se les asignen.”

### **1.4.1.2 Higiene**

Según (Maria E. , 2009) “La higiene de los alimentos es el conjunto de prácticas, comportamientos y rutinas al manipular los alimentos orientadas a minimizar el riesgo de daños potenciales a la salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la higiene alimentaria comprende todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad sanitaria de los alimentos, manteniendo a la vez el resto de cualidades que les son propias, con especial atención al contenido nutricional.

La higiene de los alimentos abarca un amplio campo que incluye la manipulación de los alimentos de origen vegetal, la cría, alimentación, comercialización y sacrificio de los animales así como todos los procesos sanitarios encaminados a prevenir que las bacterias de origen humano lleguen a los alimentos.

La contaminación de alimentos se produce desde diferentes fuentes así: el aire, el agua, el suelo, los seres humanos, los animales y demás seres vivos.”

### **1.4.1.3 Enseñanza de la higiene**

(Juran, 1993) “Se debe estimular al personal para que adopte buenas normas de higiene personal mediante periódicos, cursos de capacitación, elaboración de boletines, que se deben distribuir entre los empleados y otras actividades que fomenten la cultura de buenos hábitos de higiene en las personas de la empresa  
Los principales puntos relacionados con la higiene personal se pueden resumir en carteles que se deben colocar en las instalaciones (principalmente baños y vestidores)”

## **1.5 SERVICIO GASTRONÓMICO**



Según (Chais & Gonzáles, 2011) “La industria de los servicios de alimentos y bebidas al igual que otras se mantienen en un constante cambio cíclico que permite mejorar sus productos y servicios, de acuerdo con las exigencias de los clientes. Nuevas ideas, conceptos y reformas han hecho que la restauración moderna sea cada vez más cambiante utilizando nuevas tecnologías y desarrollando productos y servicios novedosos y vanguardistas.

La gastronomía de manera general se relaciona estrechamente con todos los elementos que conforman la elaboración de alimentos y bebidas, así como el servicio para la oferta de los mismos a los clientes, aunque para el perfeccionamiento en el desempeño y profesionalidad de los trabajadores de cada área específica se separa en especialidades de cocina y servicio gastronómico. A partir de este vocablo han surgido diversas conceptualizaciones que en unas más que otras se trata de englobar todo lo que ella representa. Muchas la engloban solo en el arte culinario y la definen como el arte de preparar una buena comida, sin embargo no solamente sería el arte de cocinar, sino también hay que tener en cuenta otras habilidades como crear, conocer, experimentar, vincular, etc. ya que se debe relacionar el simple hecho básico de alimentarnos con la riqueza de la cultura humana.

Saber valorar y apreciar en toda su plenitud la comida y la bebida, así como el servicio utilizado para el ofrecimiento de la misma hacen de una persona un buen gastrónomo aunque esta no sea un practicante activo.

En los lugares donde se prepara y ofrecen productos para comer y beber, la situación se basa fundamentalmente en que es lo que el cliente desea y espera, por lo que en nuestros días la gastronomía no solo satisface las necesidades de alimentación de los clientes, sino que también es tomada como una oportunidad

para escapar de una vida cotidiana, donde el comensal puede sentirse a gusto disfrutando cada momento, tanto por la calidad y presentación de la comida, como por las características del entorno. Aunque muchas instalaciones buscan volver a las ofertas y servicios tradicionales, otras por su parte están enfrascadas en buscar el desarrollo continuo del servicio, tecnología y oferta a la par del desarrollo de la sociedad moderna. Sin duda alguna las nuevas tecnologías, la industrialización y el corto tiempo necesario para la elaboración y servido de los productos ha influido en el desarrollo de nuevas tendencias en instalaciones de todo tipo.”

### **1.5.1 Tipos De Servicios Gastronómicos**

Brito, J. (2010) “Dependiendo de la manera de reparar, presentar y servir los alimentos y bebidas, puede hablarse de distintos tipos de servicio:

#### **1.5.1.1 Servicio francés1**

Este servicio, es el que posee un menú, el cual es creado en el restaurante en presencia del cliente. A éste, se le trae primeramente los ingredientes a utilizar, después de que los haya aceptado por su frescura, son devueltos a la cocina y una vez cocinados, el camarero los presenta al cliente, quien elige la cantidad que desea comer. El platillo se prepara frente del cliente y se le sirve por la izquierda.

#### **1.5.1.2 Servicio a la rusa**

Cuando los clientes se sientan a la mesa, se les tiene ya colocados un plato vacío, llamado el plato de servicio, en el cual se le sitúa una servilleta y la cubertería que se necesite. Excluyendo los cubiertos para el postre. Posteriormente, el camarero, lleva los platos preparados a la mesa y éste se encarga de servir en porciones al frente de los clientes.

### **1.5.1.3 Servicio a la inglesa**

Este servicio implica que el cliente se encuentre ubicado en una mesa, con un plato vacío y todos los cubiertos que sean necesarios y requeridos. El camarero se dirige hasta su ubicación y le sirve los alimentos desde una bandeja o fuente.

### **1.5.1.4 Servicio americano**

Este es posiblemente el servicio más utilizado y el más sencillo. Su servicio se distingue por su rapidez, la comida es preparada en la cocina y uno de los camareros del restaurante la lleva a la mesa de los clientes. Por lo general, los alimentos y las bebidas se sirven por la derecha y los platos se retiran por la izquierda.

### **1.5.1.5 Servicio de Gueridón**

Es un servicio que es utilizado en gran parte para destacar y mostrar todas las habilidades del personal que labora en el restaurante. Los alimentos son preparados, sazonados y cocinados en su totalidad frente a los clientes. Y el camarero procede a servir el plato a cada cliente.

### **1.5.1.6 Servicio de Buffet**

La comida se encuentra en un área de exhibición, donde el cliente la elige, la coloca en una bandeja y al final de la exhibición, cancela lo que ha elegido. El camarero se dedica a servir las bebidas, algunos postres y recoge al final la mesa.

### **1.5.1.7 Servicio Estilo Familiar**

En abundantes cantidades, la comida se coloca en el centro de la mesa y los mismos clientes se sirven de ésta. El personal de servicio sólo sirve los postres, las bebidas y luego se encarga de limpiar la mesa.”

### **1.5.2 Nuevas tendencias en el servicio gastronómico**

Para (Córdova, 2013) “Desde tiempos remotos se le fueron dando algunos nombres a los tipos de servicios que se realizaban en distintos países. Hoy de igual forma también existen varios tipos de servicios que toman distintos nombres, sin embargo, más que el nombre es importante dominar la forma de realización de los mismos dado que se busca utilizar aquel que va a resultar más económico, provechoso y ágil sin que se pierda la calidad del mismo, teniendo en cuenta con qué y para quien se trabaja. Los servicios de forma general requieren de personal que facilite el mismo dependiendo de cada uno, personalizándose en ocasiones de acuerdo al tipo de cliente, sin embargo la tendencia hoy está muy asociada a la tecnología, utilizándose las herramientas tecnológicas y el Internet a favor del servicio. Un ejemplo de esto es la utilización de las mesas interactivas y las pantallas táctiles o touchscreen para hacer más rápido la toma de decisiones y para evitar errores. Aquí los meseros no toman el orden, las ordenes pasan directamente al chef vía bluetooth de manera que llega en el momento y evita la pérdida de tiempo.

Sin embargo, esta nueva tendencia crea un problema, ya que se sustituye al dependiente o mesero humano por una tecnología que aunque facilita la rapidez y evita los posibles errores nada tiene que ver con la influencia que hasta hoy ha tenido en la toma de decisiones de los comensales para elegir un platillo, para regresar o sugerir el lugar a los demás.

Otros por su parte integran un poco más al hombre con la tecnología ya que el empleado interactúa con el equipo y con el cliente facilitando las ventas. Esto es posible ya que el empleado es quien selecciona el producto a petición del cliente y el sistema le proporciona el precio de venta (dependiendo de la situación de la

venta, la hora, el cliente, la forma de pago), además si es un producto combinado, el sistema lo sustrae de almacén, y lo envía automáticamente a cocina. Desde este tipo de pantalla de uso exclusivo táctil, se realizan todas las operaciones implicadas en la venta como: introducción y modificación de la comanda, selección del cliente, descuentos, forma de pago, comensales, envíos a cocina, impresión de documentos, estados de caja, selección de menús, identificación de empleados, bonos de clientes, separación de facturas, trasposos de cuentas, pedidos a domicilio, y mucho más.

Como puede apreciarse estas tendencias están encaminadas a disminuir el personal de servicio, utilizar las nuevas tecnologías y dadas las características de este estilo utilizarla en establecimiento de comida rápida u otros donde el tiempo de servido sea lo más pronto posible, dado el poco tiempo del que dispone el comensal.”

### **1.6 Paradero turístico**

Para (Arregocés, 2007) “Se considera a un paradero turístico un lugar que por su historia, su valor cultural o artístico, han sido seleccionados para ofrecer servicios gastronómicos como una alternativa para recuperar y dar valor a la cocina tradicional del sitio donde está ubicado.

También se define como un lugar favorito para que los turistas, junto a sus familiares y amigos, visiten y descansen alejados del ruido de la ciudad, como parte de su buen vivir. Este descanso incluye consumir productos típicos, gozar de deliciosos platos típicos en un ambiente acogedor y por su puesto rústico.

En estos lugares la gente puede aprovechar de la naturaleza para pasar un momento agradable, disfrutando de actividades recreacionales como paseos, cabalgatas, pesca, excursiones, entre otras.”

### **1.6.1 Características de los paraderos turísticos**

Según (region, 2002) “La característica principal de los paraderos turísticos existentes ofrecen un ambiente natural para que sus visitantes disfruten y aprendan sobre el campo y sus beneficios.

Las construcciones, por lo general, son mixtas, reconstruidas y adecuadas para ofrecer comodidad a pesar de su apariencia rústica, están organizados a manera de cabañas, con sillas de madera, su sitio de comidas para consumir productos frescos y bien preparados.

Algunos lugares turísticos ofrecen sitios para descansar después de la comida como hamaca, muebles cómodos con estilo rústicos, entre otros, que ya dependerá de los servicios que cada uno desee ofrecer como parte de su calidad y competencia.”

### **1.6.2 Paradero Turístico Achik Ñan**

El paradero está construido en 500 metros de terreno lo que permite tener espacio suficiente para cada ambiente, Achik Ñan tiene construcción mixta, construida con ladrillos y su techo es de teja. Sus ventanas de madera guardan relación con los ladrillos visto, cuenta con un amplio salón para el servicio de restáurate, mesas distribuidas en espacios amplios y cómodos. En un costado funciona la chimenea, necesaria en el sector por el frío propio de las cercanías del Nevado, trabajan cuatro personas distribuidas en cada área de acuerdo a la necesidad del establecimiento, el administrador es el señor Alfonso Miñarcaja y siete miembros del Cabildo que están constantemente apoyando la labor turística.

También cuenta con instalaciones modernas sin dejar de lado su apariencia rústica, propia de una casa de campo. Sus baterías sanitarias, que en números de dos, una para damas y otra para caballeros, no son suficientes.

En el área de cocina laboran cuatro personas, quienes tienen una innata habilidad para procesar los alimentos, pero no han recibido ninguna clase de capacitaciones para desarrollar mejor su actividad ya que lo hacen de forma empírica.

El área cocina es amplia y cómoda, existe agua permanente, esto permite mayor aseo en sus instalaciones, en cuanto a los equipos y utensilios que se utilizan en la cocina no son suficientes y no cuentan con todo lo necesario para desarrollar de mejor manera la actividad dentro de la cocina.

La higiene personal quizás sea una de las causas por las que se planteó este tema de investigación, ya que como pilar fundamental de las Buenas Prácticas de Manufactura, el personal y todos los que laboran en este sitio, no tienen conocimientos suficiente sobre cómo manejar este aspecto, por lo que se cree urgente y necesario capacitar en este campo. Los alimentos que llegan de los huertos de sus habitantes son sanos y orgánicos, pero su manipulación para guardar y almacenarlos no es la adecuada ya que mezclan o están cercanos a los ya cocinados, razón por la que también se vuelve urgente y necesario capacitar al respecto.

Otro aspecto observado es la poca seguridad que hay en sus instalaciones para controlar plagas por lo que, con este trabajo se pretende brindar capacitación para mejorar el servicio que ofrecen así como brindar conocimientos sobre estos temas importantes. Los alimentos son preparados sin el vestuario y protección

necesaria y son llevados a la mesa por personal que no está uniformado,  
aspecto que debe cambiar de manera urgente



## **2. MARCO LEGAL**

De acuerdo a la normativa legal vigente en el país la investigación sobre la Implementación de Buenas Prácticas de Manufactura en el área de cocina y la capacitación en el servicio gastronómico al personal que labora en el paradero turístico Achik Ñan se sustentó en la constitución del Ecuador de acuerdo al Decreto Ejecutivo 3253, Registro Oficial 696 de 4 de Noviembre del 2002.

Que de conformidad con el Art. 42 de la Constitución Política, es deber del Estado garantizar el derecho a la salud, su promoción y protección por medio de la seguridad alimentaria.

Que el artículo 96 del Código de la Salud establece que el Estado fomentará y promoverá la salud individual y colectiva.

Que el artículo 102 del Código de Salud establece que el Registro Sanitario podrá también ser conferido a la empresa fabricante para sus productos, sobre la base de la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura y demás requisitos que establezca el reglamento al respecto.

Que es importante que el país cuente con una normativa actualizada para que la industria alimenticia elabore alimentos sujetándose a normas de buenas prácticas de manufactura, las que facilitarán el con

De Acuerdo al reglamento de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados en el título 1, capítulo 1, ámbito de operación manifiesta en el Art. 1.- Las disposiciones contenidas en el presente reglamento son aplicables a lo largo de toda la cadena de producción, distribución y comercialización, así como el comercio internacional, acorde a los avances científicos y tecnológicos, a la integración de los mercados y a la globalización de la economía.

- a. A los establecimientos donde se procesen, envasen y distribuyan alimentos.
- b. A los equipos, utensilios y personal manipulador sometidos al Reglamento de Registro y Control Sanitario, exceptuando los plaguicidas de uso doméstico, industrial o agrícola, a los cosméticos, productos higiénicos y perfumes, que se registrarán por otra normativa.
- c. A todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envasado, empaclado, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.
- d. A los productos utilizados como materias primas e insumos en la fabricación, procesamiento, preparación, envasado y empaclado de alimentos de consumo humano.

También en el título IV requisitos higiénicos de fabricación en el capítulo 1 manifiesta que el personal:

Art. 10.- Consideraciones Generales: Durante la fabricación de alimentos, el personal manipulador que entra en contacto directo o indirecto con los alimentos debe:

1. Mantener la higiene y el cuidado personal.
2. Comportarse y operar de la manera descrita en el Art. 14 de este reglamento.
3. Estar capacitado para su trabajo y asumir la responsabilidad que le cabe en su función de participar directa e indirectamente en la fabricación de un producto.

Art. 13.- Higiene y medidas de protección: A fin de garantizar la inocuidad de los alimentos y evitar contaminaciones cruzadas, el personal que trabaja en una Planta Procesadora de Alimentos debe cumplir con normas escritas de limpieza e higiene.

1. El personal de la planta debe contar con uniformes adecuados a las operaciones a realizar:

- a) Delantales o vestimenta, que permitan visualizar fácilmente su limpieza;
- b) Cuando sea necesario, otros accesorios como guantes, botas, gorros, mascarillas, limpios y en buen estado.
- c) El calzado debe ser cerrado y cuando se requiera, deberá ser antideslizante e impermeable.

2. Las prendas mencionadas en los literales a y b del inciso anterior, deben ser lavables o desechables, prefiriéndose esta última condición. La operación de lavado debe hacérsela en un lugar apropiado, alejado de las áreas de producción; preferiblemente fuera de la fábrica.

3. Todo el personal manipulador de alimentos debe lavarse las manos con agua y jabón antes de comenzar el trabajo, cada vez que salga y regrese al área asignada, cada vez que use los servicios sanitarios y después de manipular cualquier material u objeto que pudiese representar un riesgo de contaminación para el alimento. El uso de guantes no exime al personal de la obligación de lavarse las manos.

4. Es obligatorio realizar la desinfección de las manos cuando los riesgos asociados con la etapa del proceso así lo justifique.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **1. Alimento**

Según (Moreno, 2010) “Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y las energías necesarias para el desarrollo de los procesos biológicos. Quedan incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas, y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles y que se conocen con el nombre genérico de especia.”

### **2. Alimento adulterado**

Para (Pelayo, 2010) “Ha sufrido, por causas no provocadas, variaciones en sus características organolépticas (olor, sabor, textura), composición química o valor nutritivo. Su aptitud para la alimentación es nula, aunque se mantenga inocuo. Un alimento perecedero se altera de forma fácil y rápida y, por tanto, necesita medios de conservación adecuados.”

### **3. Alimento contaminado**

Para (Pelayo, 2010) “Contiene microorganismos como bacterias o virus u otros organismos como parásitos, así como sustancias químicas o radiactivas e incluso objetos extraños de forma accidental, susceptibles de producir o transmitir enfermedades”

### **4. Alimento perecedero**

Para (Moreno, 2010) “El alimento, que en razón de su composición, características fisicoquímicas y biológicas, pueda experimentar alteración de diversa naturaleza en un tiempo determinado y que, por lo tanto, exige condiciones especiales de proceso, conservación, almacenamiento, transporte y expendio”.

## **5. Medio ambiente**

Para (Cabanillas, 1996) “El concepto de medio ambiente no está completamente definido ni se ha precisado con exactitud todo lo que concierne, sin embargo, la expresión “medio ambiente” remite a un conjunto de elementos del medio natural como la vegetación, la fauna, la tierra, el clima, el agua, y su interrelación.”

## **6. Buenas Prácticas de Manufactura**

Según (Loewer, 2004) “Son una serie de normas establecidas para regular un control en el proceso de alimentos, en los cuales el objetivo principal es dar al consumo un producto óptimo sin ningún defecto ni contaminación que pueda poner en riesgo al consumidor”.

## **7. Desinfectante**

“Elemento químico que se utiliza para destruir o inactivar, dentro de un tiempo dado, las clases y números de microorganismos patógenos que pueden estar presentes en el agua que se va a tratar.” (OMS, 2007)

## **8. Grasas y aceites**

Según (Moreno, 2010) “Proporcionan energía y algunos componentes benéficos como los omega. Azúcares y dulces: son formas de Carbohidratos sencillos y le proporcionan al cuerpo la energía en forma de calorías pero tienen un valor nutritivo pequeño. No hay daño en tener cierta cantidad de azúcar en la dieta, pero asegúrate de no comer azúcares en lugar de los alimentos que pueden beneficiarte nutricionalmente.”

## **9. Higiene**

Para (Moreno, 2010) “Es el conjunto de conocimientos y técnicas que deben aplicar los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer

efectos nocivos sobre su salud. La higiene personal es el concepto básico del aseo, limpieza y cuidado de nuestro cuerpo.”

### **10. Limpieza**

Para (Aguilar, 2010) “La limpieza, según términos médicos es la eliminación del material extra o (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso.”

### **11. Manipulador de alimentos**

Según (Maria E. , 2010) “Todas aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio. Los manipuladores de alimentos deben contar con una formación mínima sobre higiene y seguridad alimentaria que les debe asegurar su empresa, y que, una vez pasada, les da derecho a la obtención de un carnet de manipulador de alimentos.”

### **12. Materia prima**

“Se define como materia prima todos los elementos que se incluyen en la elaboración de un producto. La materia prima es todo aquel elemento que se transforma e incorpora en un producto final. Un producto terminado tiene incluido una serie de elementos y subproductos, que mediante un proceso de transformación permitieron la confección del producto final.” (Gerencie, 2010)

### **13. Inocuo**

Para (Moreno, 2010) “Cuando es ausente de peligros para la salud”

#### **IV. PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

¿Cómo determinar el estado actual del área de cocina y establecer los puntos críticos de control en el Paradero Turístico “ACHIK ÑAN?”

¿Cómo establecer el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura por parte del personal que elabora los productos alimenticios?

¿Cómo elaborar un plan de mejoras y cuál sería la metodología apropiada para capacitar al personal de cocina que labora en el Paradero Turístico Achik Ñan, sobre las Buenas Prácticas de Manufactura?





La buena salud del chef o las personas encargadas de preparar los alimentos es de vital importancia, la disposición correcta de la basura es una regla fundamental que hay que observar constantemente. La fumigación y desinfección debe ser a diario.

Dar mantenimiento a los equipos de cocina es una regla que no se debe olvidar y, por último el orden y la limpieza será el reflejo de una Buenas Prácticas de Manufacturas en el paradero Achik Ñan como su carta de presentación para que el lugar brinde confianza, seguridad y salud.

### **Puntos Críticos De Control (Pcc) En El Área De Cocina**

La determinación de los puntos críticos de control constituye el Principio 2 del APPCC. Las directrices del Codex definen un PCC como una fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

Si se ha identificado un peligro en una fase donde se justifique efectuar un control necesario para salvaguardar la inocuidad, y si no existe ninguna medida de control en esa fase o en cualquier otra, entonces el producto o el proceso deberá modificarse en esa fase, o en cualquier fase anterior o posterior, a fin de incluir una medida de control.

La determinación de un PCC dentro de un sistema de APPCC puede verse facilitado por la aplicación de un árbol de decisiones como el que aparece en el Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (APPCC) y Directrices para su Aplicación del Codex (véase el Diagrama), que representa una metodología lógica. La aplicación de este árbol de decisiones deberá de ser flexible para ajustarse al tipo de operación del caso (producción, sacrificio de

animales, elaboración, almacenamiento, distribución u otros). Es posible que el árbol de decisiones propuesto por el Codex no sea aplicable a todas las situaciones y, en tal caso, se pueden aplicar otras metodologías basadas en el análisis de riesgo.

### 3. Operacionalización

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADOR
Buenas Prácticas de Manufactura (BMP)	<p><b><u>ENTORNO Y ACCESO</u></b></p> <p>Presencia de malos olores</p> <p>Presencia de desechos sólidos esparcidos en la calle de acceso.</p> <p>Existen gases extraños</p>	<p><b>Cumple</b></p> <p><b>Cumple parcialmente</b></p> <p><b>No cumple</b></p>
	<p><b><u>INSTALACIONES</u></b></p> <p><b><u>Agua</u></b></p> <p>Dispone de agua potable</p> <p><b><u>Instalaciones sanitarias</u></b></p> <p>lavamanos en buen estado</p> <p>Servicios sanitarios en buen estado.</p> <p><b><u>área de cocina</u></b></p> <p>Mesones de acero inoxidable</p> <p>Adecuada Iluminación</p> <p>Ventilación suficiente</p> <p>Utensilios en buen estado</p>	<p><b>Cumple</b></p> <p><b>Cumple parcialmente</b></p> <p><b>No cumple</b></p>

	<p><b><u>Vajilla, cubiertos y utensilios</u></b></p> <p>Buen estado de conservación</p> <p>Limpieza y desinfección adecuada</p> <p>Tabla de picar inobservante, limpia y en buen estado.</p> <p><b><u>Medidas de seguridad</u></b></p> <p>Contra incendios (extintor)</p> <p>Botiquín de primeros auxilios</p> <p>Seguridad en la bodega de gas</p> <p><b><u>Manipulador</u></b></p> <p>Uniforme completo y limpio</p> <p>higiene personal</p> <p>Utilizan guantes y mascarillas</p> <p>cabellos recogido</p>	<p><b>Cumple</b></p> <p><b>Cumple parcialmente</b></p> <p><b>No cumple</b></p>
<p><b>Puntos Críticos en el área de cocina</b></p>	<p><b><u>Capacitación</u></b></p> <p>Personal capacitado</p> <p>reciben capacitaciones con ayuda técnica</p> <p>actualización permanente</p> <p>Recursos para la capacitación</p>	

Elaborado: Paucar, B. 2014

### C. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura en el paradero turístico Achik Ñan se utilizó el siguiente tipo de investigación:

**Exploratoria.** Según el autor (Fidias G. Arias (2012) pag.23), define: “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.

**Campo.** Según el autor (Santa palella y feliberto Martins (2010) pag 88), define: “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables.

**Descriptiva.** Según el autor (Fidias G. Arias (2012) pag 24), define: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”

**Bibliográfica.** Según el autor (Santa palella y feliberto Martins (2010)), define: “el diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. **Diseño no Experimental.**

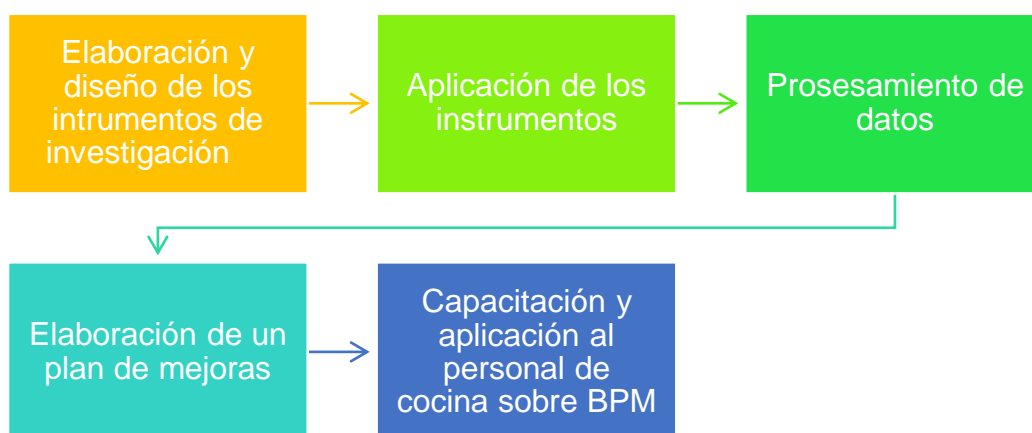
Según el autor (Santa palella y feliberto Martins (2010)), define: El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87)

**Método teórico.** “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener conclusiones particulares” (Morán & Cervantes, 2010, pág. 12)

#### D. OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio para esta investigación es el paradero turístico Achik Ñan el mismo que fue dividida en siete áreas diferentes, para ser observados una a una 1. Instalaciones, 2. Entorno y acceso, 3. Medidas de seguridad, 4. Área de cocina, 5. Vajilla y cubiertos, 6 Personal, 7 Manejo de desechos. Su ubicación es buena y de fácil acceso ya que está ubicado junto a la panamericana sur vía a Guaranda, cuenta con un restaurant con capacidad para treinta personas su decoración es tradicional propia de la zona, no cuenta con utensilios adecuados en el área de cocina para su correcto funcionamiento, el personal que labora no tiene conocimientos culinarios por ende no realizan un adecuado manejo de los desechos producidos en la cocina.

#### E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (Anexo N° 02)



**Elaborado:** Paucar, B. 2014

1. Elaboración y diseño de los instrumentos de investigación.- Para poder elaborar los instrumentos se procedió a realizar una observación de los problemas existentes en paradero turístico Achik Ñan, el cual fue dividido en siete áreas para luego elaborar el instrumento para su aplicación.
2. Aplicación de los instrumentos.- La ficha de observación se aplicó al objeto de estudio que fue la cocina del paradero posteriormente una entrevista al administrador estos instrumentos nos ayudó a identificar los problemas existentes en Achik Ñan
3. Procesamiento de los resultados obtenidos de la ficha de observación.
4. Elaboración de un plan de mejoras.- En base a normas y procedimientos para garantizar la calidad de servicio en el paradero turístico.
5. Capacitación al personal sobre las buenas prácticas de manufactura, y las normas adecuadas de manipulación de alimentos

## VI. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

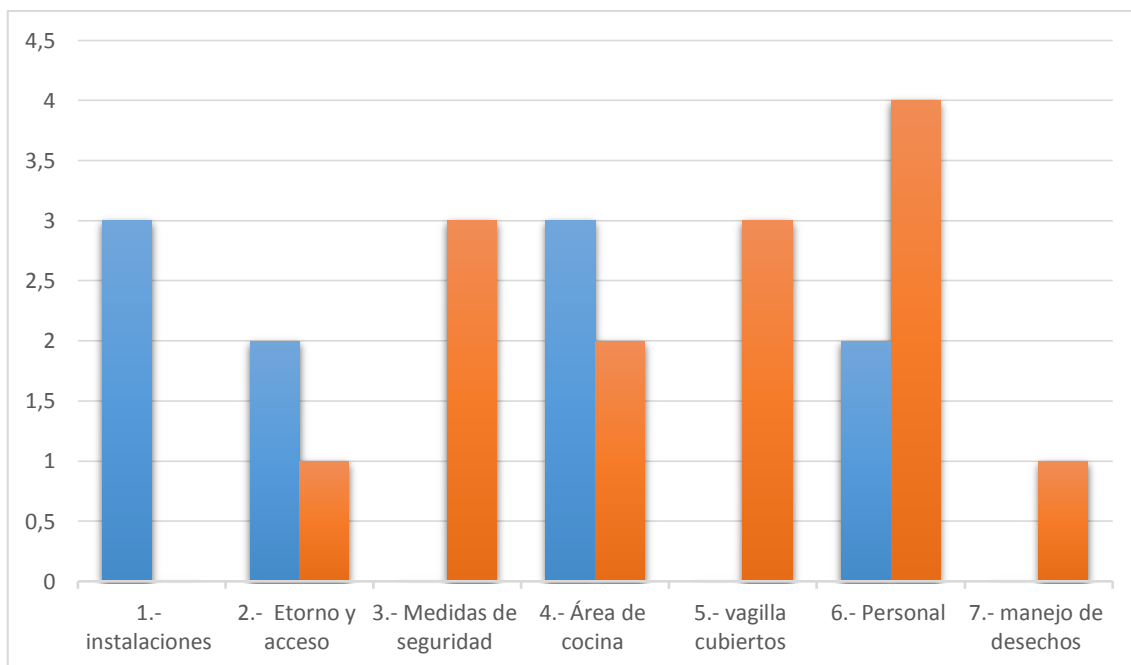
### A. Ficha de observación

Al empezar el proceso de documentación se realizó una inspección visual al paradero turístico, se obtuvieron los resultados a partir de los cuales fue posible realizar el proceso de identificación de reincidencia en el paradero turístico.

Basándonos en lo anterior se realizó la siguiente gráfica que ayuda a visualizar de manera más exacta el nivel de cumplimiento del paradero turístico.

**Gráfico N° 01.**

Resultados obtenidos en la ficha de observación aplicada al paradero turístico.



**Fuente:** Datos de ficha de observación  
**Elaborado por:** Paucar, B.



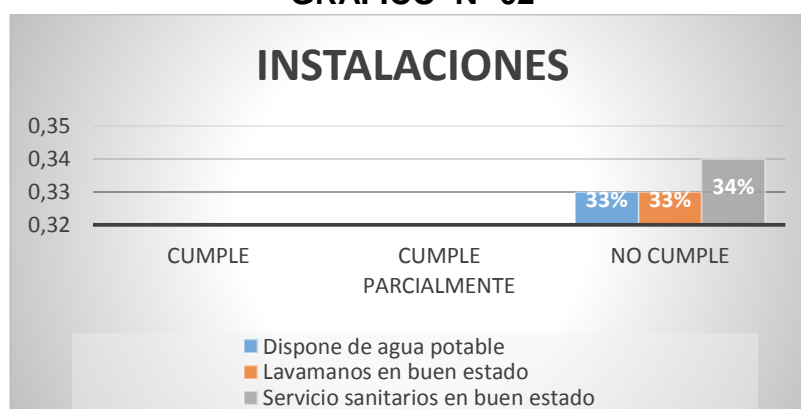
**TABLA N° 01**

**Características de las instalaciones de la cocina del paradero turístico**

INSTALACIONES	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Dispone de agua potable	-	-	X
Lavamanos en buen estado	-	-	X
Servicio sanitarios en buen estado	-	-	X

**Fuente:** Datos de ficha de observación aplicada al paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 02**



**Elaborado por:** Paucar, B.

**Análisis:** Las instalaciones son el conjunto de redes y equipos fijos que permiten el suministro y operación de los servicios que ayudan a los establecimientos a cumplir las funciones para las que han sido diseñados.

Según la observación que se realizó en el Paradero Turístico Achik Ñan, las instalaciones de la cocina no disponen de agua potable en un 33%, los lavamanos, servicio sanitario no se encuentran en buen estado, 34% cada uno. Según los datos obtenidos, el agua no es potable porque es captada de las vertientes cercanas al paradero y no cumple con el proceso de potabilización. Por otra parte el Paradero Achik Ñan no cumple con las normas básicas de saneamiento para dar un buen servicio al cliente en lo que se refiere a alimentación.

**TABLA N° 02**

**Características de acceso al paradero turístico**

<b>CARACTERÍSTICAS DE ACCESO AL PARADERO TURÍSTICO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIALMENTE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
Presencia de malos olores	-	-	X
Presencia de desechos sólidos esparcidos en la calle de acceso	X	-	-
Existen gases extraños	X	-	-

**Fuente:** Datos de ficha de observación aplicada al paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 03**



**Elaborado por:** Paucar, B.

**Análisis:** Acceso entrada o camino que lleva a introducirse en un lugar.

Según los datos obtenidos de la observación realizada en Achik Ñan en cuanto al entorno y acceso, el 33% no existe la presencia de malos olores, a diferencia que se evidencia presencia de desechos sólidos esparcidos en la calle de acceso al paradero así como existencia de gases extraños, sumando de estos dos últimos dándonos un 67%. De acuerdo a la ficha de observación nos demuestra que la mayor parte si existe la presencia de desechos sólidos esparcidos en las calles, las personas que visitan el paradero no colocan la basura en su lugar, lo

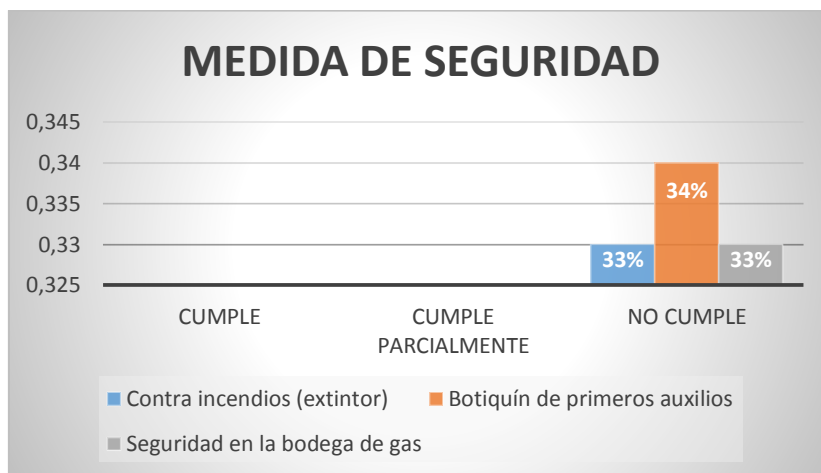
que provoca la existencia de gases extraños que emanan del drenaje ubicado en los alrededores del Paradero.

**TABLA N° 03**  
**MEDIDA DE SEGURIDAD**

MEDIDA DE SEGURIDAD	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Contra incendios (extintor)	-	-	X
Botiquín de primeros auxilios	-	-	X
Seguridad en la bodega de gas	-	-	X

**Fuente:** Datos de ficha de observación aplicada al paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 04**



**Elaborado por:** Paucar, B.

**Análisis:** La seguridad medida de seguridad, se centra en el análisis y prevención de los riesgos en la actividad industrial, puede ser provocado por los trabajadores de una determinada área de trabajo o en el Medio Ambiente.

En referencia a los datos de medidas de seguridad, en Achik Ñan no cuenta con extintor, existe ausencia de un botiquín de primeros auxilios cada uno en un 33% y el porcentaje restante del 34% tampoco cuenta con seguridad en la bodega de gas. Quiere decir que al no poseer medidas de seguridad como extintor en caso de incendios, botiquín de primeros auxilios con los elementos necesarios los mismo que será usados en caso de emergencias dentro de la cocina del

paradero turístico y no contar con la seguridad en las bodegas de gas, puede generar problemas posteriores, tanto a empleados como a clientes, en caso de presentarse alguna emergencia.

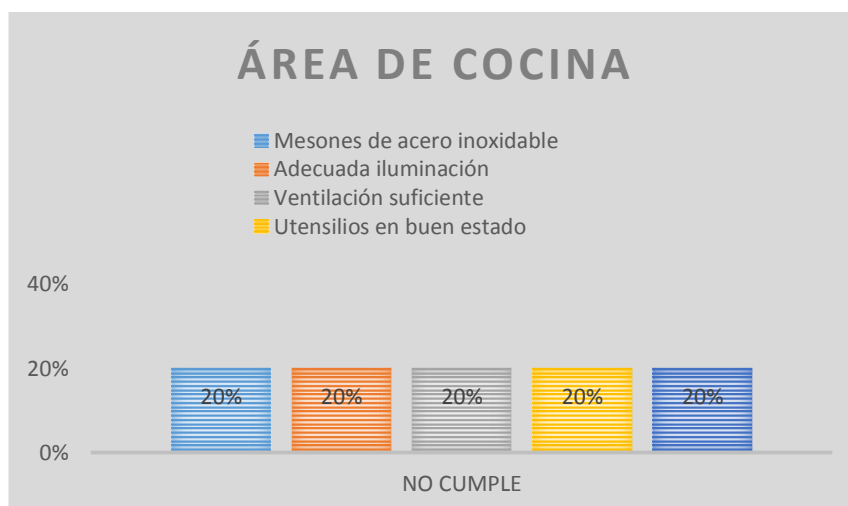
**TABLA N° 04**

**Características del área de cocina del paradero turístico**

Área De Cocina	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Mesones de acero inoxidable	-	-	X
Adecuada iluminación	-	-	X
Ventilación suficiente	-	-	X
Utensilios en buen estado	-	-	X
Manipulación adecuado de alimentos	-	-	X

**Fuente:** Datos de ficha de observación aplicada al paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 05**



**Elaborado por:** Paucar, B.

**Análisis:** El área de cocina tiene como misión aprovisionar, conservar, manipular, transformar y distribuir alimentos, se utilizan unos criterios generalizados de esta industria, sin tener en cuenta el tamaño de la empresa.

Según los datos obtenidos, el 100% de la instalación de la cocina no consta con una adecuada iluminación, ventilación suficiente y con utensilios de cocina en

buen estado, pero en un 40 % corresponde a que en el parador turístico no tiene mesones de acero inoxidable y no realizan una adecuada manipulación de alimentos. Significa que al no poseer la adecuada iluminación, ventilación suficiente y los utensilios en mal estado no les permite laborar con toda tranquilidad. Al no contar con un mesón de acero inoxidable dificulta su limpieza ya que los menos que poseen es de mármol lo que dificulta realizar una adecuada desinfección y limpieza provocando no cumplir con una manipulación adecuada de los alimentos.

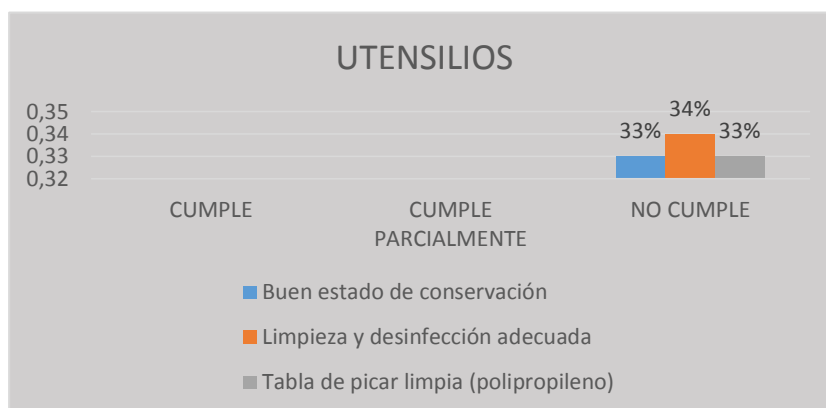
**Tabla N° 05**

**Características de los utensilios del paradero turístico área de servicio**

UTENSILIOS	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Buen estado de conservación	-	-	X
Limpieza y desinfección adecuada	-	-	X
Tabla de picar limpia (polipropileno)	-	-	X

**Fuente:** Datos de ficha de observación aplicada al paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 06**



**Elaborado por:** Paucar, B.

**Análisis:** Un Utensilio es una herramienta que se utiliza en un determinado oficio o arte. Por lo general, el utensilio que se usa para una función no sirve para realizar otra acción. Según los datos obtenidos, el 100% de la vajilla, cubierto y utensilios se encuentran en mal estado necesitando un cambio urgente.

Pudimos observar que en parador turístico no cuenta con una vajilla adecuada porque ya se ha cumplido con el tiempo útil, no realizan una adecuada desinfección y limpieza provocando que la vajilla se deteriore con rapidez también la tabla de picar que usan es madera siendo una de las causa para que exista contaminación entre alimentos.

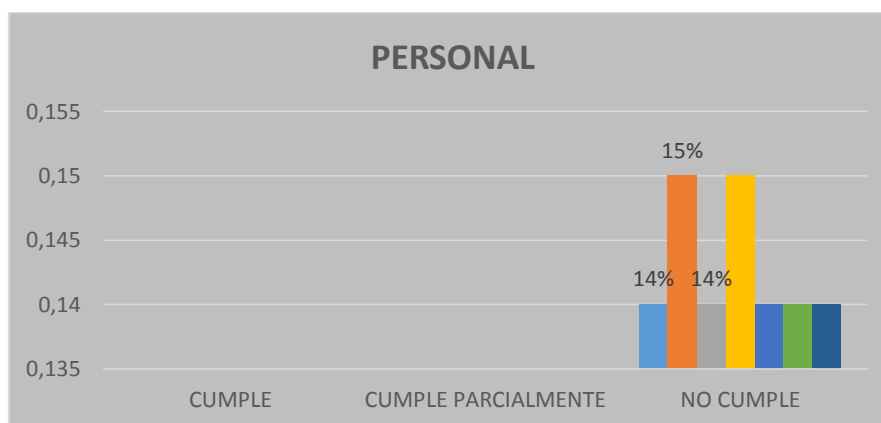


**TABLA N° 06**  
**PERSONAL**

PERSONAL	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE
Higiene personal	-	-	X
Uniforme	-	-	X
Protección personal	-	-	X
Elementos de protección	-	-	X
Usa malla de cabello	-	-	X
Evitan la contaminación cruzada	-	-	X
Laboran sin joyería (aretes, reloj, anillos, pulseras,) etc.	-	-	X

**Fuente:** Datos de ficha de observación aplicada al paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N°7**



**Elaborado por:** Paucar, B.

**Análisis:** En las organizaciones, los valores permiten que sus integrantes interactúen de manera armónica. Influyen en su formación y desarrollo como personas, y facilitan alcanzar objetivos que no serían posibles de manera individual.

La evaluación de comportamientos en los empleados es de gran valor para la organización, ésta es una herramienta básica para definir los perfiles de cada cargo y asimismo permite fundar un parámetro de las actuaciones esperadas acordes a las políticas de la entidad.

De acuerdo a los datos obtenidos el 66.66% del personal que labora en el establecimiento no demuestran su higiene personal, no usa el uniforme apropiado, no cuentan con protección personal, tampoco trabaja con los elementos de protección como la malla el cabello. Por otra parte, el 33.34% del personal que laboran en el área de cocina, usan joyería, aretes entre otros, lo que provoca contaminación física. Lo que permite deducir que no se aplica el proceso de Buenas Prácticas de Manufactura quizá por desconocimiento, por lo que se requiere de manera urgente la organización de talleres para capacitar sobre este importante tema.

**Tabla N° 07**

**MANEJO DE DESECHOS**

<b>MANEJO DE DESECHOS</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIALMENTE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
Clasificación de basura (orgánicos e inorgánicos)	-	-	X

**Fuente:** Datos de ficha de observación aplicada al paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 08**



**Elaborado por:** Paucar, B.

**Análisis:** El manejo de desechos es el término empleado para designar al control humano de recolección, tratamiento y eliminación de los diferentes tipos de residuos. Según datos obtenidos nos demuestra que en un 100% el personal que labora en el establecimiento no realiza una clasificación adecuada de los desechos y existe una mezcla entre lo orgánico e inorgánico, al no clasificar la basura de forma adecuada fomenta la contaminación al entorno, ponen en riesgo la salud de los clientes, desperdician los desechos orgánicos que pueden servir de alimentación para los animales domésticos y sobre todo, al no cumplirse con las normas origina el inadecuado servicio al cliente, incluso se atenta contra la salud de los empleados y clientes.

## B. Encuesta

Encuesta realizada a los cinco trabajadores y administrador del paradero turístico Achik Ñan.

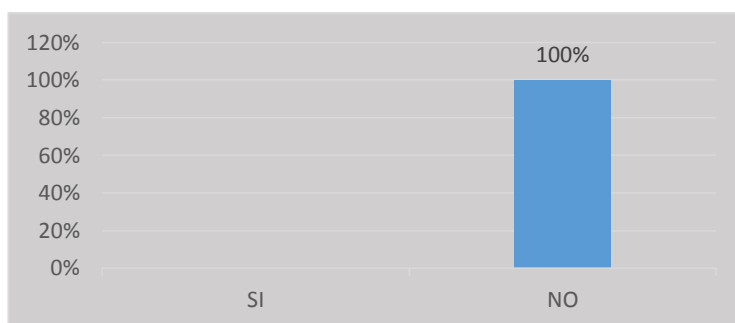
**Pregunta N° 1** ¿Existe algún tipo de reglamento para el manejo adecuado de las BPM en el área de producción?

**Tabla N° 08**

Si	No
-	6

**Fuente:** Datos de la encuesta realizada al personal del paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 09**



**Elaborado por:** Paucar, B.

**Análisis:** Un reglamento es el conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente, para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.

Según la encuesta realizada a los trabajadores del paradero turístico, 100% personas dicen que no existe ningún tipo de reglamento el mismo que guie a los trabajadores a realizar los procesos adecuados.

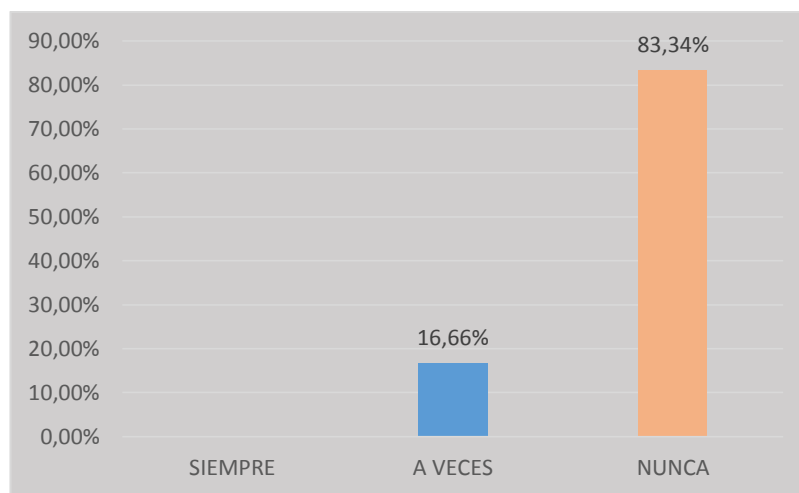
**Pregunta N°2:** ¿Cree usted que el paradero turístico brinda servicio de calidad en la preparación de alimentos?

**Tabla N° 09**

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
-	1	5

**Fuente:** Datos de la encuesta realizada al personal del paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 10**



**Elaborado por:** Paucar, B.

**Análisis:** La calidad es uno de los factores clave en cualquier empresa de servicios, fortalece la competitividad, alcanza altos niveles de venta y contribuye al mejoramiento de las operaciones de una organización.

El 83.34% de las personas encuestadas manifiesta que el paradero turístico no brinda un servicio de calidad, mientras que el 16,66% de las personas encuestadas dijo que a veces aplican el buen servicio.

La mayor parte de los trabajadores piensa que es importante brindar una buena calidad del servicio a la hora de preparar alimentos. Para así tener la confianza de los turistas que día a día visitan este paradero turístico.

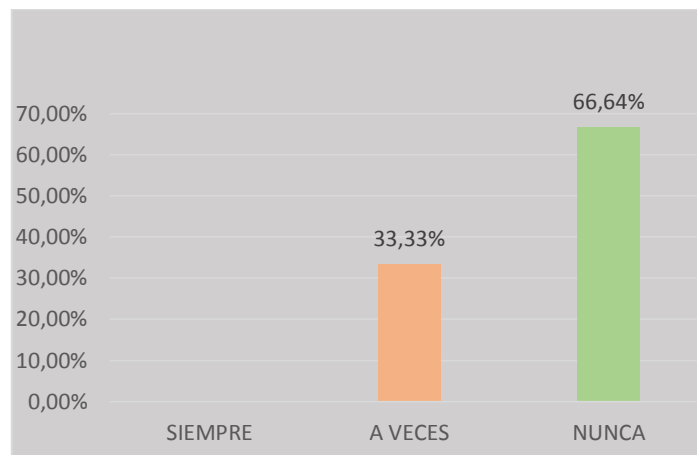
**Pregunta N°3:** ¿En el área de producción se realiza de forma adecuada la manipulación de alimentos?

**Tabla N° 10**

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
-	2	4

**Fuente:** Datos de la encuesta realizada al personal del paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 11**



**Elaborado por:** Paucar, B

**Análisis:** El Codex Alimentarias obliga a que se aplique los buenos hábitos en la manipulación de alimentos que eviten las toxiinfecciones alimentarias, desde la compra de los alimentos y la colocación en la despensa, el frigorífico y el congelador, hasta la práctica de una cocina segura.

El 66,64% de las personas encuestadas manifiestan que si no manejan de forma adecuada la manipulación de alimentos mientras que el 33,22% de las personas encuestadas dijo que lo hacen a veces. Muchos aceptan que no realizar el manejo adecuado de los alimentos y que no hace nada el administrador del paradero, para evitar este problema, pero es de vital importancia tener personas capacitadas para evitar fallas en el proceso de producción.

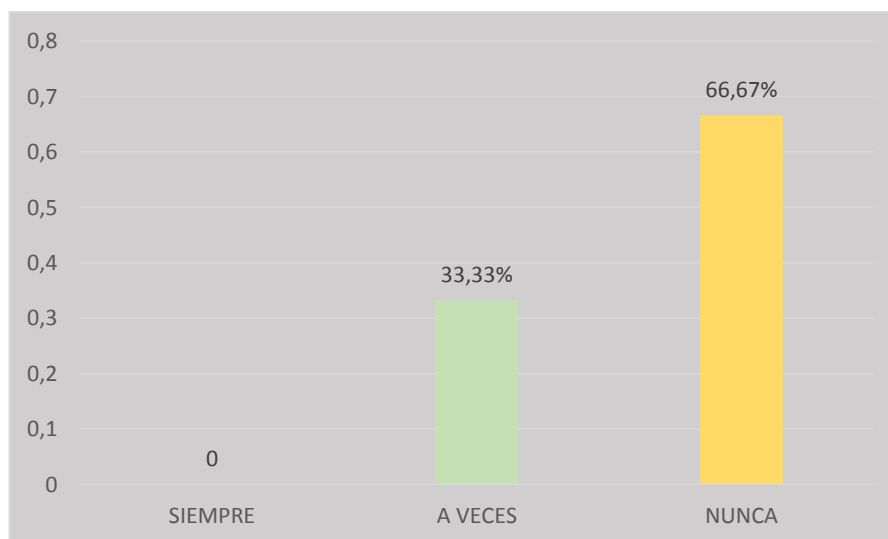
**Pregunta N° 4:** ¿Se han determinado estrategias para el mejor funcionamiento en el área de cocina?

**Tabla N° 11**

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
-	2	4

**Fuente:** Datos de la encuesta realizada al personal del paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 12**



**Elaborado por:** Paucar, B

**Análisis:** Se conoce como estrategia a una serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado, consiste en destacar en una pantalla aquellos elementos que aportan las claves de la narrativa.

Según los resultados obtenidos de las encuestas el 66,67% de las personas mencionan que por parte de los administradores no dan a conocer estrategia alguna para evitar la mala manipulación de los alimentos, mientras que el 33,33% manifiesta que si se ha determinado estrategias pero no aplican.

Es de suma importancia poner normas para el personal sobre las estrategias a utilizar para realizar una manipulación correcta de los alimentos.

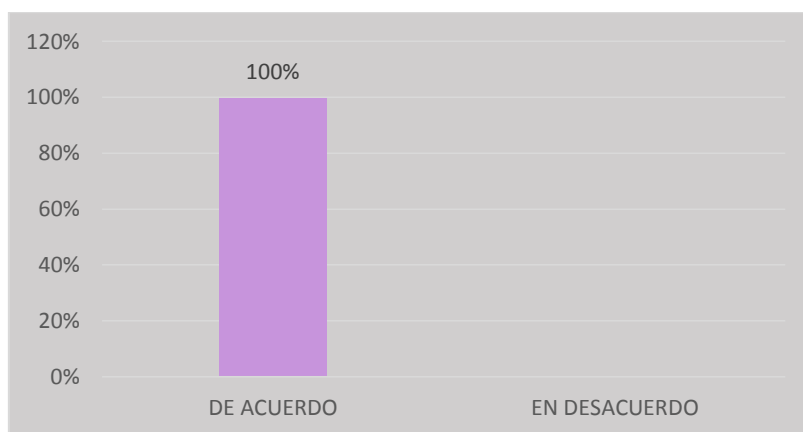
**Pregunta N° 5:** ¿Cree que usted qué sería recomendable la elaboración de un plan de mejoras envase a los problemas existentes en el paradero turístico?

**Tabla N° 12**

<b>DE ACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>
6	-

**Fuente:** Datos de la encuesta realizada al personal del paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 13**



**Elaborado por:** Paucar, B

**Análisis:** Se conoce como plan de mejoras a un documento donde se consignan las medidas para mejorar los aspectos puestos de manifiesto en el proceso de evaluación.

De acuerdo a los datos obtenidos el 100% de las personas encuestadas dijeron que están de acuerdo para elaborar un plan de mejoras.

Esto puede ayudar directamente en las mejoras en el paradero. Podríamos deducir que con el plan de mejoras las ventas podrían incrementarse porque el servicio que se va a brindar será de calidad para el consumidor.



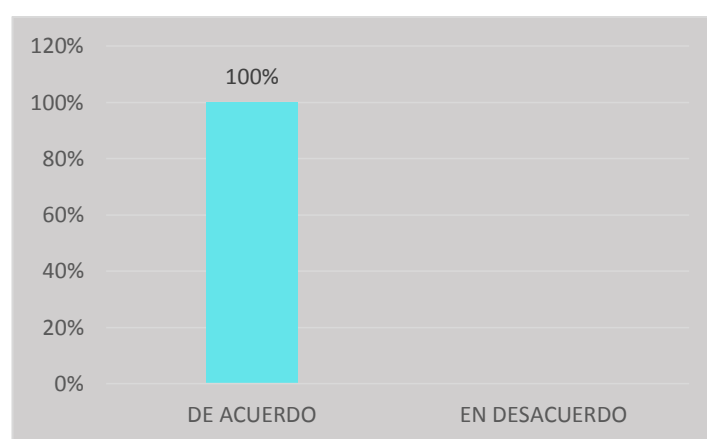
**Tabla N° 13**

**Pregunta N° 6:** ¿Sería necesario la socialización o capacitación del plan de mejoras antes elaborado?

<b>DE ACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>
6	-

**Fuente:** Datos de la encuesta realizada al personal del paradero turístico Achik Ñan  
**Elaborado por:** (Paucar, B.2014)

**GRAFICO N° 14**



**Elaborado por:** Paucar, B

**Análisis:** La función que cumple la capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo esté formada y preparada para superarse continuamente, la misma que debe desarrollarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y con los planes del paradero.

Según los datos obtenidos el 100% de las personas encuestadas dicen que están de acuerdo para la capacitación sobre el contenido del plan de mejoras.

La capacitación es una herramienta imprescindible en toda empresa y genera un cambio positivo. Por eso es de vital importancia tener una capacitación constante.

### C. Entrevista

Entrevista aplicada al administrador del paradero turístico Achik Ñan.

PREGUNTA	RESPUESTA
<b>1. ¿Cree que es importante la aplicación de Buenas prácticas de Manufactura en el área?</b>	Al entrevistar al señor Alfonso Miñarcaja, Administrador del Paradero, solicitó que se le explicara que son las Buenas Prácticas de Manufactura, luego de ello, inmediatamente afirmó que eran necesarias, sobre todo aquí donde se recibe clientes, tanto nacionales como extranjeros, para así poder mejorar.
<b>2. ¿Cree que el paradero turístico brinda servicio de calidad?</b>	No porque no existe el personal capacitado para brindar un servicio de calidad ya que los colaboradores son personas empíricas que únicamente tienen conocimientos básicos pero no los ponen en práctica.
<b>3. ¿En el área de producción de alimentos manejan los procedimientos adecuados de manipulación de alimentos?</b>	Las señoras que preparan los alimentos no tienen conocimientos del tema, no manejan adecuadamente las normas de higiene y existe una gran cantidad de contaminación a la hora de preparar los alimentos.

<p><b>4. ¿El personal dispone de instrucciones claras para desempeñar sus tareas en forma higiénica?</b></p>	<p>No personal que labora en el interior de las cocinas no toma con la responsabilidad correcta, provocando que exista una mala higiene a la hora de preparar los alimentos.</p>
<p><b>5. ¿cuántas personas en este local han llevado el curso de manipulación de alimentos?</b></p>	<p>Ninguna ya que el personal que labora en el área de cocina es nueva y no tiene conocimiento esta sobre este importante tema.</p>
<p><b>6. ¿Tiene algún programa de capacitación o actualización a sus empleados en Buenas Prácticas de Manufactura o manipulación de alimentos?</b></p>	<p>No, porque dentro del establecimiento no contamos con ningún tipo de programa en el cual nos podamos guiar para poder cumplir todas las normas de higiene y el manejo adecuado de los alimentos.</p>

Elaborado por: (Paucar, B.2014)

## **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA**

El señor Alfonso Miñarcaja manifiesta que se pudo comprobar que existen problemas graves dentro del paradero turístico. Por la falta de organización del administrador, directivos, falta del personal capacitado para realizar la adecuada manipulación de alimentos en el área de cocina y el servicio gastronómico que se debe brindar al cliente. En consecuencia es necesario la capacitación contaste sobre las BPM'S con el fin de reducir el mal manejo de alimentos, el mal trato hacia el cliente y así poder tener la acogida por parte de los turistas nacionales e internacionales que mes a mes visitan este paradero turístico.

#### **D. CONCLUSIONES**

- Los trabajadores del área de cocina están conscientes de que no saben brindar un servicio de calidad a los clientes, ya que la mayoría de sus conocimientos son empíricos, provocando que el personal no sea cauteloso a la hora de manipular alimentos.
- El establecimiento no cuenta con una estrategia por parte del administrador o de los directivos, lo que acarrea como consecuencia un mal servicio y que los clientes tengan una mala imagen del paradero turístico.
- El paradero turístico Achik Ñan no posee un plan de mejoras donde los empleados lo utilicen de guía en sus tareas diarias.

#### **E. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que existencia o la elaboración de un plan de mejoras es de vital importancia para el paradero turístico Achik Ñan ya que sus empleados al ser gente de la zona no posee conocimientos técnicos y la creación del plan de mejoras ayudaría al desempeño de mejor manera dentro del área de alimentos y bebidas
- Es importante que el administrador dentro de sus funciones diarias debe contar con un reglamento o normas para guiar a sus empleados así de esta manera corregir errores dentro del área de alimentación.
- Se recomienda elaborar un plan de mejoras cuyo contenido sea los problemas existentes en el paradero turístico, así el personal pueda contar con conocimientos suficiente para el mejor desarrollo de las actividades diarias.



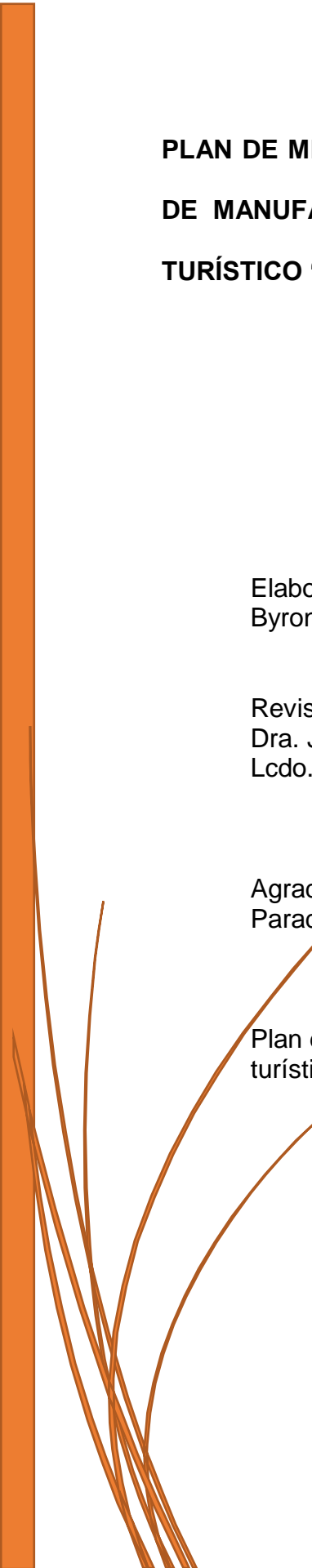
## PROPUESTA



**PLAN DE MEJORAS PARA PROMOVER LAS BUENAS PRÁCTICAS DE  
MANUFACTURA EN EL ÁREA DE COCINA DEL PARADERO TURISTICO**

**“ACHIK ÑAN”**





**PLAN DE MEJORAS PARA PROMOVER LAS BUENAS PRÁCTICAS  
DE MANUFACTURA EN EL ÁREA DE COCINA DEL PARADERO  
TURÍSTICO “ACHIK ÑAN”**

Elaboración de contenidos  
Byron Paucar

Revisión del contenido y diseño  
Dra. Janet Fonseca  
Lcdo. Pedro Badillo

Agradecimiento especial  
Paradero turístico ACHIK ÑAN

Plan de mejoras a ser aplicada en el paradero  
turístico ACHIK ÑAN

Riobamba – Ecuador  
2015

## CONTENIDO

<b>PROPUESTA</b> .....	52
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	55
1.....	57
<b>OBJETIVOS</b> .....	57
<b>Objetivos Específico</b> .....	58
2.....	59
<b>ALCANCE DEL PLAN DE MEJORAS</b> .....	59
3.....	61
<b>DEFINICIONES</b> .....	61
4.....	66
<b>RESPONSABILIDADES PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS</b> .....	66
5.....	68
<b>COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORAS</b> .....	68
<b>5.1 Instalaciones</b> .....	70
<b>5.2 Medida de seguridad</b> .....	74
<b>5.3 Área de cocina</b> .....	78
<b>5.4 Vajilla, cubiertos y utensilios</b> .....	83
<b>5.6. Tipos de almacenamiento</b> .....	103
6.....	114
<b>TERMINOS CULINARIOS</b> .....	114

# INTRODUCCIÓN





La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, también de otras es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve, el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

La planificación de su táctica es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el servicio que presta a la sociedad. Para ello es necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra. Una vez realizado estrategia que debe seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma significativa, la mejora implantada, apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades es, sin duda la mejor opción de cambio.

El plan de mejoras integra la decisión importante sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

# 1

## OBJETIVOS



## **Objetivo general**

Establecer un plan de mejoras para promover las Buenas Prácticas de Manufactura en el área de cocina del paradero turístico Achik Ñan

## **Objetivos Específico**

- Elaborar un plan de mejoras de Buenas Prácticas de Manufactura para el paradero turístico Achik Ñan.
- Capacitar al personal que labora en el paradero turístico Achik Ñan sobre el contenido del plan de mejoras.

# 2

## ALCANCE DEL PLAN DE MEJORAS



Este plan de mejoras está elaborado para el paradero turístico Achik Ñan, el contenido y aplicación del mismo se basa de acuerdo al funcionamiento del establecimiento.

# 3

## DEFINICIONES



**Alimentos potencialmente peligrosos:** Son aquellos que necesitan un cuidado extra. Estos alimentos se deterioran fácilmente y si no son manejados de forma adecuada pueden provocar enfermedades alimenticias.

**Alimento alterado:** Ha sufrido cambios, por causas no provocadas, variaciones en sus características organolépticas (olor, sabor, textura.), composición química o valor nutritivo. Su aptitud para la alimentación es nula, aunque se mantenga inocuo. Un alimento perecedero se altera de forma fácil y rápida y, por tanto, necesita medios de conservación adecuados

**Alimento contaminado:** Contiene microorganismos como bacterias o virus u otros organismos como parásitos, así como sustancias químicas o radiactivas e incluso objetos extraños de forma accidental, susceptibles de producir o transmitir enfermedades.

**Análisis de peligros y puntos de control críticos:** Sistema Científico, que permite Identificar peligros específicos y diseñar medidas para su control, así asegurar la producción de alimentos inocuos.

**Cadena de frío:** Hace referencia a la baja temperatura y a la sensación que se expresa ante dicho fenómeno. Dicho de otra forma, el frío es la ausencia total o parcial de calor.

**Calidad sanitaria:** Conjunto de atributos que hacen referencia de una parte a la presentación, composición y pureza, tratamiento tecnológico y conservación que hacen del alimento algo más o menos apetecible al consumidor y por otra parte al aspecto sanitario y valor nutritivo del alimento

**Contaminación:** Esta degradación del medio ambiente por un contaminante externo puede provocar daños en la vida cotidiana del ser humano y alterar las condiciones de supervivencia de la flora y la fauna.

**Contaminación cruzada:** Se conoce como contaminación cruzada al proceso por el cual los alimentos entran en contacto con sustancias ajenas, generalmente nocivas para la salud.

**Desinfección:** Eliminación de los gérmenes que infectan o que pueden provocar una infección en un cuerpo o un lugar.

**Higiene:** Se refiere a la limpieza y el aseo, ya sea del cuerpo como de las viviendas o los lugares públicos. Se puede distinguir entre la higiene personal o privada (cuya aplicación es responsabilidad del propio individuo) y la higiene pública (que debe ser garantizada por el Estado)

**Higiene de alimentos:** Los alimentos están expuestos a la acción contaminante de innumerables bacterias, algunas de ellas inofensivas, otras capaces de ocasionar hasta la muerte. Su correcta manipulación es fundamental para evitar el contagio de enfermedades. Sin embargo, a diario se cometen errores. Detectarlos y corregirlos es sólo cuestión de hábito.



**Inocuidad de alimentos:** La inocuidad de los alimentos engloba acciones encaminadas 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 al consumo.

**Materia prima:** La materia prima es aquella sustancia que brinda la naturaleza y a partir de la cual, gracias al ingenio humano, pueden elaborarse otros productos o manufacturas.

**Manipulación de alimentos:** Se considera manipulación de alimentos cualquier actividad empresarial en la que personas intervengan en aspectos como la preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro o servicio de productos alimenticios destinados al consumidor.

**Manipulador de alimentos:** Se refiere a aquella persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

**Limpieza:** Limpieza es la acción y efecto de limpiar quitar la suciedad, las imperfecciones o los defectos de algo; sacar las hojas secas o vainas de las hortalizas y legumbres; hacer que un lugar quede sin aquello que le es perjudicial.

**Patógeno:** También llamado agente biológico patógeno es todo agente que puede producir enfermedad o daño a la biología de un huésped, sea este humano, animal o vegetal.

**Programa de higiene y desinfección:** Actividades que contribuyen a la inocuidad de los alimentos, mediante el mantenimiento de las instalaciones físicas del establecimiento en buenas condiciones sanitarias.

# 4

## RESPONSABILIDADES PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS



La aplicación de las Buenas Prácticas de Manufacturas del presente plan de mejoras, debe ser asumida de manera responsable por el administrador o directivos del parador turístico, quien es responsable de verificar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manipulación en el paradero turístico.

Los proveedores, serán quienes entregaran materia prima de calidad.

# 5

## COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORAS



# Instalaciones



## 5.1 Instalaciones

El establecimiento debe estar localizado:

- Lejos de focos de contaminación.
- El local deberá ser de uso exclusivo y con acceso independiente.
- La distribución de los ambientes (cocina, bodega, salón y servicios higiénicos).
- Los pisos deben ser lisos, constar con sumidero y rejilla para facilitar su limpieza y desinfección.
- Las paredes tienen que ser lisos, de color claro, fáciles de limpiar.
- Los techos deben ser lisos, de color claro para evitar la concentración de bacterias y hongos
- Las ventanas deberán tener vidrios en buen estado y estar dotadas de mallas fina para evitar el ingreso de insectos.
- Las puertas deber ser fáciles de limpiar y desinfectar, preferiblemente debe ser de vidrio templado.

### 5.1.1 Agua Potable

- Captación de la vertiente
- Conducción hacia el tanque de almacenamiento. Deberá cumplir el proceso de purificación con el hipocloruro de sodio (cloro) la dosis recomendada es 0.5 a 1.5 partes por millón (ppm).

- Debe ser distribuido a los domicilios para ser almacenado en las partes altas o cisternas.
- En el establecimiento deberá contar con agua suficiente en cantidad necesaria y presión.
- El agua deberá garantizar la calidad higiénica para la elaboración de los alimentos.

#### **5.1.2 Servicios sanitarios**

- En el parador debe tener servicios sanitarios para los comensales hombres, mujer y el personal que laborar en el mismo.
- No deben tener comunicación ni ventilación directa con el área de producción.
- Contar con abundante agua, las paredes y los pisos deben ser lisos, color claro para facilitar el procesos de limpieza y desinfección.
- Papel higiénico
- Lavamanos
- Jabón liquido
- Toallas de papel absorbente o secadores de acción automático.
- Gel anti bacterias
- Recipiente para la basura con tapa.



## Ilustración 1 servicios sanitarios



### 5.1.3 Vestidores

- El establecimiento debe contar con el espacio necesario para que puedan cambiarse de ropa.
- La ropa de la calle no debe tener contacto con la ropa de trabajo.
- Debe estar separado de los servicios higiénicos, con suficiente iluminación y ventilación.
- Debe mantenerse limpio, desinfectado y en buen estado.
- No deben tener alimentos en esta área.

## Ilustración 2: Vestidores



Fuente: <http://www.ngenespanol.com/>

# Medida de seguridad



## 5.2 Medida de seguridad

### 5.2.1 Contra incendios (extintor)

- El extintor deberá estar colocado en lugares visibles, accesibles libre de obstáculos y cerca de los puntos de riesgo.
- La ubicación del extintor debe estar correctamente señalizada mediante una señal cuadrada o rectangular situada en la pared en la parte superior del extintor.
- Esta señal debe ser de color rojo con la palabra extintor o un dibujo de un extintor en color blanco.
- Deberá ser recargado, comprobado cada año y revisado cada tres meses.
- La revisión y mantenimiento solo puede hacer el personal autorizado y capacitado. (bomberos).

#### Ilustración 3 Extintor



Fuente: <http://www.expower.es>

### **5.2.2 Botiquín de primeros auxilios**

Todos los establecimientos de atención al cliente deben tener por obligación un botiquín de primeros auxilios. El contenido del mismo, va a depender de los riesgos que existan en las actividades que desempeñen diariamente.

Básicamente debe constar de los siguientes instrumentos:

- Tijeras, pinzas, termómetro.
- Gasas estériles de distintos tamaños en bolsas individuales.
- Esparadrapos, vendas, guantes y mascarillas.
- Suero fisiológico.
- Suero oral.
- Fármacos (analgésicos, antiinflamatorios, cremas, pomadas)
- Manual de primeros auxilios
- Bolsas plásticas para material de primeros auxilios usado o contaminado.
- Número de teléfono de familiares cercanos y medico de confianza.

Es necesario incluir un listado con los números de teléfono de emergencia.

(ECU911)

#### Ilustración 4 Botiquín de primeros auxilios



Fuente: <http://dihargentina.com>

# Área de cocina



## 5.3 Área de cocina

### 5.3.1 Mesones de acero inoxidable

El acero inoxidable es el material principal en las cocinas modernas para garantizar la inocuidad de los alimentos.

- Es un material no poroso de superficie lisa lo que hace fácil de limpiar e impide la proliferación de bacterias.
- El acero inoxidable una vez limpio queda desinfectado y esto es muy importante en cocinas donde se preparan gran cantidad de alimentos porque así evitamos que los alimentos sufran cualquier tipo de contaminación.
- Las mesas deben estar ubicadas en las partes céntricas, para trabajar por ambos lados.
- La altura recomendada para todas las mesas es 85 cm.

#### Ilustración 5 Mesones de acero inoxidable



Fuente: <http://www.logismarket.cl/>

### **5.3.2 Adecuada iluminación**

- Los locales deben contar con suficientemente iluminación por medios naturales o artificiales.
- Las lámparas y focos deben estar protegidos con un acrílico para prevenir las posibles rupturas exista contaminación física con el alimento.
- Para aprovechar la luz natural, se debe abrir una ventana o dos para agregar claridad y brillo instantáneo.
- La intensidad de la iluminación debe ser la adecuada en cada zona, no produciendo zonas de sombra, para evitar accidentes.

### **5.3.3 Ventilación suficiente**

- La ventilación tiene que ser apropiada para evitar la acumulación de la temperatura interna originada por el vapor, humo, grasa y se debe eliminar el aire contaminado a través de las campanas extractoras.
- Evitar que el aire circule del área sucia (zona de residuos sólidos), hacia el área limpia (preparación de alimentos) asimismo, la ventilación debe ser diseñada de modo que las campanas, los ventiladores, protectores y los ductos no goteen sobre la comida ni el equipo.
- Los filtros de las campanas y los extractores de grasa deben estar bien ajustados, sin embargo deberán ser fáciles de remover y limpiar con una frecuencia establecida.



#### **5.3.4 Equipos de cocina**

El equipamiento para la cocina de un parador turístico vera contar con los materiales básicos para su adecuado funcionamiento entre los principales materiales tenemos:

- Horno
- Refrigeradores
- Congeladores
- Mesa de trabajo
- Asador
- Freidora
- Licuadoras

Lo ideal es que sean de acero inoxidable ya que su mantenimiento resulta más económico a largo plazo por su durabilidad.

#### **5.3.5 Manipulación adecuada de alimentos**

- Mantenga la limpieza.
- Deben lavarse las manos con agua y jabón antes, durante y después de tocar los alimentos, utilice agua e ingredientes en buen estado.
- Puede desinfectar el agua colocándole una gota de cloro (no perfumado) por cada litro, deje reposar 30 minutos y almacenarlo.
- Separar los alimentos crudos de los cocidos.
- Separar frutas, vegetales y hortalizas para guardarlos en la nevera.

- Lavar muy bien los utensilios a utilizar antes de picar los alimentos.
- Cocinar completamente los alimentos.
- Evitar contaminación cruzada, física, química.

### Ilustración 6 Manipulación de alimentos



Fuente: <http://www.prensa-salta.gov.ar/>

# Vajilla cubiertos y utensilios



## **5.4 Vajilla, cubiertos y utensilios**

### **5.4.1 Buen estado de conservación**

Las vajillas son importantes en los establecimientos de servicios de alimentación, son utensilios básicos para servir, trasladar e ingerir la comida, así que se debe conservar en buen estado para extender su vida útil.

Es importante darles el uso y el cuidado adecuado, de esta manera se logrará que los utensilios duren por más tiempo.

- Lavar los utensilios con agua caliente, así evitar suciedad y proliferación de las bacterias.
- Antes de guardarlos, revisar que no queden húmedos y si es necesario sécalos.
- Lavar los utensilios de vidrio, solamente con la esponja lava trastes para evitar rayones.

Los artículos importantes que deben tener en existencia son:

- Plato trinche (distintas medidas).
- Cremeras.
- Platos de postre.
- Tazas para café.
- Vasos de distintas medidas.
- Copas de distintas medidas y usos.
- cubiertos (no en exceso, pero suficiente).

Los utensilios serán almacenados en un lugar fácil de limpiar y desinfectar de material liso y lavable.

#### **5.4.2 Limpieza y desinfección adecuada**

Existen tres métodos para hacer la limpieza y desinfección puede ser físicos, químicos y manuales.

- **Físicos**

- Se los realiza con productos y materiales, tales como agua caliente, vapor, cepillos, esponjas, etc.

- **Químicos**

- Son sustancias químicas que nos ayudan en el proceso de limpieza y desinfección, entre ellos están los detergentes y los desinfectantes.

- **Manuales**

- Es cuando la limpieza y desinfección realiza con las manos, es necesario seguir la siguiente secuencia:
  - 1) Se debe realizar la limpieza de suelos, paredes, mesas de manipulación y del local en general se hará con agua caliente, detergentes, eliminar el exceso de agua y dejar que sequen al aire.
  - 2) El horno, freidoras, parrillas y otras instalaciones estableces de la cocina deben limpiarse después de cada uso.

¿Porque es necesario hacer la limpieza y desinfección?

- 1) Extiende la vida útil del equipo.
- 2) Reduce la infestación por plagas.
- 3) Reduce la presencia de bacteria causantes de enfermedades alimentarias.
- 4) Crea buenas costumbres de limpieza en el personal.
- 5) Se requieren para cumplir con el sistema de control de peligros/ HACCP.
- 6) Mejorar la imagen del local hacia el cliente.

Se recomienda realizar una rutina diaria de aseo y desinfección.



**Recuerde:** “La higiene es indispensable para que usted pueda controlar las fuentes de contaminación”

#### **5.4.3 Tabla de picar (polipropileno)**

Existe una gama de colores de tablas de cocina, ya que al utilizar una sola se puede causar contaminación cruzada. Las tablas deben tener una superficie no porosa, que no absorba jugos, bacterias ni olores. Deben cumplir con los requisitos sanitarios.

Las tablas de acuerdo a los colores se utilizan de la siguiente manera:

**Roja:** Carnes crudas y embutidos.

**Azul:** Pescados y mariscos.

**Amarilla:** Pollo crudo.

**Verde:** Frutas y verduras.

**Blanca:** Productos lácteos y productos elaborados.

**Ilustración 7** Tabla de picar (polipropileno)



Fuente: <http://www.gastronomiaycia.com>

# PERSONAL





## **5.5. Personal**

### **5.5.1 Higiene personal**

Tener una buena higiene personal depende de uno mismo. El autoestima juega un papel fundamental frente a este aspecto, pues quien se aprecia y valora se esfuerza por verse y mantenerse bien.

#### **5.5.1.1 Capacitación del personal**

Todo el personal que labora en el parador debe estar capacitado sobre las buenas prácticas de manipulación de alimentos, así como en la parte del proceso que les toca realizar, los manipuladores de alimentos deben contar con:

- Capacitación constante.
- Exámenes clínicos: Coproparasitario (vigencia de 1 año)

El propietario o administrador del paradero deberá tomar medidas de seguridad para que todas las personas que trabajan en este establecimiento, desde el cocinero hasta el mesero que sirve en el salón, reciban instrucciones continuas sobre manipulación higiénica de los alimentos e higiene personal. Así se evitará la contaminación alimentaria y se preservara la buena imagen del paradero turístico.

#### **Enfermedades contagiosas**

El administrador tomará las medidas necesarias para que no se permita trabajar en un área en riesgo de contaminación directa o indirecta por parte de las personas de quien sepa o sospeche, que padece o es fuente de una enfermedad

Heridas, infecciones, diarreas u otra fuente de contaminación microbiana (gripe o tos). Toda persona que se encuentre en estas condiciones, debe comunicar rápidamente al propietario o responsable del área su estado de salud, para que le sea asignada otra responsabilidad o sea trasladado a una casa de salud.

Dentro de lo que se refiere a la higiene personal, el lavarse las manos juega un papel muy importante y se lo debe hacer en los siguientes casos:

- Antes de iniciar los labores.
- Antes de manipular los productos.
- Después de ir al sanitario.
- Después de interrumpir sus actividades.

#### **Ilustración 8 lavado de manos**



Fuente: <http://xombit.com/>

La forma adecuada de realizar la acción anterior es:

- 1) Humedecer los codos hasta las manos con abundante agua.
- 2) Cubrirlos con jabón.
- 3) Frote sus manos entre sí, efectuando movimientos circulares de 15 a 20 segundos.
- 4) Frote bien sus dedos y limpie bien las uñas, debajo y alrededor de esta con ayuda de un cepillo.
- 5) Enjuague sus manos y brazos con abundante agua hasta quitar en su totalidad el jabón.
- 6) Escurrir el agua residual. Sumergir sus manos en agua con solución de desinfectante.
- 7) Seque las manos y los brazos con toallas desechables o secador de manos.

**Ilustración 9 pasos a seguir en el lavado de las manos.**



Fuente: <http://www.jafqui.com>

### 5.5.2 Uniforme

- 1) Todo personal de cocina debe estar equipado con su uniforme, de preferencia con chaqueta de color blanco.
- 2) El uniforme debe estar limpio, en buen estado sin presentar desgarres, falta de botones o cierres y se debe cambiar diariamente.
- 3) Para cambiarse de ropa se utilizarán los vestuarios, no es recomendable que el personal lleve puesto la ropa de la calle hacia el área de producción.
- 4) No se utilizará el uniforme para limpiar y secar las manos o los útiles de trabajo para esto se recomienda el uso del limpión o toallas desechables.
- 5) Queda prohibido la entrada al área de producción a las personas ajenas al servicio (repartidores, personal de mantenimiento.) a no ser que lleve la indumentaria adecuada: bata y gorro desechables.
- 6) Cuando exista visitas al área de producción, el personal hará el recorrido acompañado de la persona responsable del establecimiento y se les recomendará que no realicen actividades potencialmente contaminadoras: toser, hablar sobre los alimentos, tocar equipos o alimentos durante el recorrido.
- 7) El calzado deberá ser antideslizante, debe permanecer limpio desde el inicio hasta el final de la jornada de trabajo.

### Ilustración 10 uso obligatorio de calzado.



Fuente: <http://distribuidorasazonarte.com>

#### 5.5.3 Protección personal

- El uso del delantal debe ser necesario cuando estamos trabajando en la cocina.

##### Ventajas

- Protege el uniforme que usamos mientras trabajamos en la cocina.

##### Desventajas

- No usar delantales desechables porque se puede incendiar cuando estamos en contacto cercano al fuego.

**Recuerda:** “El delantal solo protege nuestra ropa, hay que tomar las medidas necesarias para prevenir la contaminación en los alimentos y los accidentes en la cocina”

Ilustración 11 uso de delantal.



Fuente: <http://www.grupocrisol.com/>

#### 5.5.4 cubre boca o mascarilla

- Son mascararas desechables que cubren la nariz y boca.
- Se debe usar para evitar la contaminación del producto por los microorganismos que eliminamos al conversar, toser o estornudar.
- Se debe usar en todo momento en especial cuando exista contacto directo con el producto que se esté elaborando. Por ejemplo, preparación de ensaladas y mayonesa.

## Ilustración 12 uso obligatorio de cubre bocas



Fuente: <http://ropa.todotelas.cl/>

### 5.5.5 Uso de guantes

- Es necesario el uso de guantes desechables las veces que sea necesario, con el fin de no contaminar los productos.
- Los guantes sirven para aislar heridas del manipulador o cortes que este tenga.
- Se deben cambiar cuando se rompen o se manchan.

### Ilustración 13 uso obligatorio de guantes



Fuente: <http://www.hygienewissen>.

#### 5.5.6 Usa malla de cabello o cofia

- Se debe cubrir la cabeza con una malla, el cual debe ser usado todo el tiempo que permanezca dentro de la cocina.
- Se lo usa para prevenir la contaminación del producto por la caída natural del cabello.
- La gorra o toca debe cubrir todo el cabello, las mujeres deben amarrarse previamente el cuero cabelludo debe ser lavado diariamente.



### Ilustración 14 uso obligatorio de cofia o malla para el cabello



Fuente: <http://www.gex.mx>

#### **5.5.7 Evitar la contaminación cruzada por el mal uso de la materia prima.**

La contaminación cruzada se refiere cuando un alimento crudo daña a un alimento ya preparado. Puede existir contaminación en los siguientes casos:

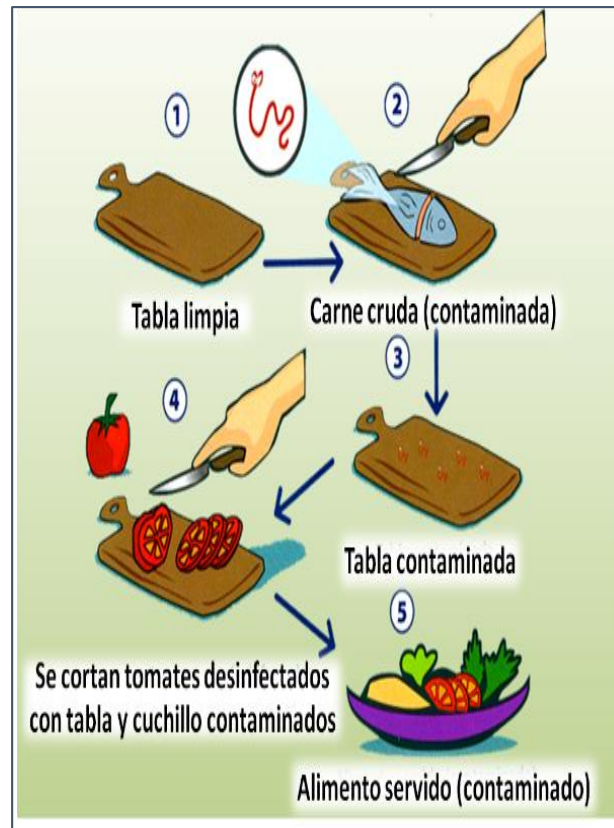
- Cuando un empleado manipula un género cárnico, y sin lavarse bien las manos va a preparar una ensalada.
- Cuando en la tabla de picar se corta un alimento ya cocinado, donde antes estuvo un pollo o carne cruda.

- Cuando se guarda un producto crudo encima de un producto cocinado de tal manera que los jugos del producto de arriba caen sobre el producto de abajo.

¿Cómo evitar la contaminación cruzada?

- La principal recomendación es esterilizar todos los instrumentos antes de ponernos a cocinar y lavarnos bien las manos. Una vez que estamos manipulando los alimentos, es muy importante lavar bien los cuchillos después de cada uso.
- También se debe mantener los alimentos crudos separados de los cocinados y utilizar una tabla distinta en función del tipo de alimento que estemos manipulando.

### Ilustración 15 manipulación adecuada de alimentos



Fuente: <http://www.mirelasolucion.es>

#### 5.5.8 Laborar sin joyería

- Al área de cocina queda estrictamente prohibido llevar artículos que puedan caer en el producto (lapiceros, lápices, anteojos, monedas, entre otros).
- No llevar joyas, anillos, relojes, porque se puede acumular suciedad y bacterias, esto es un peligro físico para el consumidor en caso de caída en los alimentos.

- 
- Así mismo no usar maquillaje, tener las uñas limpias recortadas y libre de esmalte.

### **5.5.9 Manejo de desechos**

Para proteger el medio ambiente tenemos que estar conscientes de la importancia del reciclaje, es decir la transformación de objetos que ya utilizamos en materias primas para que puedan ser usadas nuevamente, para esto tenemos que tener muy claro que la basura se clasifican en basura orgánica e inorgánica.

A continuación veremos las diferencias:

**Basura orgánica:** son aquellos desperdicios que provienen de algún ser vivo como los animales y las plantas, es decir no ha cambiado su naturaleza.

Ejemplo: hojas, cáscaras y semillas de frutas, huesos, etc., los cuales son de fácil degradación o transformados en abonos orgánicos, entonces pueden ser reciclados.

**Basura inorgánica:** son aquellos residuos que no salen de ningún ser vivo ni de algún organismo, sino que son los residuos que fabrica el hombre.

Ejemplo: neumático, botellas de vidrio, detergente, etc., es decir, productos industriales.

#### **5.5.9.1 ¿Cómo deben ser los contenedores de basura y el almacenamiento adecuado?**

- Los contenedores de basura deben ser a prueba de fugas de líquidos, fácilmente limpiables y durables.

- Las áreas de almacenaje de basura dentro, fuera de las instalaciones deberán ser lo suficientemente grande para la cantidad de basura a acumularse.
- Los contenedores de basura distribuidos en diferentes áreas de la cocina deben contar con taperas y con bolsas en su interior lo suficientemente fuerte para soportar el peso de la basura.

### **3.5.9.2 Procesos a seguir en el manejo de basura**

- Es necesario distribuir contenedores diferentes para los desechos orgánicos e inorgánicos, así como depositar estos en los contenedores indicados, no deben mezclarse los unos con los otros.
- También es importante mantener los contenedores tapados, con bolsas internas, fuera del área de preparación de alimentos y evitar la
- acumulación excesiva de basura, así mismo cambiar de contenedores antes de que llegue a su capacidad total.
- Cada contenedor debe ser limpiado frecuentemente de la parte exterior y una vez retirada la bolsa del contenedor de basura, este debe ser lavado completamente, en un área donde no contamine los alimentos, en su preparación o almacenamiento.

Ilustración 16 clasificación adecuada de la basura



# Tipos de almacenamiento



## **5.6. Tipos de almacenamiento**

Cualquier establecimiento que prepara alimentos, debería tener por lo menos dos tipos de área de almacenamiento: una para guardar alimento perecedero y otro para el no perecedero. Las áreas de almacenamiento incluyen las facilidades para conservar en frío (congeladores), así como sectores secos para almacenar materias primas que pueden mantenerse sin refrigeración.

Cada una de las áreas tiene un propósito definido y el manipulador tiene que considerar que el diseño y manejo del espacio para almacenamiento debe ser una prioridad, por cuanto si éste es usado de forma indebida, se convierte en un problema en el establecimiento. Por ejemplo, si un refrigerador es sobrecargado, posiblemente no alcance nunca la temperatura necesaria para conservar los alimentos.

Al almacenar los alimentos se mantendrán alejados de las áreas de lavado de utensilios y de almacenamiento de residuos.

En general, un establecimiento debería tener las siguientes áreas para almacenamiento.

### **5.6.1 Almacenamiento Refrigerado**

Se utiliza para mantener allí alimentos de alto riesgo, los cuales deben estar a temperatura por debajo de los 5°C, como la mejor medida para evitar la multiplicación de las bacterias. La temperatura ideal dependerá no obstante del tipo de alimento, así por ejemplo, las frutas y vegetales se congelarían si se almacenan a las temperaturas que son ideales para mantener el pescado.



Esta es la razón por la cual, es recomendable tener refrigeradoras separadas para los diferentes tipos de productos para poder mantenerlos en la temperatura óptima. En caso de no ser posible esto, tratar de almacenar la carne, el pollo, el pescado y los productos de la leche en la parte más fría del refrigerador.

La temperatura del aire que circula dentro en la bodega, tiene mucha importancia para mantener los alimentos por debajo de 5°C. Por eso la temperatura del aire debe ser de unos 4°C, lo cual ha de ser comprobado al menos una vez durante cada turno de trabajo.

### **5.6.2 Evitar almacenar alimentos calientes**

El colocar alimentos calientes en el refrigerador, puede dar lugar a que el interior del equipo se caliente al punto que los demás alimentos entren en la zona de temperatura de peligro, lo mismo puede suceder si el equipo es sobrecargado, ya que se impide la circulación del aire frío y el contacto de este con los alimentos en refrigeración.

### **5.6.3 Proteger de los alimentos**

Mantener los alimentos cubiertos es una de las mejores maneras de evitar la contaminación cruzada, por eso siempre estos deben cubrirse con papel aluminio o plástico. Se deben utilizar recipientes poco profundos para que los alimentos se enfríen más rápido. El utilizar recipientes grandes, hace que éstos parezcan fríos en el exterior, pero los alimentos en el centro, tardan mucho tiempo en bajar su temperatura por debajo de 5°C y permanecen largo tiempo

En la zona de temperatura de peligro, con lo cual se facilita la multiplicación de las bacterias.

La protección de los alimentos para evitar este tipo de contaminaciones, también se aplica cuando no se tienen equipos separados para alimentos crudos y alimentos cocidos. En este caso se aconseja colocar la carne cruda, el pollo o el pescado separados de los alimentos cocinados o listos para consumir o si no, debajo de éstos para evitar goteos de los alimentos crudos sobre los ya preparados.

El orden en que se deben colocar es el siguiente, de arriba hacia abajo: alimentos listos para consumir, pescado entero, cortes enteros de carne o cerdo, carne o pescado molidos, pollo entero y/o molido, orden que está basado en evitar contaminaciones por goteo.

#### **5.6.4 Almacenamiento Congelado**

Área en la cual se mantienen los alimentos congelados a una temperatura de menos 18°C, condiciones que si bien no matan todos los microorganismos, sí reducen su crecimiento.

No obstante eso, los alimentos congelados deben ser utilizados lo más rápidamente posible dentro de su fecha de vencimiento.

## 5.6. Recepción de los productos

Se debe comprar sólo a proveedores que ofrecen productos sanos y que aplican Buenas Prácticas de Manufactura, aprobados por la administración del parador turístico.

Si la compra es directa deben seleccionarse los lugares de compra y hacer el registro respectivo. Se debe programar las entregas durante las horas de baja actividad para tener tiempo de revisarlas y almacenarlas rápidamente en el lugar apropiado, sin embargo se debe exigir que la recepción de los alimentos de alto riesgo (pescado, pollo, carnes, frutas y verduras) sea durante las primeras horas de la mañana, a fin de evitar que el calor del mediodía genere la descomposición de los alimentos.

El personal responsable de la recepción de la materia prima, debe estar capacitado para supervisar el control de las operaciones en toda la cadena alimentaria y contar con un manual de calidad donde se detalle en forma clara los requisitos de los alimentos de alto riesgo. Ejemplo:

- Verificará y registrará el estado de conservación, temperatura de los alimentos transportados.
- Registrará la información de la materia prima, procedencia, descripción, composición, periodo de almacenamiento.
- Verificará la temperatura de los alimentos refrigerados para asegurarse que los productos de alto riesgo (pescado, carne, pollo) estén entre 0° C y 5° C y los productos congelados estén en -18° C o menos.

- Se debe tomar en cuenta que toda materia prima que viene del lugar de producción o distribución, empacada en cajones de plástico u otro material, debe trasladarse a recipientes previamente lavados y desinfectados.
- No se debe aceptar paquetes dañados, cajas rotas, latas hundidas ni reparadas debido a que el producto podría estar contaminado.

### Cualidades de calidad para recibir o rechazar los alimentos perecederos

PRODUCTO	T/ °C	Características organolépticas	ACEPTAR	RECHAZAR
<b>Huevos</b>	0 y 5	<b>Olor</b>	Ninguno	Anormal
		<b>Cascarones</b>	Firmes, limpios, cuando se rompe la yema se mantiene en el centro	Cascarones: Sucios, se quiebran fácilmente, las claras se esparcen o son muy líquidas
<b>Productos lácteos</b> <b>Leche, mantequilla y queso.</b>	Es recomendable comprar productos pasteurizados.	<b>Leche</b>	Sabor dulce	Agria, amarga
		<b>Mantequillas</b>	Sabor salado, color uniforme	Agria, amarga, color desigual
		<b>Quesos</b>	Sabor típico, textura y color uniforme.	Sabor agrio, textura y color desigual
		<b>Texturas</b>	Firme	Suave
<b>Frutas y vegetales frescos</b>	7 y 12 Los productos que no requieren refrigeración son las manzanas, peras, bananas, paltas, frutas cítricas, cebollas y papas.	<b>Apariencia:</b>	Ausencia de manchas	Presencia de manchas
		<b>Color:</b>	Uniforme	Desigual

PRODUCTO	T/ °C	Características organolépticas	ACEPTAR	RECHAZAR
<b>Pescado</b>	0 y 5	<b>Color</b>	Rojo brillante.	Agallas oscuras, opaco
		<b>Olor</b>	Agradable y ligero.	Fuerte olor a amoníaco.
		<b>Ojos</b>	Claro, brillantes y llenos.	Opacos con orillas rojas y hundidas.
		<b>Textura</b>	Firme, rígida.	Piel suave que queda marcada al tacto.
<b>Carne</b>	0 y 5	<b>Color</b>	<b>Res:</b> Rojo cereza brillante.	Café, verde o púrpura, manchas blancas o verdes
			<b>Cordero:</b> Rojo claro.	
			<b>Cerdo:</b> Rosado claro, grasa blanca	
		<b>Empaque</b>		Envolturas sucias, rotas.
		<b>Textura</b>	Firme, cuando se toca vuelve a su posición original.	Pegajosa, mohosa.
		<b>Olor</b>		Agrio, fétido.
<b>Aves</b>	0 y 5	<b>Color</b>	Uniforme	Púrpura o verdoso alrededor del cuello o puntas de las alas.

### Cualidades de calidad para recibir o rechazar los alimentos no perecederos

PRODUCTO	T/ °C	ACEPTAR	RECHAZAR
<b>Enlatados</b>	Se deberá eliminar y nunca se deberá probar si el contenido del alimento envasado contiene espuma O un líquido lechoso.	La lata y el sellado están en buenas Condiciones.	Abolladuras, falta de etiquetas, extremos inflados, sellado defectuoso, presencia de óxido.
<b>Arroz</b>	Ambiente	Cuando el grano se encubre bien seco, cuando tenga sello y tabla nutricional en los sacos.	Cuando falten etiquetas, exista humedad, presencia de moho.
<b>Fideos</b>		Embaces íntegros Rotulación con registro sanitarios Nombre y dirección de la fábrica o proveedores.	Cuando los paquetes estén abiertos. Al abrir existen gases u olores desagradables. Fecha de expiración vencida o sin registro sanitario.
<b>Azúcar</b>		Deben contar con registro sanitario fecha de expiración vigente	Superficie húmeda Cuando exista materias extrañas en su interior Fecha de expiración vencida o sin registro sanitario.

### **5.6.1 Almacenamiento de los productos**

El proceso correcto a seguir por todo el personal manipulador de la cocina del paradero turístico Achik Ñan son:

- La bodega deberá contar con un adecuado mantenimiento y sus condiciones generales serán adecuadas para permitir el correcto acondicionamiento de los productos almacenados.
- Los lugares donde se almacenan la materia prima tienen que ser sin humedad, frescos y ventilados, esto favorece la eliminación de olores extraños y mejora la conservación del producto.
- La materia prima y otros materiales no pueden estar en contacto con el suelo se deberá colocar en estanterías a 15 centímetros de altura, también se alejara de la pared 5 centímetros.
- Almacenar los productos de forma ordenada, de manera que para sacar un producto no haya que remover varios. Se evitará en todo momento el contacto entre productos.
- Se deberán rotular los alimentos no perecederos sus respectivas cajas, describiendo el contenido y fechas de caducidad, con el fin de identificar con facilidad el producto que se requiera, deberá tener precaución con los embaces para evitar que se deterioren.



- En todo momento se conocerá el stock de cada uno de los productos. Se vigilarán las fechas de caducidad para evitar que el tiempo de almacenamiento supere al de caducidad.
- Los alimentos secos tales como harinas, arroz, azúcar, si se les retira su envase original, deben guardarse en recipientes que serán de material fácilmente lavable y provisto de tapa. Una vez terminado todo el producto y antes de volver a llenar los recipientes, se tendrán que lavar y desinfectar correctamente.

#### **5.6.2 Almacenamiento de alimentos cocinados**

- Cuando los alimentos no están fríos antes de almacenarlos, pueden ser colocados en bandejas poco profundas para facilitar el enfriamiento
- Una vez que la comida se ha enfriado a 5° C o menos podrán ser almacenadas en el refrigerador y de tal manera que el aire circule alrededor.
- Nunca se debe almacenar alimentos cocidos o listos para el consumo debajo de alimentos crudos.
- Las bandejas o recipientes almacenados deben estar cubiertos
- No debe guardarse en las cámaras latas abiertas con su contenido, este debe ser colocado en otro recipiente inmediatamente después de abierta la lata.

### 5.6.3 Almacenamiento en el refrigerador

- El área de almacenamiento refrigerado deben estar en orden, limpias, iluminadas, libres de malos olores y mohos.
- Se debe controlar y registrar la temperatura ( $0^{\circ}\text{C}$  a  $5^{\circ}\text{C}$  al centro de cada pieza)
- No debe cubrirse las rejillas con papel aluminio ya que dificultara que circule el aire frío; la puerta debe mantenerse cerrada el mayor tiempo posible para conservar el frío en el interior.

# 6

## TERMINOS CULINARIOS



## 6. TERMINOS CULINARIOS

**Abrillantar.** Dar brillo con jalea o grasa a un preparado

**Ablandar:** romper las fibras duras de carne golpeándola con un mazo o adobándola en un líquido ácido.

**Abrillantar:** Cubrir cualquier producto con azúcar, almíbar o caramelo, con clara de huevo o grasa con el fin de hacerlo brillar.

**Acanalar:** Hacer canales o estrías en el exterior de un género crudo.

**Acaramelar:** Bañar con caramelo cualquier preparación.

**Adobar:** Introducir un género crudo en un preparado denominado adobo (principalmente mezcla de aceite, vino y especias diversas) con objeto de darle un sabor o aroma especial.

**Agitar:** Remover una crema, salsa o mezcla, con ayuda de una espátula o batidor para que recupere su homogeneidad y evitar que se forme costra en la superficie

**Albardar:** Empanar con miga de pan rallado fresco, huevo y otra vez pan, para luego freír o guisar. También envolver aves, u otras carnes en lonchas de tocino o jamón, sujetas con bramante.

**Aliñar:** condimentar, sazonar una preparación por ejemplo una ensalada con salsa de vinagreta.

**Amasar:** Trabajar una masa con las manos o amasadora.

**Aromatizar:** Introducir una sustancia aromática en un preparado para aportarle sabor y olor.

**Asustar:** Añadir un líquido frío (agua o hielo) a un preparado que esté en ebullición, para que momentáneamente deje de cocer.

**Bañar:** Cubrir totalmente un género con una materia líquida pero suficientemente espesa para que permanezca.

**Batir:** Mezclar enérgicamente, en un movimiento circular hacia arriba, usando un tenedor o un batidor.

**Blanquear:** 1. Batir enérgicamente las yemas y el azúcar hasta que la mezcla adquiera consistencia cremosa y blanquecina. 2. Poner un género al fuego en agua fría y llevarlo a punto de ebullición e incluso cocer a medias para quitarle impurezas, mal sabor, mal olor o color, desalarlo, etc.

**Bolear:** Aportar forma redonda y lisa a porciones de masa.

**Bouquet garni:** atado de hierbas y productos aromáticos (de fácil remoción), que se usa generalmente en caldos, fondos o sopas.

**Bridar:** Atar un género con un hilo, para que conserve su forma después de haber terminado su cocción.

**Brunoise:** Es el corte más pequeño de verduras en cuadradillos finos (aproximadamente de 2 cm. Por 2 cm.), zanahoria, apio, puerro o calabacín finamente cortados a dados que se utiliza por separados o juntos como guarnición clásica par consomé.

**Caldo:** Líquido aromático obtenido cuando los alimentos se cuecen en agua a fuego lento.

**Caldo corto:** caldo bien condimentado, preparado con agua, vinagre, vino blanco verduras y especias utilizado para cocer mariscos y pescados.

**Caramelizar:** Bañar un molde o cubrir un género con azúcar a punto de caramelo.

**Catar:** Probar, degustar algo para examinar su sabor o sazón.

**Clarificar:** Eliminar las impurezas de un líquido.

**Cocer:** Ablandar y hacer digeribles los géneros.

**Cocer al Baño María:** Cocer lentamente un preparado introducido en un recipiente rodeado de agua, sin que llegue al punto de ebullición.

**Cocer al vapor:** Cocer o cocinar un preparado en recipiente puesto dentro de otro y con vapor de agua.

**Colar:** Pasar un líquido por un colador o tamiz para privarle de impurezas.

**Condimentar:** Añadir condimentos a un género para darle sabor.

**Cortar a dados:** Trocear los alimentos en dados pequeños regulares.

**Corregir:** Modificar sabor, color o textura de una preparación, para una mejor presentación.

**Culis:** Salsa o mermelada de frutas u otras materias primas, de ligera consistencia.

**Dados:** Corte referente a pequeñas porciones de alimentos en forma de dados.

**Decorar:** Embellecer un género con adornos, para su presentación.

**Desbarasar:** Desocupar el lugar donde se ha trabajado, colocando cada cosa en su lugar habitual.

**Desglasar:** Añadir un líquido a un utensilio en el que haya sido cocinado un género, para diluir y recuperar la grasa o jugo depositados.

**Deshuesar:** Separar los huesos a una carne.

**Desmoldar:** Sacar un preparado del molde, del que se conservará la forma.

**Dorar:** Freír un alimento hasta que tome color dorado, también se dora al horno y puede significar extender una yema de huevo, por medio de un pincel, antes de asar un alimento.

**Emplatar:** Poner los preparados culinarios terminados en el plato o fuente en el que han de servirse.

**Engrasar:** Untar con grasa o mantequilla el interior de un molde.

**Enharinar:** Envolver en harina un género para freír o rehogar.

**Escaldar:** Sumergir brevemente en agua salada hirviendo, verduras o setas para quitarles sabores desagradables o impurezas, o para poder quitar mejor las pieles o cáscaras.

**Espolvorear:** Echar en forma de lluvia sobre el producto un polvo o un género muy picado.

**Estofar:** Cocinar en su propio jugo y el de sus condimentos a fuego suave. Esta técnica de cocinado requiere cierre perfecto del recipiente y fuego muy suave.

**Filetear:** Cortar un género en lonchas delgadas y alargadas.

**Flambear:** Rociar una preparación caliente con una bebida de alta graduación alcohólica que se hará arder.

**Freír:** Introducir un género en una sartén o freidora con abundante aceite caliente para su cocinado, debiendo formar costra una dorada.

**Glasear:** Cubrir un preparado de pastelería con azúcar fondant, mermelada, azúcar glass, etc., y en otros casos, caramelizar azúcar en el preparado.

**Gratinar:** Dorar en horno fuerte o gratinadora determinadas preparaciones espolvoreadas con queso rallado, mantequilla o pan.

**Guarnición:** Todo lo que sirve para acompañar o adornar a un plato principal.

**Juliana:** Forma de cortar en tiras muy finas (de 3 a 5 cm de largo por 1 a 3 mm de grueso).

**Levadura:** Fermento en polvo o prensado que hace aumentar el volumen de una masa, volviéndola esponjosa.

**Ligar:** Añadir a un preparado un elemento de ligazón para espesar. Mezclar diversos ingredientes de forma homogénea.

**Mechar:** Introducir en una pieza de carne o ave tiras de tocino, jamón u otros ingredientes para dar mayor sabor y jugosidad a la preparación.



**Mirepoix:** Se da este nombre en la cocina francesa a una mezcla de cebollas, zanahorias, perejil y pimientos, generalmente picados y rehogados.

**Mise en place:** También es un vocablo de origen francés que viene a significar "puesta a punto" en relación a la preparación previa en la cocina y otras áreas de la hostelería.

**Moldear:** Introducir un género cualquiera en un molde para que por cocción solidificación o congelación tome la forma del molde.

**Napar:** Recubrir un preparado con una salsa espesa.

**Paisana:** Mezcla de hortalizas (generalmente patatas, zanahorias, nabos y col) generalmente cortada en pequeñas formas geométricas. Se suele utilizar para adornar sopas, carne, pescado o tortillas.

**Papillote:** Método de asar la carne, el pescado o cualquier alimento: Con manteca y aceite y envolviéndolo en un papel de aluminio, con el fin de cocinarlos en sus propios jugos.

**Picar:** Cortar alimentos, generalmente carne, en trozos muy pequeños. Se puede hacer con un cuchillo.

**Pinchar:** Hacer pequeños agujeros en los alimentos para que desprendan aire o jugos durante la cocción.

**Pochar:** Cocción de un género en grasa (a veces también se considera en agua o fondo) sin que llegue a su ebullición.

**Rallar:** Desmenuzar un género por medio de la máquina ralladora o rallador manual.

**Rectificar:** Ajustar el sazonamiento o color de una salsa.

**Reducir:** Disminuir por evaporación el volumen de una preparación líquida, para que resulte más sustancioso o espeso.

**Reforzar:** Añadir a una salsa o sopa un preparado que intensifique su sabor o color.

**Roux:** Preparado compuesto de mantequilla puesta en un recipiente al fuego, adicionada y mezclada con igual cantidad de harina. Se utiliza como base y elemento de ligazón de numerosas salsas.

**Salsear:** Cubrir de salsa o jugo un género, generalmente al ser servido.

**Saltear:** Cocinar un alimento en una pequeña cantidad de grasa, total o parcialmente y a fuego violento para que queden jugosos por dentro y dorados por fuera.

**Sazonar:** Añadir condimentos a un género para darle sabor.

**Sofreír:** Cocinar ligeramente alimentos en una grasa dejando que se doren.

**Sudar:** Cocción lenta de ciertos géneros en un recipiente tapado y con grasa, sin adición de líquido o punto en el que aparece la primera gota de jugo en el cocinado de una carne o un pescado.

**Tornear:** Técnica clásica francesa que consiste en recortar hortalizas como zanahorias y nabos, en forma de pequeños barriles.

**Trinchar:** Cortar las aves por sus coyunturas y dividir las en trozos.

**Tostar:** Dorar la superficie de una comida al aplicar calor directo.

# **PLAN DE CAPACITACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BMP)**

## **I. OBJETIVO**

Capacitar al personal de cocina que labora en el Paradero Turístico Achik Ñan, sobre las Buenas Prácticas de Manufactura. (BPM)

## **II. METODOLOGÍA**

Existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar y uno de los mecanismos más recomendados para llegar de mejor manera a los empleados del paradero turístico va ser la utilización de equipos audiovisuales.

Con estos equipos se consigue acercar de forma directa al administrador y los empleados, logrando la atención, motivación de los participantes tomando en cuenta que son personas adultas y que los resultados de aprendizaje toman un poco más de tiempo en lograr su objetivo final.

Los instrumentos que se utiliza en la capacitación son:

- Infocus
- Pantalla blanca y brillante
- Aula oscura

Con la capacitación se logra que el aprendizaje sea favorable para el administrador y colaboradores del parador turístico.

### Programación

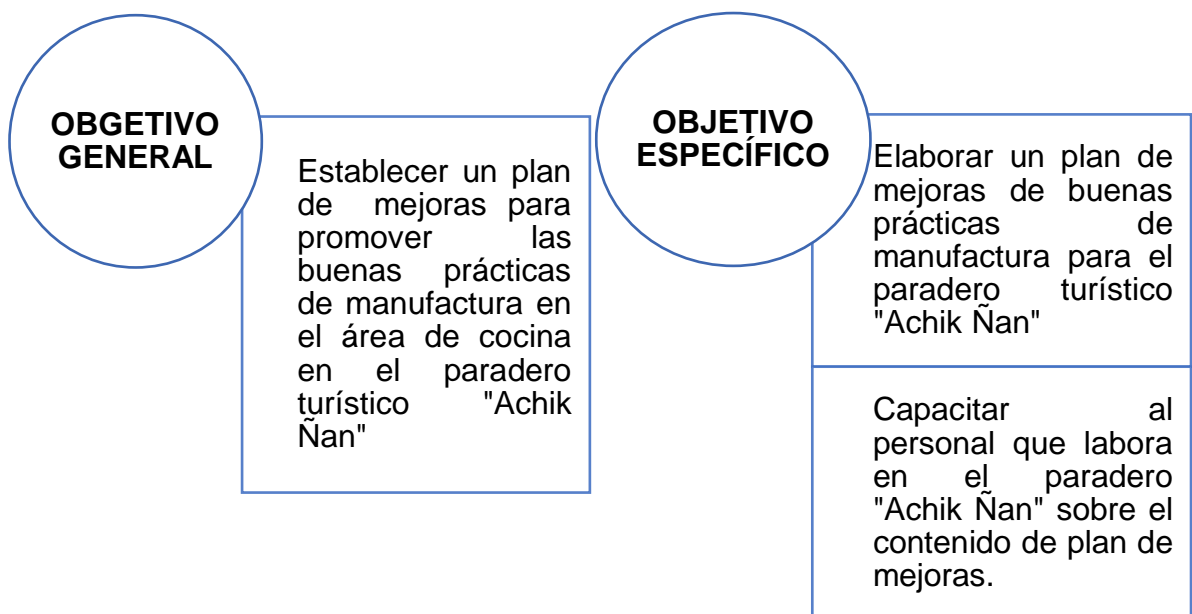
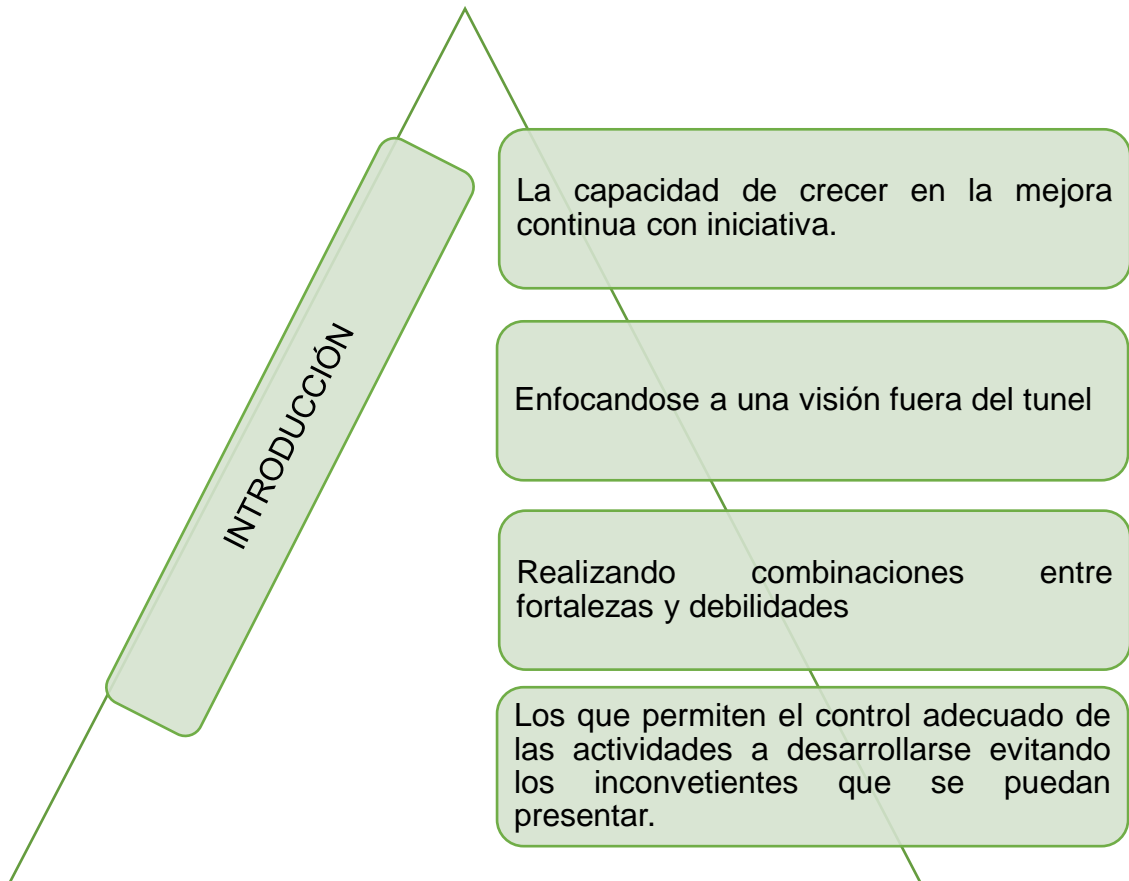
ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MAYO			JUNIO				RECURSOS	
			17	24	31	7	14	21	28	HORAS	PARTICIPANTES
1	Elaboración del plan de capacitación.	Alfonso Miñarcaja <b>Administrador</b>								2	0
2	Establecer un cronograma para las actividades a desarrollarse en la capacitación.	Alfonso Miñarcaja <b>Administrador</b>								1	0
3	Enlace con el administrador y los trabajadores para ejecutar la capacitación.	Alfonso Miñarcaja <b>Administrador</b>								4	2
4	Presentación del instructivo del "Plan de Mejoras para Promover las Buenas Prácticas de Manufactura en Área de Cocina del Paradero Turístico Achik Ñan".	Alfonso Miñarcaja <b>Administrador</b>  Byron Paucar <b>Capacitador</b>								1	6
5	Alcance del plan de mejoras.	Alfonso Miñarcaja <b>Administrador</b>  Byron Paucar <b>Capacitador</b>								1	6
6	Explicación sobre las definiciones existentes del plan de mejoras.	Alfonso Miñarcaja <b>Administrador</b>								2	6

		Byron Paucar <b>Capacitador</b>								
7	Responsabilidades para la aplicación del plan de mejoras.	Alfonso Miñarcaja <b>Administrador</b> Byron Paucar <b>Capacitador</b>							2	6
8	Presentación del contenido del plan de mejoras.	Alfonso Miñarcaja <b>Administrador</b> Byron Paucar <b>Capacitador</b>							4	6
9	Exponer los términos culinarios.	Alfonso Miñarcaja <b>Administrador</b> Byron Paucar <b>Capacitador</b>							2	6

Elaborado: Paucar, B.2014

Modalidad de fines de semana, sin afectar las horas de trabajo ni interrumpir las actividades s laborales

## DESARROLLO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN





## ALCANCE DE PLAN DE MEJORAS

Este plan de mejoras esta elaborado para el paradero turístico "Achik Ñan", el contenido y aplicación del mismo se basa de acuerdo al funcionamiento del establecimiento.





## DEFINICIONES

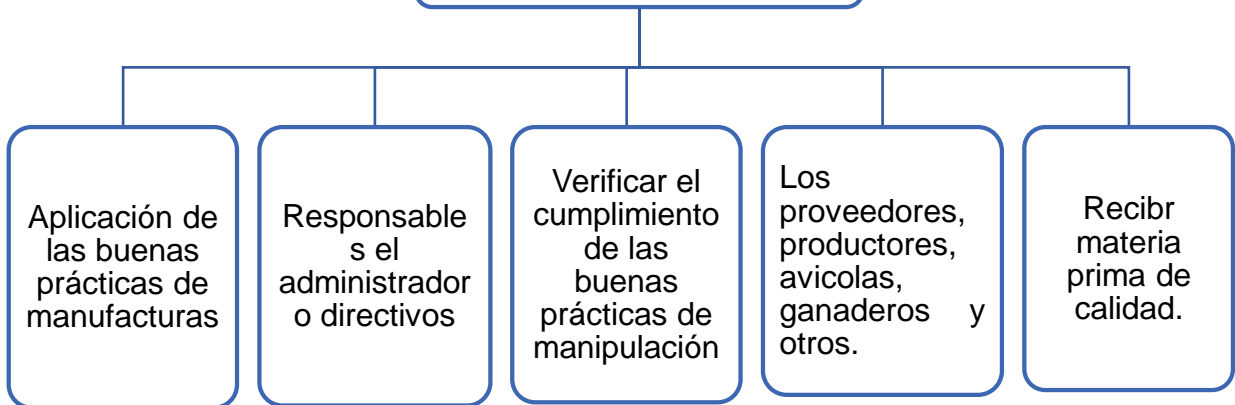
ALIMENTOS POTENCIALMENTE PELIGROSOS	Cuidado adecuado para evitar enfermedades alimenticias.	
ALIMENTO ALTERADO	Cambios orgalépticas por causas no provocadas.(olor , sabor, textura.)	
ALIMENTO CONTAMINADO	Contienen bacterias, parásitos o virus.	
ANÁLISIS DE PELIGROS Y DE PUNTOS CRÍTICOS CONTROL	Identifica peligros y diseña medidas de control.	
CADENA DE FRIO	Mantiene en Bajas temperaturas, existe ausencia del calor.	
CALIDAD SANITARIA	Aspecto sanitario, valor nutritivo del alimento.	



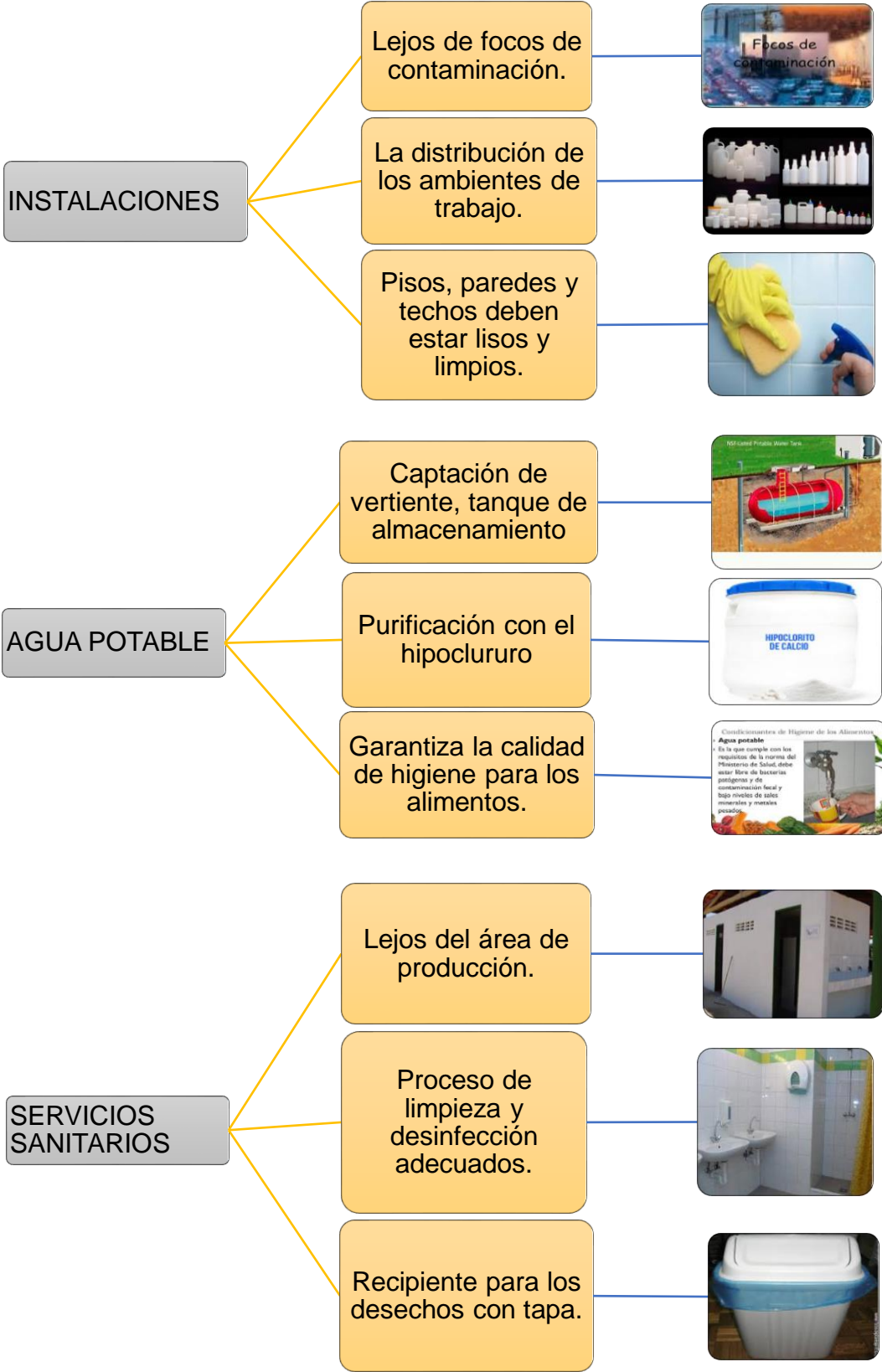




**RESPONSABILIDADES  
PARA LA APLICACIÓN DEL  
PLAN DE MEJORAS**



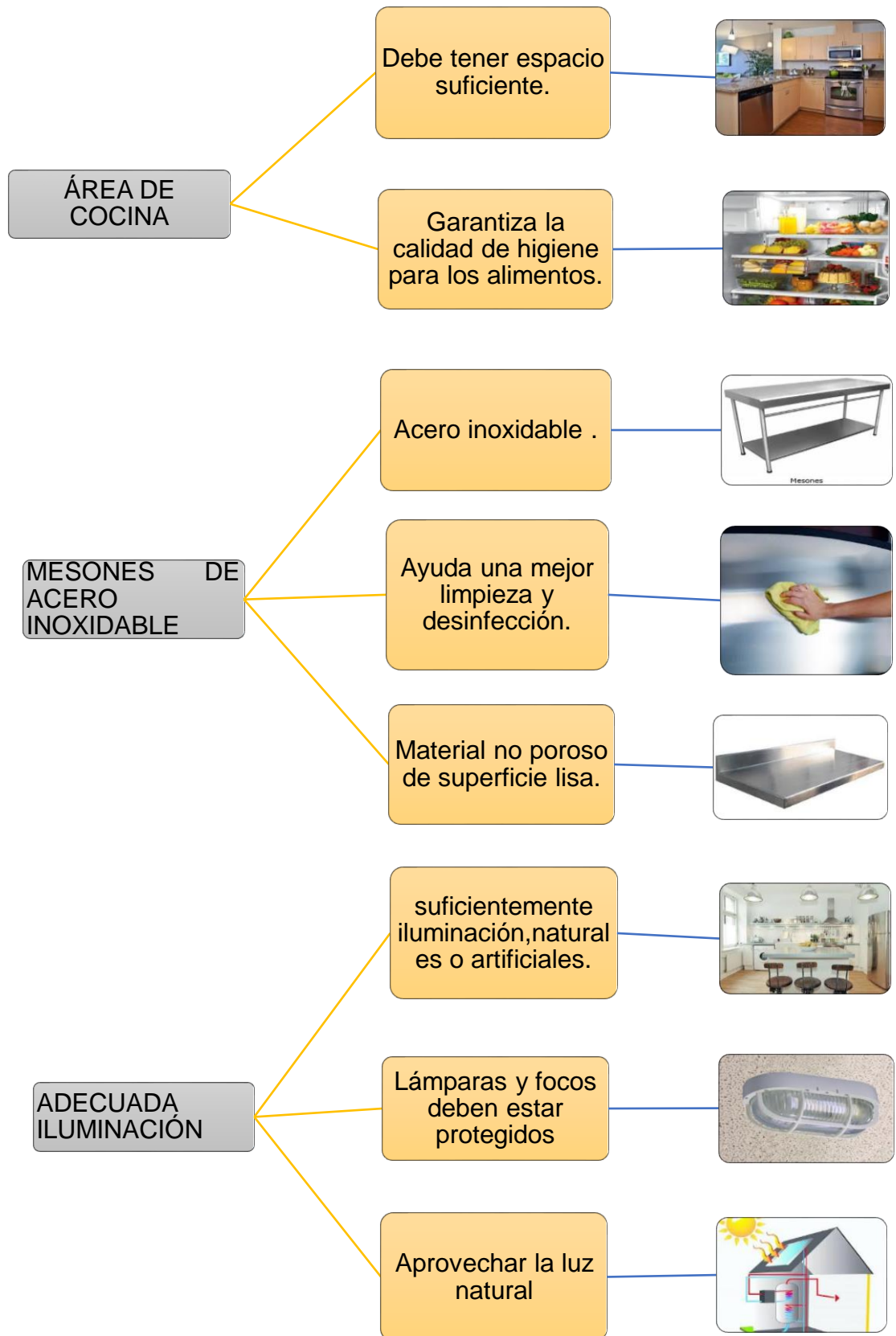
# INSTALACIONES

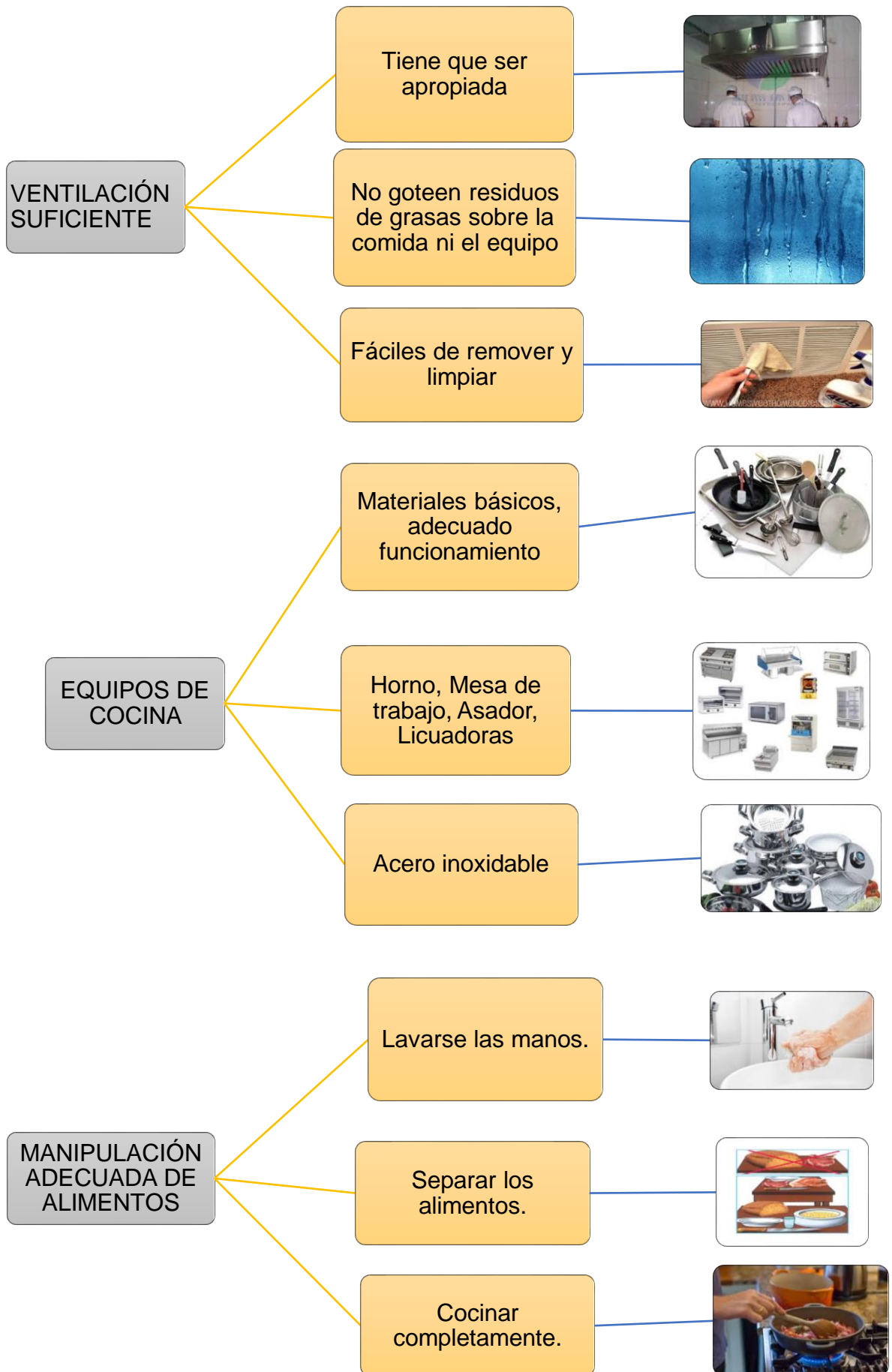


**SEGURIDAD INDUSTRIAL**



## ESPACIO FÍSICO DE COCINA







# MENAJE DE COCINA

## VAJILLA CUBIERTOS Y UTENCILLOS

Básicos para servir.



Darles el uso y el cuidado adecuado



Almacenar en un lugar fácil de limpiar y desinfectar.



## LIMPIEZA DESINFECCIÓN Y ADECUADA

Físicos



Químicos



Manuales



## TABLA DE PICAR

Deben tener una superficie no porosa.



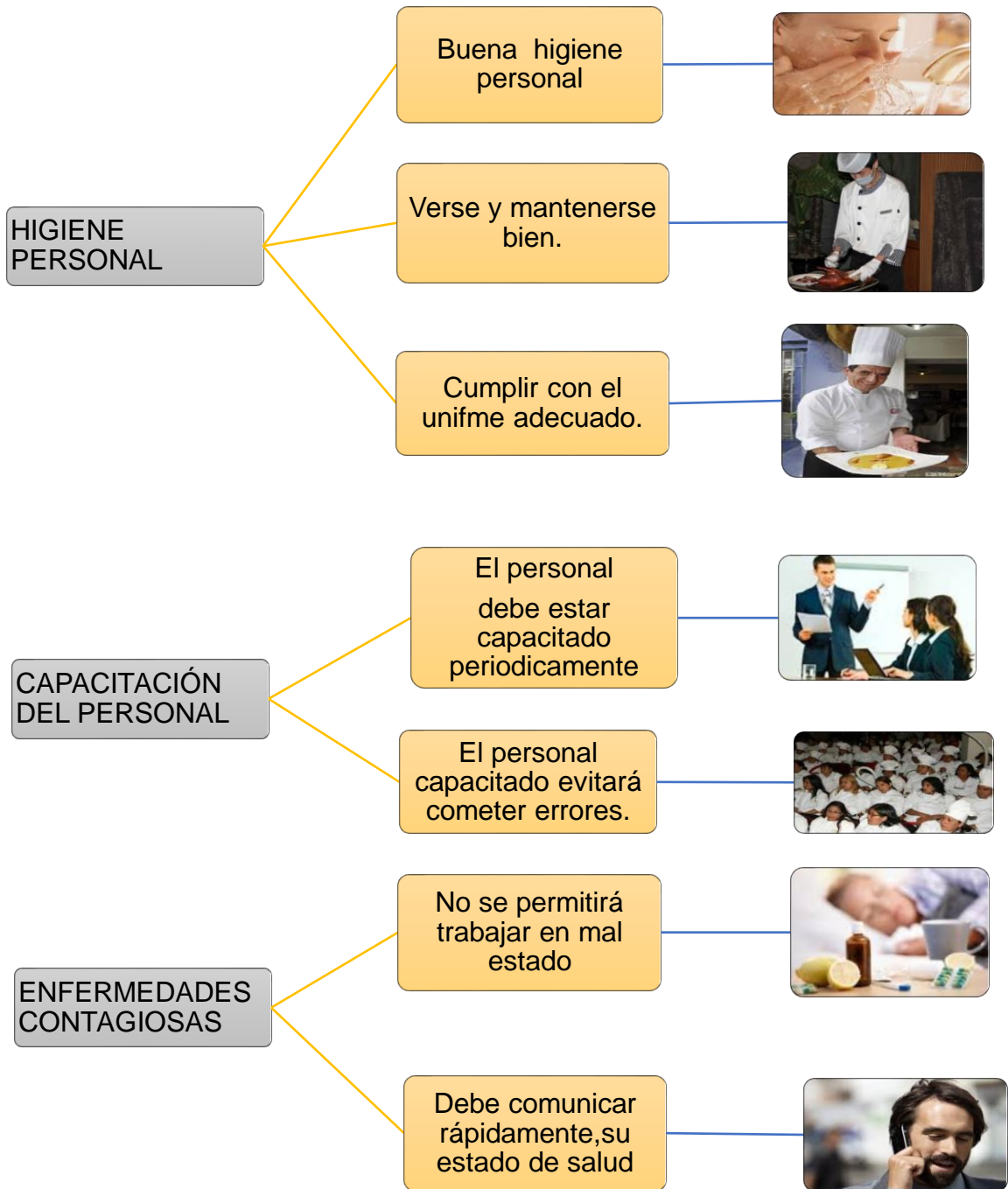
Se utilizan segun los colores, para cada tipo de producto

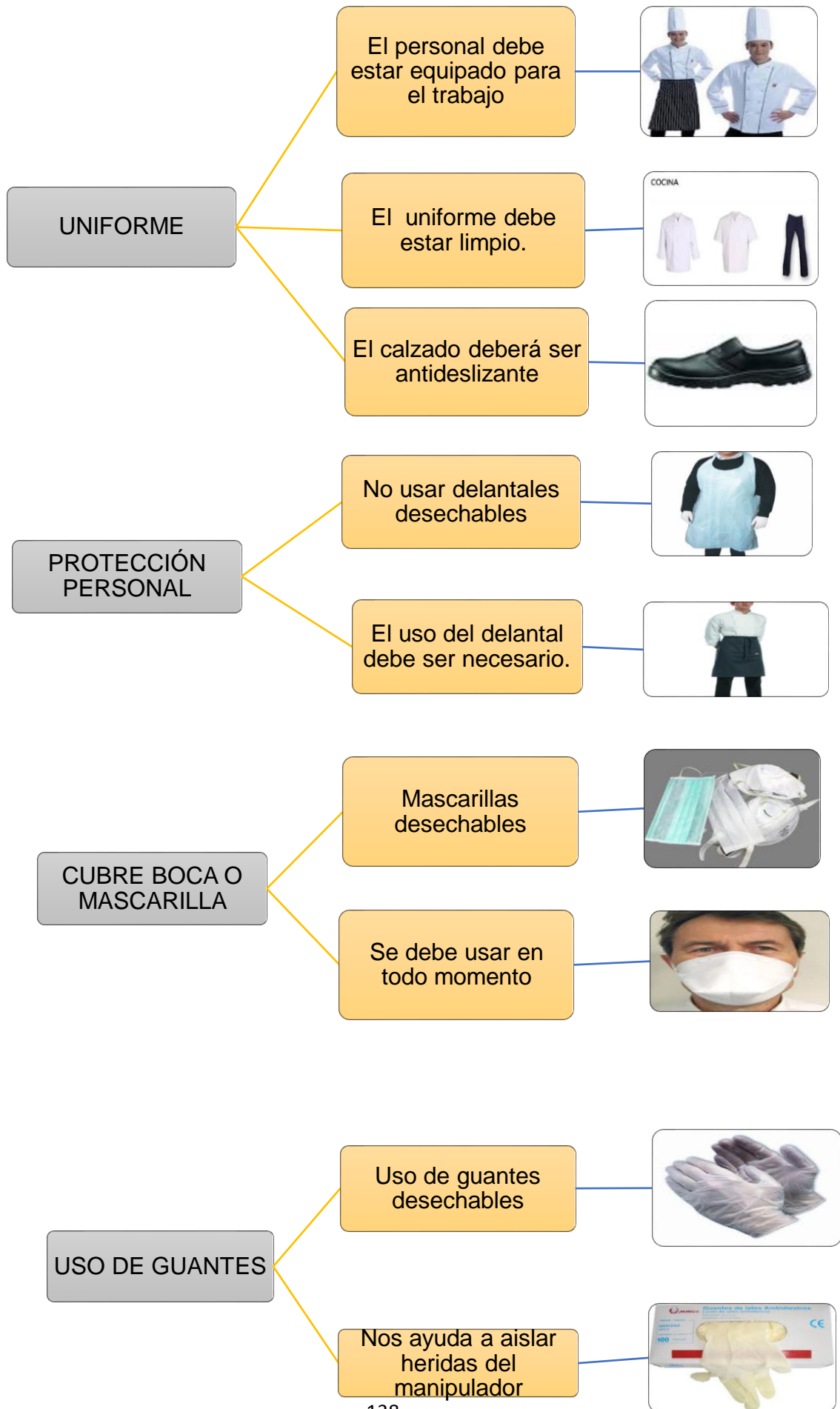


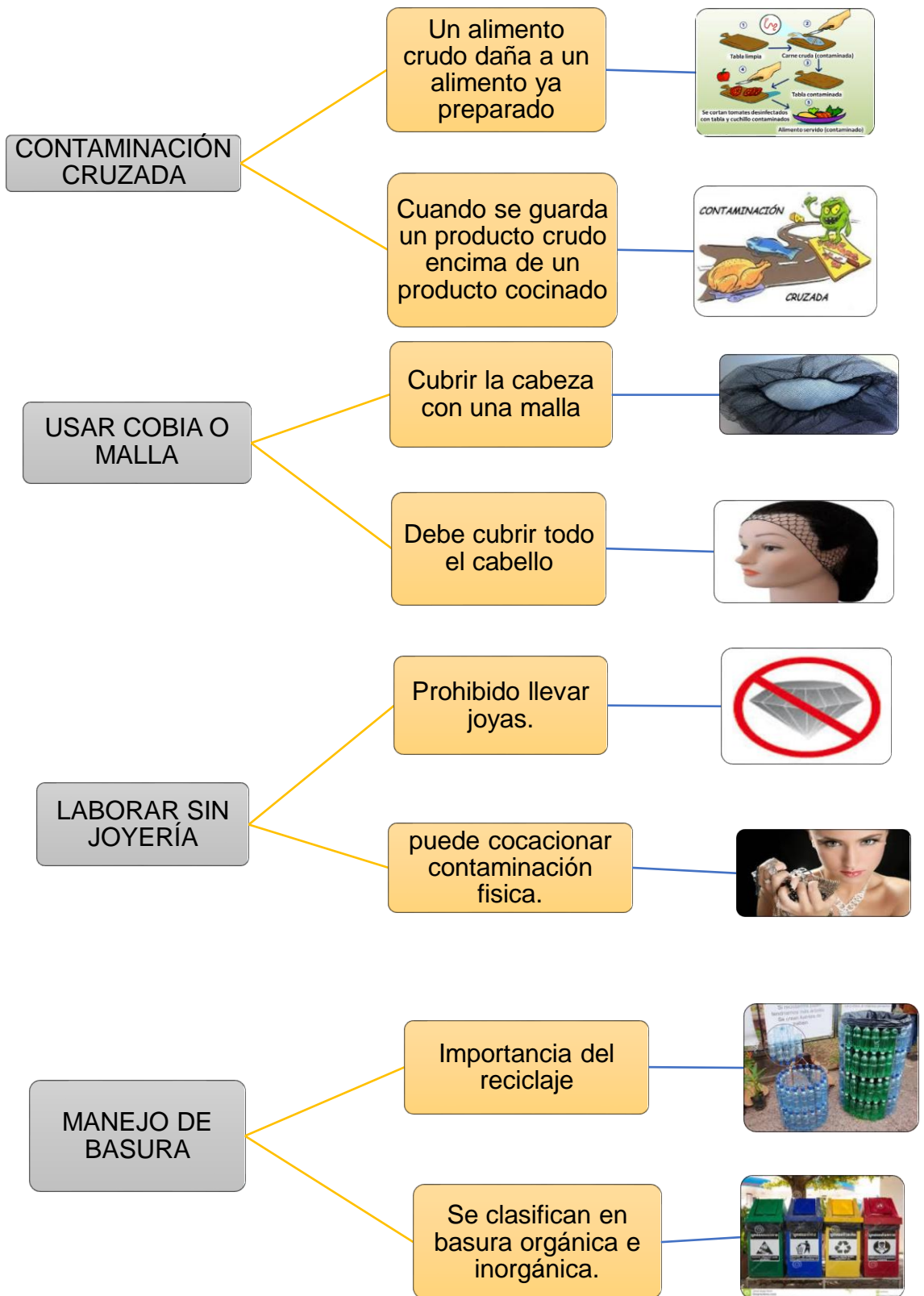
No cause contaminación cruzada.



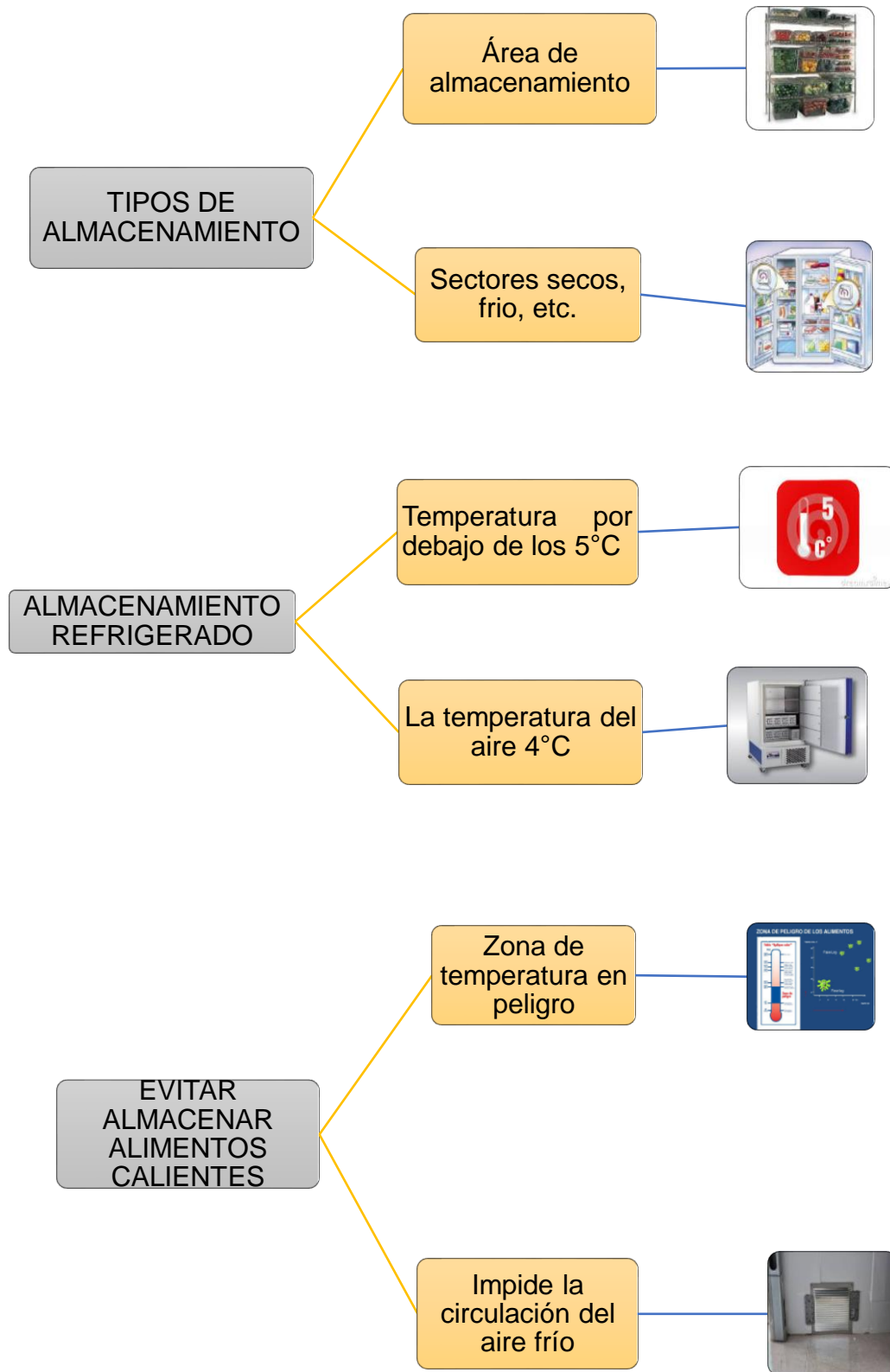
## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

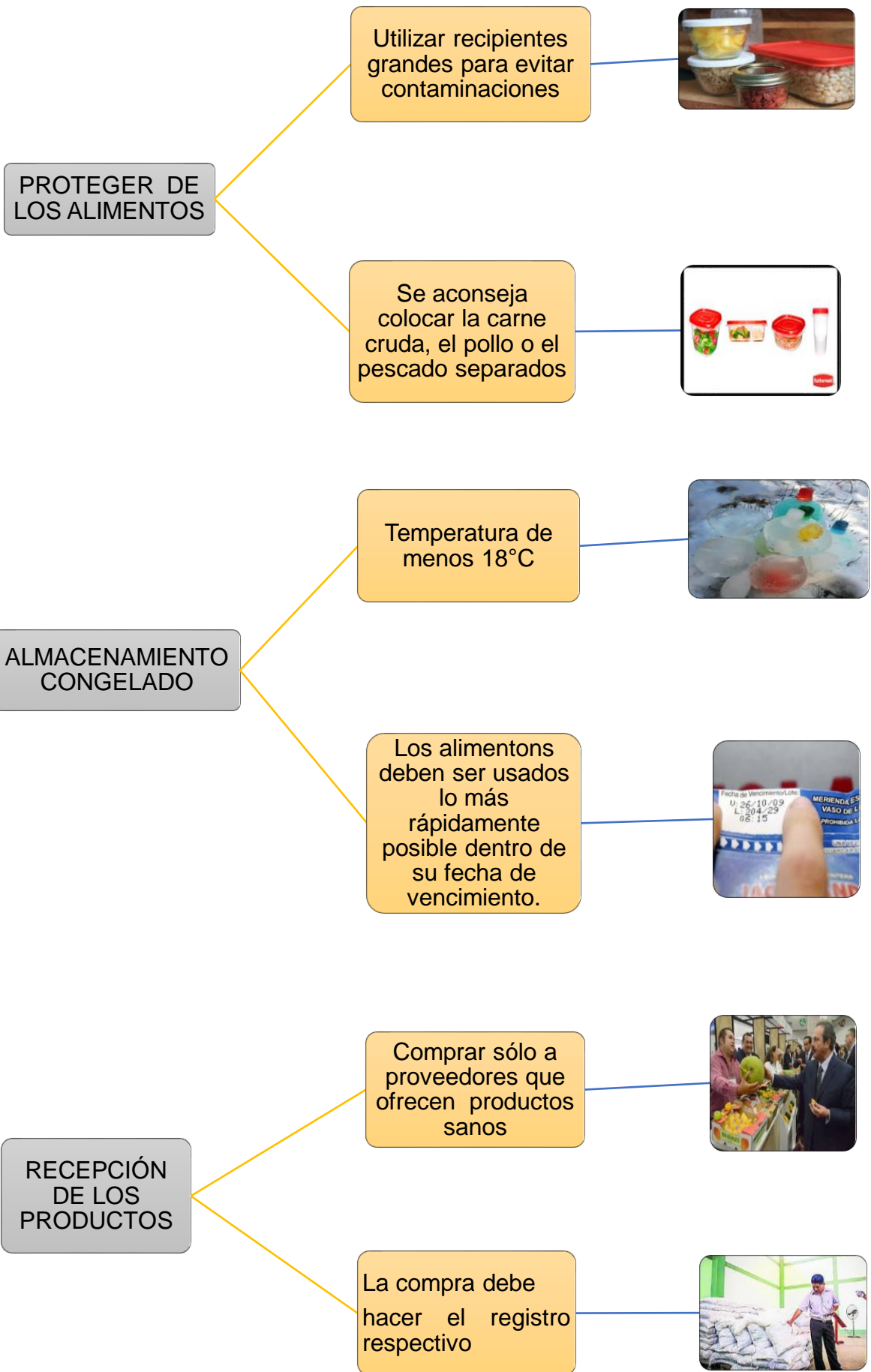




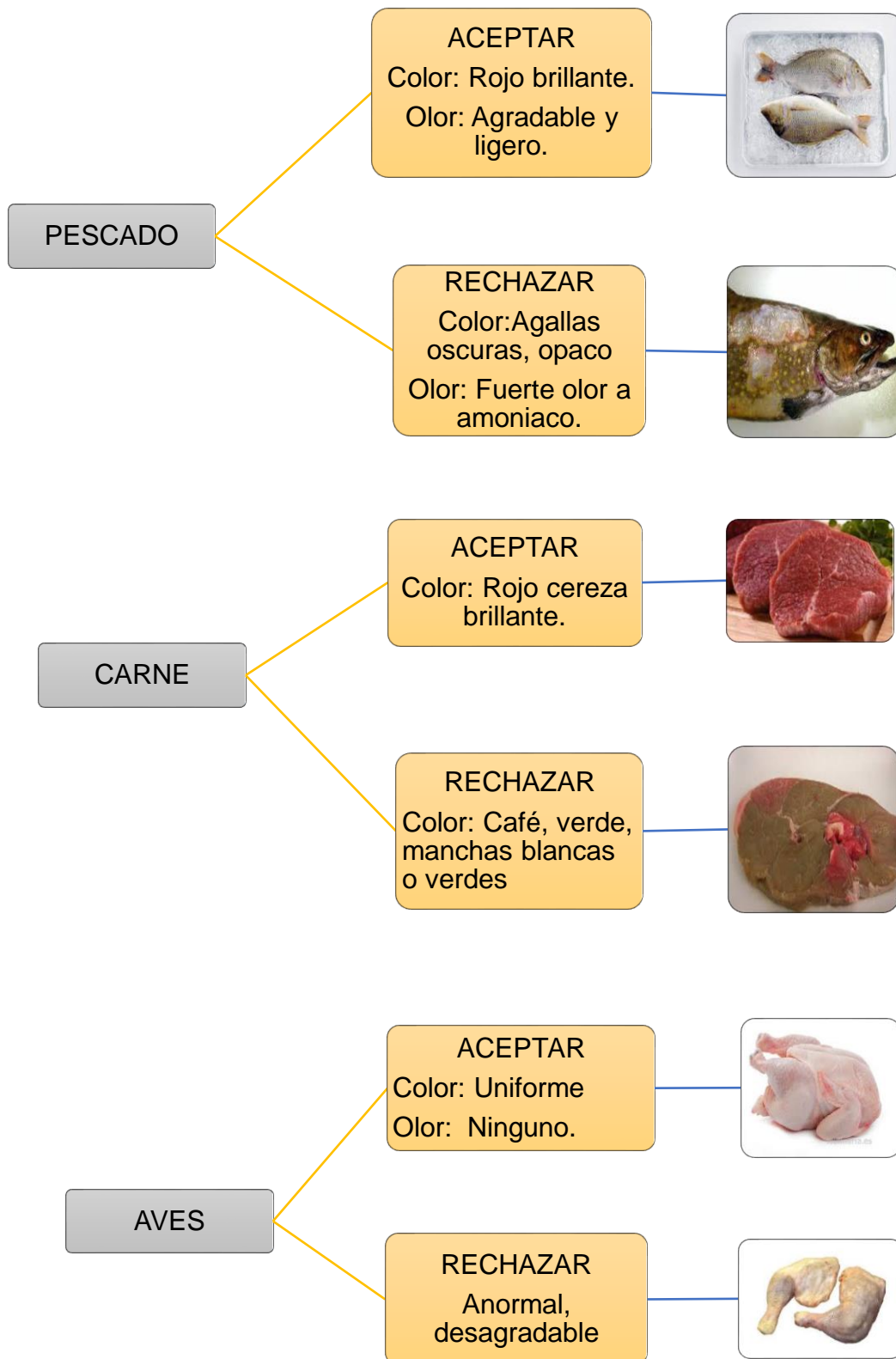


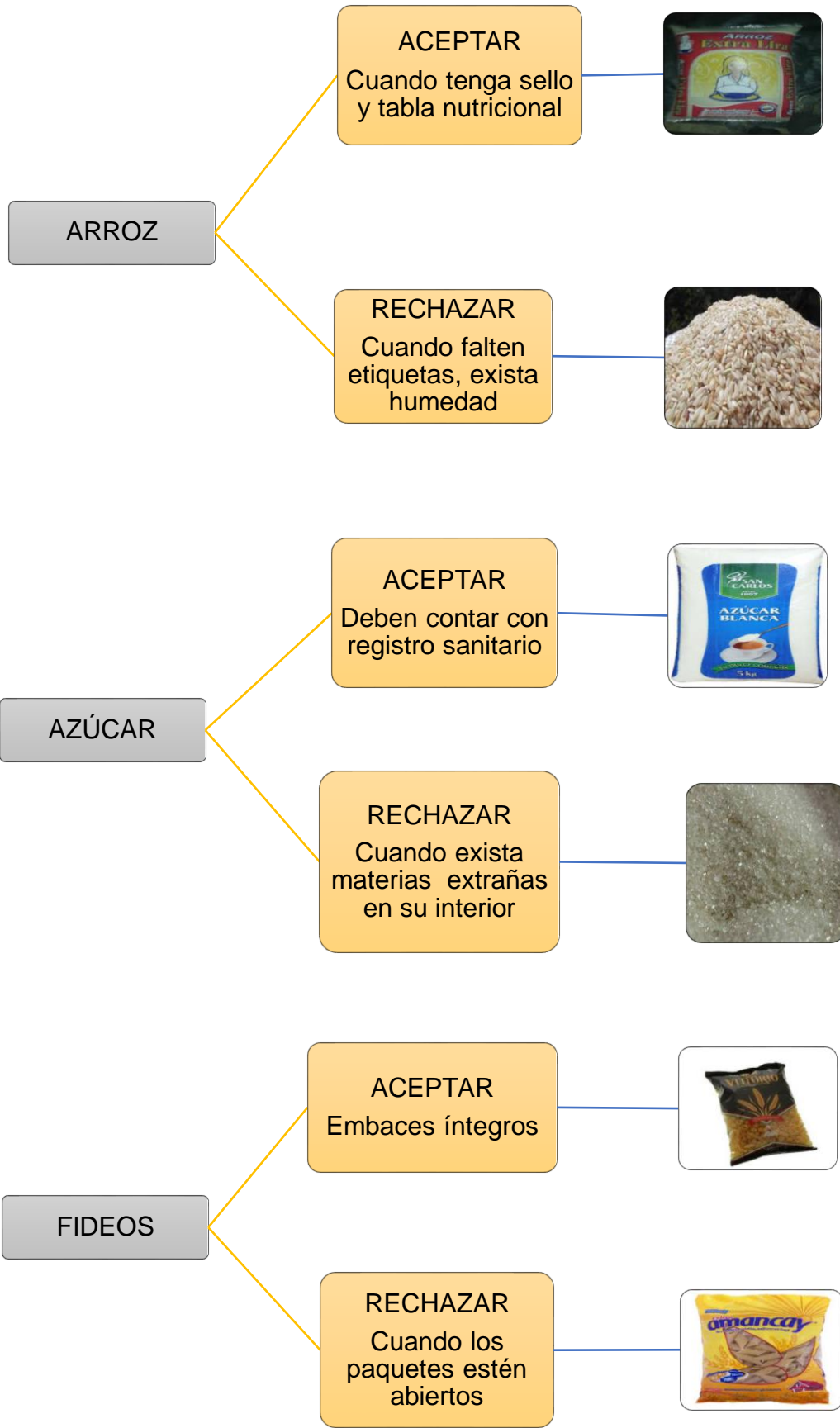
## BODEGA DE ALMACENAMIENTO



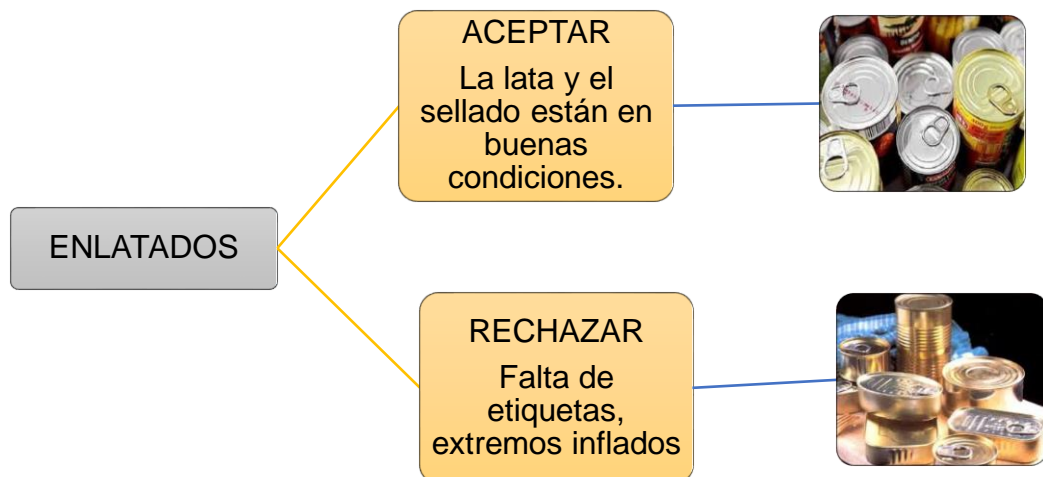
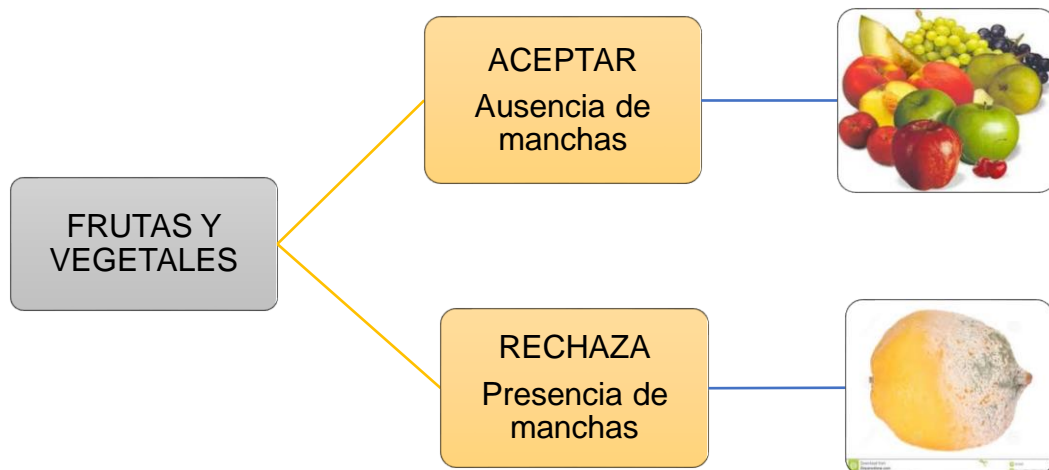
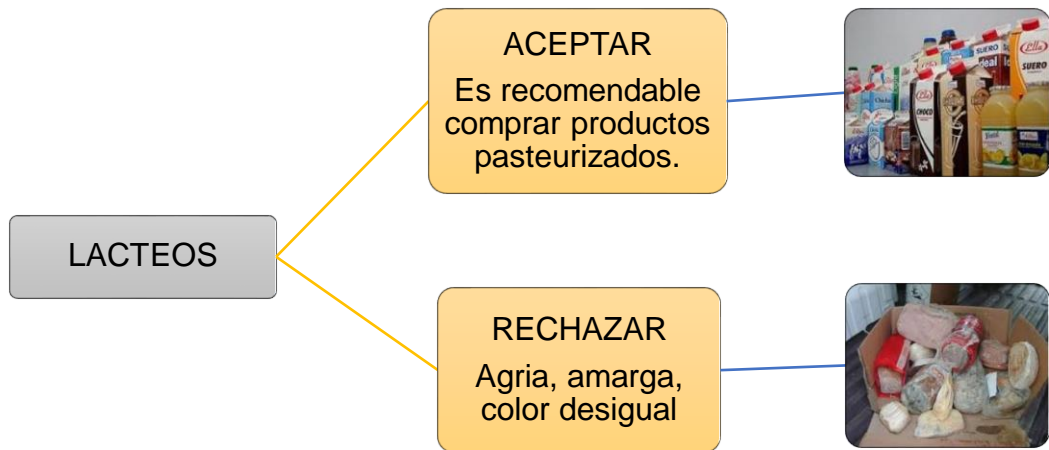


## CUALIDADES DE CALIDAD PARA RECIBIR O RECHAZAR LOS ALIMENTOS PERECEDERORES









## **VII. CONCLUSIONES**

1. Al finalizar la investigación nos damos cuenta que la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura en el área de cocina es de vital importancia para el Paradero Turístico “ACHIK ÑAN” debido a que el administrador y los trabajadores no conocen profundamente la realidad y la calidad del servicio de alimentación que brindan, de igual manera sobre la importancia de la capacitación el servicio gastronómico al personal que labora en el establecimiento ya que de esta manera podrán mantener sus conocimientos teóricos, prácticos actualizados, esto permitirá ofertar productos de calidad a los comensales.
2. Aplicando los materiales necesarios nos dimos cuenta que el estado actual de la cocina es crítico ya que el área en general no posee los elementos adecuados para poder realizar operaciones de manera óptima, al no poseer las instalaciones en buenas condiciones se evidenció que existe muchos puntos de críticos de control que con la investigación se consiguió corregir con la brevedad posible.
3. El administrador debería ser el encargado de realizar evaluaciones periódicas al personal de cocina, para dar cumplimiento y seguimiento al plan de mejoras de las Buenas Prácticas de Manufactura
4. Al finalizar la investigación se logró crear un plan de mejoras que ayudara y beneficiara a los trabajadores, al establecimiento y los turistas que visitan el paradero Achik Ñan.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

1. El administrador debería presionar o motivar a todos sus colaboradores para que apliquen de manera rápida e inmediata todos los cambios operativos en el área de cocina para de esta manera ofrecer a los clientes un producto de calidad.
2. Por parte de los directivos deberían designar un presupuesto del paradero turístico para mejorar y ampliar el área de cocina, recuperar la infraestructura, adquirir nuevo equipo y así mejorar los puntos críticos que existen en el proceso de manipulación de Alimentos.
3. Una vez hecha la evaluación al personal de cocina, el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura se dará de manera rápida eficiente con el personal propio del sector para que de esta manera conozcan reglas o normas dentro de la operación de alimentos y bebidas.
4. Se debería capacitar al personal, inicialmente a corto plazo luego a largo plazo, realizar capacitaciones una vez por mes, de acuerdo al desenvolvimiento del personal se podría realizar capacitaciones una vez cada tres meses acompañadas de evaluaciones para que de esta manera las personas sigan actualizando sus conocimientos y sigan poniendo en práctica el resultado de la investigación.

## **IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA**

1. **Aguiar, E. F. (2010).** La limpieza como una importante dimensión de calidad en la hotelería. Consultado el 12 de abril del 2015. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turedes/08/efea.htm>
2. **Arredoondo, Á., Ascencio, S., Cid, S., & Micheli, B. (2005).** Diseño de proyecto en investigación educativa. Chile: AFEFCE.
3. **Arregocés, C. B. (2007).** Paradores de Turismo, hoteles en edificios históricos:. Consultado el 2 de febrero del 2015. Obtenido de [http://www.consumer.es/web/es/viajes/ideas\\_y\\_consejos/2007/05/17/162743.php](http://www.consumer.es/web/es/viajes/ideas_y_consejos/2007/05/17/162743.php)
4. **Bellver, E. (s.f.).** Cómo limpiar el acero inoxidable. Consultado el 25 de enero del 2015. Obtenido de <http://espaciohogar.com/como-limpiar-el-acero-inoxidable/>
5. **Bernal, C. (2010).** Metodología de la investigación . Colombia: Pearson Educación .
6. **Cabanillas, A. (1996).** La reparación de los daños al medio ambiente . España: Arazadi.
7. **Carrillo, Y. (2010).** Tipos de lavado de manos. Consultado el 20 de diciembre del 2014. Obtenido de <http://espacionurseril.blogspot.com/2010/04/lavado-de-manos.html>
8. **Castellón, B. (s.f.).** Extintores de polvo químico seco (PQS). Consultado el 23 de marzo del 2015. Obtenido de <http://www.expower.es/extintores-polvo-quimico.htm>

9. **Cázeres, L., Christen, M., & Jaramillo, E. (1999).** Técnicas actuales de investigación documental . México: Trillas.
10. **Cerda, H. (1993).** LOS ELEMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN . Bogota: El Buho.
11. **Chais, E., & Gonzáles, C. (2011).** Los servicios gastronómicos, su desarrollo y nuevas tendencias. La Habana: El Tiempo.
12. **Brito, J. (2010).** Tipo de servicios . Consultado el 12 junio del 2015.  
Obtenido de <http://www.excelenciasgourmet.com/noticia/los-tipos-de-servicios-en-el-restaurante>
13. **Córdova, R. A. (2013).** Buen servicio, nuevas tendencias y la salud en la gastronomía mundial. Consultado el 23 de mayo del 2014. Obtenido de:  
<http://www.caribbeannewsdigital.com/noticia/buen-servicio-nuevas-tendencias-y-la-salud-en-la-gastronomia-mundial>
14. **González Arévalo César. (2007).** 14 puntos de la calidad según Edwards Deming. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards-deming/>
15. **Gerencie. (2010).** Materia prima. Consultado 11 de agosto 2015. Obtenido de <http://www.gerencie.com/materia-prima.html>
16. **Global Food Safety, G. (2012).** Importancia del sistema HACCP para la industria de alimentos. Consultado 28 de junio del 2015. Obtenido de <http://www.gfs.com.pe/noticias/Importancia-sistema-HACCP.html>

- 17. Gonzales, J., & Pérez, R. (2015).** Formacion y orientación laboral. Madrid - España: Paranifo
- 18. Hartjen, H. C. (2012).** El manejo de restaurante. Mexico: Limusa.
- 19. Juran, G. (1993).** la calidad. España: Deusto.
- 20. Loewer, E. (2004).** Cocina para profesionales. España: Delcourt & Cie.
- 21. Maria, E. (2009).** Higiene de los alimentos. Consultado 30 de mayo 2015.  
Obtenido de Consumoteca:  
<http://www.consumoteca.com/alimentacion/seguridad-alimentaria/higiene-de-los-alimentos/>
- 22. Maria, E. (2010).** Manipulador de alimentos. Consultado 11 de junio 2015.  
Obtenido de <http://www.consumoteca.com/alimentacion/seguridad-alimentaria/manipulador-de-alimentos/>
- 23. Martinez, B. (2004). Manejo higienico de alimntos. Mexico: Limusa**
- 24. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2008).** Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos para reestaurantes y servivios Afines. Peru: Miincetur.
- 25. Ministerio de Salud Pública. (2012).** Reglamento de las Buenas Practicas de Manufactura. Quito.
- 26. Morán, G., & Cervantes, G. (2010).** Métodos de investigación . México: Pearson Educación.
- 27. Moreno, A. V. (2010).** Higiene, protección y manipulación de alimentos.  
Consultado 12 junio 2015. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso->

higiene-proteccion-manipulacion-alimentos/higiene-proteccion-manipulacion-alimentos-conceptos-basicos

- 28. Muguruza, N. (2008).** Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines. Lima - Perú: Caltur.
- 29. Muguruza, N. E. (2008).** Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos. Lima – Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- 30. Muñoz, C. (2011).** Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis . México: Pearson Educación.
- 31. Organización Mundial de la Salud OMS(2007).** Guía para el sistema de desinfección. Lima: Cosude.
- 32. Oropel, V., & Reinuaba, M. (s.f.).** La higiene personal. Consultado 23 de marzo 2015. Obtenido de <http://www.portalhuarpe.com.ar/medhime20/Talleres/TALLERES%20CUI M/SABADO/Sa09Seguridad%20e%20Higiene%20Alimentos/personal.html>
- 33. Pacheco, A. (2006).** Metodología crítica de la Investigación. Mexico: Compañía editorial continental.
- 34. Pelayo, M. (2010).** Seguridad alimentaria. Consultado 22 de marzo 2015. Obtenido de <http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria>.
- 35. Quiroz, R. (s.f.).** Guía general para la aplicación del sistema de análisis de riesgos y control de puntos críticos (ARCPc). IICA AECL. Quito.

- 36. Reynaga, J. (1996).** Lecturas básicas para el apoyo de las unidades de estadística descriptiva y analítica. México: Universidad Nacional Autónoma
- 37. Scheirer, M. (1981).** Program Implementation. The Organizational Context, . Beverly: Sage.
- 38. Tablado, F., & Gallado, F. J. (2004).** Manual de higiene y seguridad alimentaria en hostería. España: Thomson.
- 39. Reay, J (2011)**Administracion del Servicio de Alimentos .Mexico: Trillas.
- 40. Vila, J. (2012).** Primeros auxilios. Consultado el 23 de marzo 2015.  
Obtenido de <http://dihargentina.blogspot.com/2012/08/botiquin-de-primeros-auxilios.html>
- 41. Zeisberg, V. (2011).** Funciones del personal de servicio de un restaurante.  
Consultado el 25 de septiembre del 2015 . Obtenido de [http://www.ehowenespanol.com/funciones-del-personal-servicio-restaurante-info\\_549273/](http://www.ehowenespanol.com/funciones-del-personal-servicio-restaurante-info_549273/)



## X. ANEXOS

**Anexo 03:** Ficha de observación utilizada para levantar información que fue usada en nuestra investigación



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA  
ESCUELA DE GASTRONOMÍA**

FICHA DE OBSERVACIÓN			
<b>CENTRO TURÍSTICO ACHIK ÑAN</b>			
LUGAR _____		FECHA _____ HORA _____	
OBSERVADOR _____			
NUMERO DE FICHA _____			
INSTALACIONES	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Dispone de agua potable			
Lavamanos en estado			
Servicio sanitarios en buen estado			
<b>ENTORNO Y ACCESO</b>			
Presencia de malos olores			
Presencia de desechos sólidos esparcidos en la calle de acceso			
Existen gases extraños			
<b>MEDIDA DE SEGURIDAD</b>			
Contra incendios (extintor)			
Botiquín de primeros auxilios			
Seguridad en la bodega de gas			
<b>ÁREA DE COCINA</b>			
Mesones de acero inoxidable			
Adecuada iluminación			
Ventilación suficiente			
Utensilios en buen estado			
<b>VAJILLA, CUBIERTOS Y UTENSILIOS</b>			
Buen estado de conservación			
Limpieza y desinfección adecuada			
Tabla de picar (polipropileno)			
<b>PERSONAL</b>			
Higiene personal			
Uniforme			
Elementos de protección			
Usa malla de cabello			
Evitan contaminación cruzada			
Laborar con joyería (aretes, reloj, anillos, pulseras, etc.			
<b>MANEJO DE DESECHOS</b>			
Clasificación de basura (orgánicos e inorgánicos )			

**ANEXO 04:** Entrevista realizado al administrador del paradero turístico el señor Alfonso Miñarcaja



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA  
ESCUELA DE GASTRONOMÍA  
ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISRAADOR**

**DATOS INFORMATIVOS**

**Institución:**.....

**Área en la que trabaja:**..... **Fecha**.....

**Estimado señor @**

El objetivo de la presente entrevista es conocer su criterio sobre las Buenas Prácticas de Manufactura.

Por este motivo conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad de acuerdo a las experiencias que ha vivido como colaborador del centro turístico Achik Ñan:

**CUESTIONARIO**

1. ¿Cree que es importante la aplicación de Buenas prácticas de Manufactura en el área de Cocina?

-----

2. Cree que el paradero turístico brinda servicio de calidad

-----

3. En el área de producción de alimentos tiene los procedimientos adecuados de manipulación de alimentos.

-----

4. El personal dispone de instrucciones claras para desempeñar sus tareas en forma higiénica?

-----

5. Cuántas personas en este local han llevado el curso de manipulación de alimentos

-----

6. Tiene algún programa de capacitación o actualización a sus empleados en Buenas Prácticas de Manufactura o manipulación de alimentos.

-----

**ANEXO 05:** Encuesta realizada a los trabajadores del paradero Turístico Achik

Ñan



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA  
ESCUELA DE GASTRONOMÍA  
ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DEL  
ESTABLECIMIENTO**

**DATOS INFORMATIVOS**

**Institución:**.....

**Área en la que trabaja:**..... **Fecha:**.....

**Estimado señor@**

1.- ¿Existe algún tipo de reglamento para el manejo adecuado de las BPM en el área de producción?

<b>SI</b>		<b>NO</b>	
-----------	--	-----------	--

2.- ¿Cree usted que el paradero turístico brinda servicio de calidad en la preparación de alimentos?

<b>SIEMPRE</b>		<b>A VECES</b>		<b>NUNCA</b>	
----------------	--	----------------	--	--------------	--

3.- ¿El área de producción se realiza de forma adecuada la manipulación de alimentos?

<b>SIEMPRE</b>		<b>A VECES</b>		<b>NUNCA</b>	
----------------	--	----------------	--	--------------	--

4.- ¿Se han determinado estrategias para el mejor funcionamiento en el área de cocina?

<b>SIEMPRE</b>		<b>A VECES</b>		<b>NUNCA</b>	
----------------	--	----------------	--	--------------	--

5.- ¿Cree que usted qué sería recomendable la elaboración de un plan de mejoras en base a los problemas existentes en el paradero turístico?

<b>DE ACUERDO</b>		<b>EN DESACUERDO</b>	
-------------------	--	----------------------	--

6.- ¿Sería necesario la socialización o capacitación del plan de mejoras antes elaborado?

<b>DE ACUERDO</b>		<b>EN DESACUERDO</b>	
-------------------	--	----------------------	--

## Anexo N° 06

### FOTO N°1 INGRESO AL PARADERO TURÍSTICO

Ingreso principal e identificación del paradero turístico Achik Nan ubicada al costado izquierdo de la vía San Juan – Guaranda



### FOTO N°02 LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MESONES Y PAREDES

Lavaplatos donde se realiza la limpieza de los utensilios, desinfección de los mesones y paredes del área de cocina del paradero



**FOTO 03: ANTES DE IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE  
MANUFACTURA**

Trabajo de las cocineras donde observamos un desorden de los utensilios y la mala manipulación de alimentos



**FOTO N°05 CAPACITACIÓN TEÓRICA**

Capacitación teórica sobre las buenas prácticas de manufacturas



**FOTO N°06 CAPACITACIÓN PRACTICO**

Capacitación practicas realizada en la cocina del paradero turístico Achik Ñan

