



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE TURISMO
Y HOTELERÍA "ITHI"**

CARRERA: GASTRONOMÍA

TEMA

**"IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL BÁSICO DE
BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE
ALIMENTOS EN EL RESTAURANTE
"DELIMONTADITOS" DE LA CIUDAD DE QUITO"**

**Trabajo de investigación previo a la obtención
del título de Tecnólogo en Gastronomía.**

Autor: Sandy Alexandra Yungán Ruiz

Tutor: Ing. Andrea Salguero

Quito - Ecuador

2013

DEDICATORIA

A mis padres; José Yungán y María Ruiz, por su incansable lucha, en el camino de mi preparación; y al Instituto Superior Tecnológico de Hotelería y Turismo "ITHI", por albergarme en ella y llenarme de conocimientos innovadores.

AGRADECIMIENTO

Muestro una gratitud imperecedera a mi Madre, María Ruiz, ejemplo maravillo de fe, amor, sacrificio incomparable, meta y razón de mis ideales.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Sandy Alexandra Yungán Ruiz, declaro de forma verbal y escrita que este trabajo de grado con tema: **"IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL BÁSICO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL RESTAURANTE DELIMONTADITOS DE LA CIUDAD DE QUITO"**, es de mi estricta autoría y autenticidad.

Responsabilizándome de los conceptos, propuestas y opiniones en el documento presentado.

Atentamente

Sandy Alexandra Yungán Ruiz

CC: 1721750915

CERTIFICACIÓN DE DIRECCIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Yo, **Ing. Andrea Salguero**, certifico haber revisado el presente informe de investigación con el tema: **"IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL BÁSICO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL RESTAURANTE DELIMONTADITOS DE LA CIUDAD DE QUITO"**, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Superior Tecnológico de Turismo y Hotelería ITHI de Quito, por lo tanto se autoriza su presentación final para los trámites legales pertinentes.

Atentamente

Ing. Andrea Salguero

CC. 1712407566

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN DE DIRECCIÓN DE TRABAJO DE GRADO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xiii
INTRODUCCIÓN	15
PARTE I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Identificación del problema	18
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Objetivos	
1.3.1. Generales	19
1.3.2. Específicos	20
1.4 Justificación	21
PARTE II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Fundamentación teórica	22
2.2 Estructura del Marco Teórico	24
CAPÍTULO I	
1. Buenas prácticas de manipulación de alimentos	24
1.1 Historia de las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	24
1.2 ¿Qué son las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos?	
1.3 Uso de las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	24
1.4 Las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en el Ecuador	26
1.5 Manipulador de Alimentos	27
1.5.1 Definición	27
1.5.2 El ser humano como fuente de Contaminación	28
1.5.3 Normas del Manipulador de Alimentos	30
1.6 Hábitos higiénicos	31
1.7 HACCP. Análisis de peligros y puntos críticos de control	32

1.7.1 Principios del Sistema de Análisis de peligros y puntos críticos de control	33
CAPÍTULO II	
2.1 Contaminación de Alimentos	34
2.1.1 Tipos de contaminación	34
2.1.1.1 Contaminación química	35
2.1.1.2 Contaminación biológica	36
2.1.1.3 Contaminación física	36
2.1.2 Contaminación cruzada	39
2.2 Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA)	41
2.2.1 Síntomas de enfermedades por alimentos o toxinas	42
CAPÍTULO III	
Elaboración de un manual	
3.1 Pasos para la elaboración de un manual	44
3.1.1 Utilidades del manual de Procedimientos	45
3.2 ¿Cómo implementar un manual básico de procedimientos?	46
3.2.1 Procesos de elaboración	48
CAPÍTULO IV	
4 Situación del Restaurante "DeliMontaditos"	50
4.1 Historia del Restaurante "DeliMontaditos"	50
4.2 Ubicación	51
4.3 Organización	52
4.4 Productos alimenticios	52
4.4.1 Productos alimenticios Semielaborados	53
4.4.2 Productos alimenticios elaborados	55
4.5 Prácticas utilizadas de manipulación de alimentos	56
4.5.1 Almacenamiento del producto	56
4.5.2 Preparación de alimentos	57
2.3 Hipótesis	57
PARTE III. METODOLOGÍA	
3.1 Tipo y diseño de Investigación	58
3.1.1 Tipo de Investigación	58
3.1.2 Diseño de Investigación	58
3.2 Población y Muestra	
3.2.1 Población	59
3.2.2 Muestra	59
3.3 Instrumentos de Recolección de Datos	60
3.4 Descripción del trabajo de campo	61

PARTE IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	
4.1 Presentación gráfica de resultados	89
4.2 Análisis e interpretación de resultados.	94
4.3 Conclusiones	95
4.4 Recomendaciones	96
PARTE V. PROPUESTA	
5.1 Título de la propuesta	97
5.2 Justificación	98
5.3 Impacto	100
5.3.1 Relevancia social	100
5.3.2 Relevancia económica	101
5.4 Objetivos	
5.4.1 Objetivo General	101
5.4.2 Objetivos específicos	101
5.5 Ubicación sectorial y física	102
5.6 Plan de ejecución	135
5.7 Recursos	
5.7.1 Materiales	136
5.7.2 Económicos	136
5.7.3 Talento Humano	137
REFERENCIAS	139
APÉNDICES	140

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA 1	Cuadro de productos con altos y bajos riesgos de contaminación	42
TABLA 2	Nómina de productos Semielaborados	52
TABLA 3	Productos alimenticios elaborados I	53
TABLA 4	Productos alimenticios elaborados II	54
TABLA 5	Productos alimenticios elaborados III	54
TABLA 6	Pregunta N°1, encuesta clientes	62
TABLA 7	Pregunta N°2, encuesta clientes	64
TABLA 8	Pregunta N°3, encuesta clientes	66
TABLA 9	Pregunta N°4, encuesta clientes	68
TABLA 10	Pregunta N°5, encuesta clientes	70
TABLA 11	Pregunta N°6, encuesta clientes	72
TABLA 12	Pregunta N°1, encuesta personal	74
TABLA 13	Pregunta N°2, encuesta personal	76
TABLA 14	Pregunta N°3, encuesta personal	78
TABLA 15	Pregunta N°4, encuesta personal	80
TABLA 16	Pregunta N°5, encuesta personal	82
TABLA 17	Pregunta N°6, encuesta personal	84
TABLA 18	Pregunta N°7, encuesta personal	86
TABLA 19	Pregunta N°8, encuesta personal	88
TABLA 20	Recursos Materiales	136
TABLA 21	Recursos Económicos	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico 1	Flujo-Inocuidad del alimento	25
Gráfico 2	Organigrama estructural del personal del Restaurante "DeliMontaditos"	52
Gráfico 3	Pastel, pregunta N°1, encuesta clientes.	62
Gráfico 4	Pastel, pregunta N°2, encuesta clientes.	64
Gráfico 5	Pastel, pregunta N°3, encuesta clientes.	66
Gráfico 6	Pastel, pregunta N°4, encuesta clientes.	68
Gráfico 7	Pastel, pregunta N°5, encuesta clientes.	70
Gráfico 8	Pastel, pregunta N°6, encuesta clientes.	72
Gráfico 9	Pastel, pregunta N°1, encuesta personal.	74
Gráfico 10	Pastel, pregunta N°2, encuesta personal.	76
Gráfico 11	Pastel, pregunta N°3, encuesta personal.	78
Gráfico 12	Pastel, pregunta N°4, encuesta personal.	80
Gráfico 13	Pastel, pregunta N°5, encuesta personal.	82
Gráfico 14	Pastel, pregunta N°6, encuesta personal.	84
Gráfico 15	Pastel, pregunta N°7, encuesta personal.	86
Gráfico 16	Pastel, pregunta N°8, encuesta personal.	88
Gráfico 17	Análisis capítulo I	90
Gráfico 18	Análisis capítulo II	91
Gráfico 19	Análisis capítulo III	92
Gráfico 20	Análisis capítulo IV	93
Gráfico 21	Croquis ubicación sectorial del Restaurante DeliMontaditos.	102
Gráfico 22	Portada Restaurante "DeliMontaditos"	103
Gráfico 23	Hábitos de higiene personal	108
Gráfico 24	Hábitos durante el trabajo	109
Gráfico 25	Uniforme del manipulador de alimentos y de los visitantes	110
Gráfico 26	Uso de guantes desechables	113
Gráfico 27	Desinfección de alimentos	121
Gráfico 28	Organización del congelador de cocina	123

Gráfico 29	Organización del refrigerador de cocina	124
Gráfico 30	Almacenamiento del producto	125
Gráfico 31	Organigrama estructural del personal del Restaurante DeliMontaditos.	137
Gráfico 32	Organigrama funcional del personal del Restaurante DeliMontaditos.	138

RESUMEN

El presente estudio, muestra el marco de una investigación de tipo descriptiva, pues pretende explicar a profundidad cada una de las variables en cuanto a su estructura y funcionamiento interno.

Gracias a esto el lector, encontrará las soluciones necesarias y fundamentales para el mejoramiento de las prácticas de Manipulación de Alimentos aplicadas en el "Restaurante DeliMontaditos" por el personal que lo conforma.

El marco teórico, está estructurado por: investigaciones de campo, investigación documental y recopilación virtual.

En dicho marco teórico se habla de un tema muy importante como es, la Correcta Manipulación de Alimentos, que es un instrumento para acceder a una adecuada ingesta alimentaria, también se mencionan las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETAS), que son las alteraciones que se manifiestan generalmente por alergias, diarreas, cólicos, dolores abdominales, fiebre y malestar general.

Se habla sobre las Fuentes de Contaminación que son las formas en las que se contaminan los alimentos y dan origen a las enfermedades.

Otro de los temas que se abordará en esta investigación es la Higiene Personal, donde se explicará las zonas del cuerpo que albergan gérmenes y la transmisión a los alimentos, al entrar en contacto

con ellos, además se detalla la ropa de trabajo que se debe utilizar al momento de manipular los alimentos, y para hacerlo más aplicable a un Restaurante, se elabora un Manual Básico de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos (B.P.M)

Al final se mencionan las conclusiones y recomendaciones que arroja la investigación final.

INTRODUCCIÓN

El servicio de alimentos y bebidas prestado a través de los Restaurantes, es de especial importancia para el desarrollo de la actividad gastronómica en el país. Este servicio se enfrenta cada día a un consumidor más exigente, hecho que obliga a ofrecer servicios de mejor calidad, que respondan a las necesidades de los comensales, y de esta manera garantizar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas.

La aplicación de buenas prácticas de manipulación de alimentos, no solo genera ventajas en materia de salud; sino también en la reducción de costos, pues evitará pérdidas de productos por descomposición o alteración producida por contaminantes diversos y, por otra parte, mejora el posicionamiento de los productos, y por ende el del Restaurante que los ofrece.

Al ser el Restaurante "DeliMontaditos" un local que ofrece comida rápida, y su funcionamiento a lo largo de cinco años dentro del mercado gastronómico, se ha basado en diversas practicas de manipulación de

alimentos, pero basados solo al conocimiento básico y muchas veces empírico, contando con personal empírico para la producción diaria de los diversos productos alimenticios, atención al cliente y el servicio de los productos.

Sin menospreciar dichas prácticas pero si con la necesidad de mejorarlas e innovarlas, por la demanda que existe actualmente de los productos alimenticios y con la visión de expandir el negocio en la ciudad de Quito, se propone, la elaboración e implementación de un Manual Básico de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos.

El cual abarcará, métodos correctos, desde el inicio de la cadena alimentaria, la cual consiste en la serie de manipulaciones que sufre el alimento desde su lugar de origen, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, servido y consumo final, garantizando la inocuidad de los alimentos.

PARTE I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del Problema.

Las buenas prácticas de manipulación de alimentos (BPM) son el conjunto de prácticas adecuadas aplicadas durante el proceso para garantizar la inocuidad de los alimentos; siendo así, una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación. Son útiles para el diseño y funcionamiento del establecimiento, y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación. Contribuyen al aseguramiento de una producción de alimentos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.

En la actualidad, uno de los problemas más frecuentes en los restaurantes es la venta de alimentos contaminados, como consecuencia de las malas prácticas durante la obtención, recepción, almacenamiento, preparación y suministro final de los alimentos. Ello afecta la salud de los consumidores al provocar enfermedades transmitidas por alimentos.

Por tal razón, en el Restaurante "DeliMontaditos" (comida rápida en sánduches y papas fritas) ubicado en la Av., 12 de Octubre y Veintimilla, funcionando desde el año 2008 se ha encontrado la inexistencia de organización funcional en la cocina, falta de capacitación en el personal sobre las buenas prácticas de manipulación de alimentos, la generación de microorganismos en productos como la carne de res y pechugas de pollo, el mezclar productos crudos y cocinados, creación de ambientes húmedos en el refrigerador y deterioro del producto, encontrando varios factores dentro de la cocina como agentes transmisores de bacterias.

Todo esto causa una mala manipulación de productos como la carne y el pollo, el almacenamiento inadecuado de productos alimenticios en las diferentes áreas, inexistencia de espacios establecidos para la producción de alimentos y la mezcla de varios procesos de elaboración de los mismos, el almacenaje de algunos productos alimentaciones en fundas plásticas y el desplazamiento inadecuado del empleador en la cocina.

Como consecuencias a las diferentes causas encontradas, se identifica la pérdida de materia prima por deterioro del mismo, existencia de una contaminación cruzada, baja calidad en los productos alimenticios, alza de costos para el restaurante y una pérdida de tiempo en las tareas ejecutadas. Por lo que se ha observado la necesidad de implementar un manual básico de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, para resolver el problema presentado.

1.2 Formulación del Problema

¿Qué efectos tiene la implementación de un manual básico de Buenas prácticas de manipulación de alimentos en el Restaurante "DeliMontaditos" de la ciudad de Quito?

Al implementar un manual básico de BPM, en el Restaurante, se obtendrá como resultado el incremento de las ventas semanales de los productos alimenticios, porque la calidad y duración del mismo mejorará.

Las mermas del Restaurante disminuirán, porque los productos y alimentos serán manejados correctamente, tomando en cuenta; la cadena de frío, almacenamiento PEPS, entre otros.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Analizar las prácticas de manipulación que se mantienen actualmente en el Restaurante "DeliMontaditos", con el fin de mejorar la calidad de los productos alimenticios, que se ofertan, proponiendo herramientas que permitan alcanzar altos estándares de elaboración de los mismos, y del servicio.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las prácticas de manipulación de alimentos que mantiene el personal del Restaurante Deli Montaditos.
- Evaluar su influencia gastronómica que se lleva a cabo en el Restaurante "DeliMontaditos"

- Proponer una herramienta didáctica, que informe al personal sobre la importancia de manejar buenas prácticas de manipulación de alimentos.

1.4 Justificación

El objetivo central de toda empresa de alimentos es la obtención de productos ricos y seguros para el consumo humano y uno de los ejes principales son las técnicas utilizadas para la manipulación de alimentos liberándoles de enfermedades transmitidas por los mismos.

Esta utilización de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, genera variedad de ventajas y no solamente en materia de salud, sino también, en posicionamiento empresarial; beneficiándolos en términos de reducción de las pérdidas de productos por descomposición o alteración producida por contaminantes diversos y el reconocimiento de sus productos saludables.

En la actualidad unos de los problemas más frecuentes en los restaurantes es la venta de alimentos contaminados, como consecuencia de las malas prácticas durante la obtención, recepción, almacenamiento, preparación, y suministro final de los alimentos.

Según la Food and Drug Administration (FDA) del Gobierno de EE.UU del 2% al 3% de Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS), pueden llevar a una enfermedad de largo plazo.

Y según la Organización mundial de la Salud (OMS), en América Latina y el Caribe 21 países informaron 10.400 brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos y el agua que causaron aproximadamente 400.00 enfermedades y 500 muertes entre 1993 y 2002.

Por todo esto, en el Restaurante Deli Montaditos (comida rápida en sandwiches y papas fritas) ubicado en la Av.12 de Octubre y Veintimilla, es necesario mejorar las prácticas de manipulación de alimentos mediante la obtención del producto final a fin de reducir significativamente las pérdidas económicas.

PARTE II MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

Al investigar sobre temas relaciones con el tema actual de investigación se encontró la siguiente información.

PROPUESTA DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN RESTAURANTE DEL CENTRO DE TUMBACO, AUTORA: ACOSTA ORBE Paola Elizabeth, Quito, noviembre 2008

Es un estudio relacionado con la manipulación higiénica de alimentos en los restaurantes de la parroquia de Tumbaco, que se realizó mediante observaciones periódicas a diez establecimientos gastronómicos con el propósito de determinar las condiciones de manipulación e higiene de los alimentos existentes en los locales.

REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS, DECRETO EJECUTIVO 3253, Registró Oficial 696 de 04-nov-2002.

Se utiliza el Reglamento, para obtener la información más actual sobre las normativas de buenas prácticas de manipulación de alimentos en el Ecuador.

2.2 Estructura del Marco Teórico

CAPÍTULO I

1. Buenas prácticas de manipulación de alimentos.

1.1 Historia de las BPM.

Históricamente las BPM surgen como una respuesta o reacción ante hechos graves (algunas veces fatales), relacionados con la falta de inocuidad, pureza y eficacia en la manipulación y producción de alimentos.

Los primeros antecedentes de las BPM datan de 1906 en USA y se relacionan con la aparición del libro "La Jungla" de Upton Sinclair. La novela describía en detalle las condiciones de trabajo imperantes en la industria frigorífica de la ciudad de Chicago, y tuvo como consecuencia una reducción del 50 % en el consumo de carne.

Consiguiendo que el Presidente Theodore Roosevelt se plantease una serie de cambios legislativos dirigidos a "humanizar" las condiciones de trabajo de los empleados de los mataderos, firmando la Ley de

Pureza de los alimentos y las Drogas, que autoriza al gobierno federal a inspeccionar las empresas de alimentación y farmacéutica y que obliga a los fabricantes a especificar la lista de ingredientes.

1.2. ¿Qué son las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos?

Las BPM son prácticas que incluyen lineamientos generales y específicos para la operación de una compañía, con el fin de garantizar la calidad de los alimentos y reducir los riesgos para la salud del consumidor. Cubriendo temas como apariencia, higiene, sanidad personal, sanidad de las instalaciones (físicas y sanitarias), prácticas de manejo y control de productos alimenticios; analizando áreas como servicios a planta, equipos y utensilios, procesos, almacenaje y distribución, control de plagas, limpieza y saneamiento.

1.3 Uso de BPM (Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos)

Se usan las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos), para mantener el correcto flujo del

alimento, a través de procesos preestablecidos y autosuficientes, que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de uno o varios productos alimenticios a lo largo de la cadena, es decir, desde la compra-recepción hasta el servicio, consumo o comercialización.

Dentro de todo este flujo del alimento, se debe poner mayor cuidado en cinco puntos clave

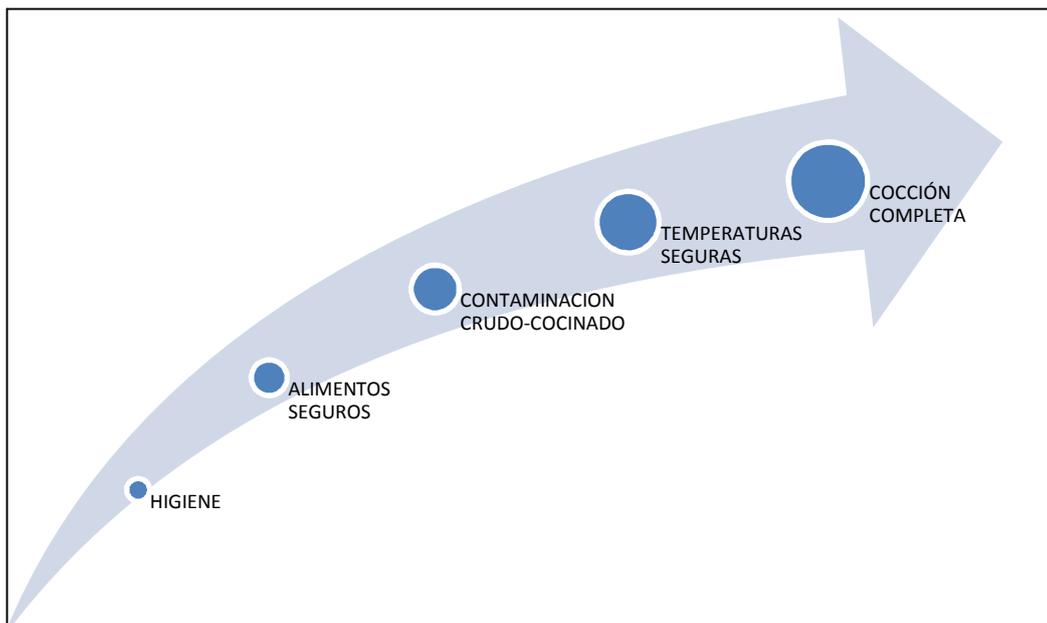


Gráfico N°:1 Flujo- Inocuidad del Alimento.
Elaborado por: Sandy Yungán

Detrás de estos puntos claves surge la Cadena Alimentaria, el cual es el camino para alcanzar la calidad e inocuidad de los alimentos. De esta manera la cadena alimentaria llega hasta el final, que es el

consumidor, fomentando la formación y la educación en los manipuladores, en materia de almacenamiento seguro, así como preparación y consumo de alimentos.

1.4 Las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en el Ecuador

En el Ecuador, según el Reglamento de Buenas Prácticas para alimentos procesados; en el Art. 42 de la Constitución Política, menciona que, es deber del Estado garantizar el derecho a la salud, su promoción y protección por medio de la seguridad alimentaria. Y como definición de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), menciona que, son los principios básicos y prácticos generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

1.5 Manipulador de Alimentos

1.5.1 Definición

Desde el punto de vista legal, se considera manipulador de alimento a todas las personas que por su actividad laboral, tiene contacto directo con los alimentos durante su fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte distribución, venta, suministro y servicio.

1.5.2 El ser humano como fuente de contaminación

Para Felipe, en su libro, El manual de Higiene Personal Básico 03, indica que "Las personas que manipulan alimentos son una de las principales fuentes de contaminación. Los seres humanos albergan gérmenes en ciertas partes de su cuerpo que pueden transmitirse a los alimentos al entrar en contacto con ellos y causar enfermedad" (Bustamente, 2007)

La piel, las manos, la nariz, la boca, los oídos y el pelo son partes del cuerpo a las que se debe prestar especial atención cuando se manipulan alimentos. Así también se debe tener cuidado con los cortes y heridas,

con el tipo de ropa que se utiliza en el trabajo, con los objetos personales y con los hábitos higiénicos en general.

1.5.3 Normas del Manipulador de Alimentos.

El personal que manipula alimentos desempeña una función primordial en la tarea de preservar la higiene de los alimentos durante las etapas de preparación, almacenamiento, y servicio.

Si no se observa un comportamiento higiénico puede transmitir microorganismos patógenos a los alimentos, de la siguiente manera:

Transmisión directa: A veces los manipuladores transfieren a los alimentos microorganismos de los que pueden ser portadores, a través de las secreciones de la boca y de la nariz, a través de la piel y heridas, y a través de las manos si no se lavan adecuadamente después de haber hecho uso del baño.

Transmisión indirecta: Pueden contaminar los alimentos a través de las manos después de haber manipulado alimentos crudos, basuras, y objetos ajenos a la actividad de cocina; por haberse lavado las manos con trapos o toallas de tela; o a través de la ropa de trabajo si no está limpia.

Consejos para prevenir las transmisiones de microorganismos patógenos

- Lavarse adecuadamente las manos:
- Usar ropa de trabajo adecuada:
- Evitar los comportamientos antihigiénicos
- El personal debe cubrirse los cortes y las heridas con vendajes impermeables apropiados.
- El personal debe conocer y cumplir las instrucciones de trabajo establecidas por la empresa para garantizar la seguridad y salubridad de los alimentos.
- El personal afectado de diarrea o infecciones cutáneas, debe poner en conocimiento estos hechos al responsable del establecimiento, y ser excluido

temporalmente de trabajar en las zonas de manipulación de alimentos.

1.6 Hábitos higiénicos

Las personas que trabajan como manipuladores de alimentos deben mantener en todo momento hábitos higiénicos que garanticen la seguridad de los alimentos que preparan. Los hábitos o actitudes indispensables del manipulador de alimentos son:

- Informar al administrador general del Restaurante, si sufre cualquier enfermedad que puede originar contaminación a los alimentos como son: diarrea, vómito, resfriados, etc.
- Cumplir con las normas de higiene personal (lavado de manos, protección del cabello, aislamiento de heridas, aseo personal) actitudes higiénicas en general.
- Llevar el uniforme de trabajo correctamente, y en lo posible mantenerlo limpio durante el turno de trabajo.
- Mantener su puesto de trabajo limpio y ordenado, así como los utensilios y equipos de cocina.

- Informar de cualquier anomalía que pueda alterar la calidad higiénica de los alimentos.
- Evitar: rascarse la cabeza, tocarse la nariz, mojar los dedos con saliva entre otros.

En conclusión, la persona que manipula los alimentos debe ser consciente de que él es el principal agente y responsable de intoxicaciones alimentarias y generalmente son provocadas por no seguir buenas prácticas higiénicas, por lo que es su obligación prevenir cualquier alteración del alimento que se deba a un descuido en su higiene personal.

1.7 HACCP (ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL)

En el reglamento de Buenas Prácticas para alimentos procesados del Ecuador, menciona que el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), es un sistema que identifica, evalúa y controla peligros, que son significativos para la inocuidad del alimento

El sistema de HACCP puede aplicarse a lo largo de toda la cadena alimentaria, desde el productor primario hasta el consumidor final, y su aplicación deberá basarse en pruebas científicas de peligros para la salud humana.

Además mejora la inocuidad de los alimentos, la aplicación del sistema de HACCP puede ofrecer otras ventajas significativas, facilitar asimismo la inspección por parte de las autoridades de reglamentación, y promover el comercio internacional al aumentar la confianza en la inocuidad de los alimentos.

1.7.1 Principios del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)

1. Estimar los riesgos asociados con la producción, cosecha, transporte, recepción, almacenamiento, distribución, mercadeo, preparación y consumo del alimento.

2. Determinar los puntos críticos de control requeridos para controlar los riesgos identificados.

3. Establecer los límites críticos que deben cumplirse en cada punto crítico de control.
4. Establecer procedimientos para monitorear los puntos críticos de control.
5. Establecer las acciones correctivas para ser tomadas en cuenta cuando se identifica una desviación al monitorear los puntos críticos de control.
6. Establecer sistemas efectivos de almacenamiento de registros que documenten el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)

CAPÍTULO II

CONTAMINACIÓN DE ALIMENTOS

2.1 Contaminación de alimentos

La contaminación de los alimentos hace referencia a la existencia de sustancias extrañas o indeseables que pueden modificar las características naturales de los alimentos, alterando el producto original o acortando su vida útil.

2.1.1 Tipos de contaminación.

Los tipos de contaminantes más frecuentes son de tipo biológico y químicos y en menor medida de tipo físico.

En materia de contaminación se entiende por peligro todo aquello que al estar presente en un alimento bien de forma natural o añadido puede afectar a la salud del consumidor produciéndole lesiones o enfermedades.

2.1.1.1 Contaminación química

Las contaminaciones químicas tiene lugar fundamentalmente por la existencia de productos que contiene el alimento de forma natural (microtoxinas, biotoxinas) o por la existencia de productos que se adicionan durante la producción, el almacenamiento, la elaboración y el envasado, es decir, residuos de productos de limpieza, metales pesados, residuos de plaguicidas, nitratos, antibióticos de uso veterinario, hormonas etc.

Los contaminantes químicos son pues todas las sustancias químicas presentes en un alimento capaz de producir una enfermedad en el consumidor. Normalmente producen alteraciones fisiológicas o incluso la muerte; es por ello que tiene gran importancia desde el punto de vista sanitario.

2.1.1.2 Contaminación biológica

Se puede decir que los organismos vivos son capaces de producir alteración o contaminación en un alimento. Las alteraciones pueden ser deseadas o indeseadas pero se pueden identificar por el color o el olor del alimento,

mientras que las contaminaciones generalmente no se detectan.

Estas se producen por la presencia de microorganismos en los alimentos, productos metabólicos o por enzimas que contienen los alimentos (producen ablandamiento de las carnes, pescados, frutas y verduras)

2.1.1.3 Contaminación física

Los contaminantes físicos son los objetos extraños presentes en los alimentos (trozos de vidrio, pedazos de metal, pelos, botones, pendientes, etc.) no perjudican por si solos la salubridad de los alimentos aunque así su valor comercial y pueden causar perjuicios para la salud como úlceras, obstrucciones o asfixia.

Estos pueden aparecer durante la manipulación, preparación y conservación de los alimentos.

2.1.2 Contaminación cruzada

La contaminación cruzada es la transferencia de virus, bacterias y otras sustancias dañinas desde los alimentos o las superficies de trabajo a las comidas.

La contaminación cruzada puede ocurrir de comida a comida, de persona a comida o de equipo o utensilios a comida.

La transferencia de comida a comida implica que los alimentos mismos pueden ser una fuente de virus, bacterias y otras sustancias dañinas. Como resultado pueden contaminar las superficies de trabajo y otros alimentos listos para comer.

Se producirá contaminación cruzada de comida a comida en la existencia de jugo de carne cruda que gotea en el frigorífico sobre una fuente que tiene vegetales cocidos o cuando se utiliza la misma tabla para cortar pollo crudo y luego cortar lechuga para una ensalada.

Se produce transferencia de persona a comida cuando los empleados que manipulan comida transfieren virus, bacterias y otras sustancias dañinas a las superficies limpias de trabajo, a utensilios o a la comida misma.

Las situaciones que favorecen este tipo de contaminación son el hecho de manipular carne cruda con las manos y luego preparar frutas para una macedonia, manipular comidas después de usar el baño sin lavarse las manos, realizar la limpieza de forma inadecuada de las superficies de preparación de comidas, empleando un trapo mojado sin desinfectante para limpiar la mesa donde había pescado crudo

La contaminación cruzada de un equipo o utensilio a comida ocurre cuando equipos y utensilios sucios entran en contacto con comidas listas para comer. Se produce al usar el mismo cuchillo para carne cruda y tomates sin lavarlo ni desinfectarlo o para abrir un paquete de salchichas crudas y para cortar un pan.

Para prevenir la contaminación cruzada es conveniente lavarse bien las manos después de usar el baño e inmediatamente después de manipular alimentos crudos, además de lavar y desinfectar todos los equipos y superficies que entran en contacto con comidas crudas especialmente antes de trabajar con comidas listas para comer.

También habrá que almacenar los productos crudos como carnes y pescados en las partes bajas del refrigerador para evitar goteos hacia otros alimentos y usar utensilios diferentes para manipular comidas crudas.

2.2. Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS)

Para Vacas M. en su Manual de Higiene y Seguridad Alimentaria, expresa que: "Las enfermedades transmitidas por alimentos son lo que se origina por la ingesta de alimentos o agua que contienen agentes patógenos" (VACAS, 2005) a su vez afectando a la salud del consumidor en forma individual o colectiva.

SEDON I, en su manual de Higiene y Manipulación de Alimentos define que "Las ETAS son producidas por el consumo de alimentos y bebidas contaminados. Esta contaminación casi siempre es causada por microorganismo, bacterias, virus, hongos, y parásitos presentes en las bebidas, comidas y en el agua. Son invisibles al ojo humano y solo son advertidos en el microscopio. Es importante destacar que una contaminación alimentaria que deriva en una ETA, podría haber sido evitada con la correcta manipulación de alimentos y bebidas. La mayoría de los microorganismos producen sustancias tóxicas que afectan nuestra salud aunque también existen otras toxinas que no provienen de un microorganismo, sino de una sustancia química, como por ejemplo los pesticidas y que pueden enfermarnos. " (SEDON, 2004)

Las mayoría de las ETA (enfermedades transmitidas por alimentos) son infecciones ocasionadas por distintas bacterias, virus y parásitos, constituyendo un importante problema de salud pública debido al incremento en su ocurrencia, el surgimiento de nuevas formas de transmisión, la aparición de grupos vulnerables, el aumento de la resistencia de los

patógenos a los compuestos antimicrobianos y el impacto socioeconómico que ocasionan.

La incidencia de estas enfermedades es un indicador directo de la calidad higiénica sanitaria de los alimentos.

Aproximadamente existen 250 tipos de diferentes enfermedades producidas por alimentos contaminados, donde los síntomas son variados y dependientes del agente contaminante.

2.2.1 Síntomas de enfermedades por alimentos o toxinas

Los síntomas más comunes de las enfermedades causadas por alimentos contaminados incluyen dolor abdominal, diarrea, vómitos o fiebre. Estos síntomas pueden conducir a deshidratación, shock, y en algunos casos, la muerte.

La ingestión de toxinas también puede causar enfermedades. Estas sustancias nocivas son producidas

por los microbios y muchas son resistentes al calor. En estos casos, el calentar el alimento no evita la intoxicación.

CUADRO DE PRODUCTOS CON ALTO Y BAJO RIESGO DE CONTAMINACIÓN

ALTO RIESGO	BAJO RIESGO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alimentos cocidos que se consumen fríos o recalentados ✓ Carnes, pescados y mariscos crudos ✓ Carnes molidas o en picadillo ✓ Leche y producto lácteos sin pasteurizar ✓ Crema agria o natilla ✓ Flanes y postres con leche y huevos ✓ Cremas ✓ Huevos y alimentos con huevos ✓ Cereales y legumbres cocidas, como arroz y frejoles ✓ Melones cortados y a temperatura de ambiente ✓ Ajo en aceite a temperatura de ambiente ✓ Aderezos con huevo para ensaladas ✓ Aderezos con caldo de carne ✓ Productos de pastas, tales como macarrones y fideos cocidos ✓ Papas horneadas, hervidas o fritas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sopas y caldos mantenidos por sobre 60° C. ✓ Carnes cocidas o a la parrilla que se consumen de inmediato ✓ Alimentos fritos que se consumen de inmediato ✓ Alimentos secos, salados, con ácido natural o añadido o preservados con azúcar ✓ Nueces ✓ Panes, galletas dulces o saladas ✓ Mantequilla, margarina o aceite de cocina ✓ Cereales secos ✓ Leche en polvo hasta que se le añada agua ✓ Alimentos enlatados hasta que se abre la lata

Tabla N: 1, Cuadro de productos con alto y bajo riesgo de contaminación
Elaborado por: Sandy Yungán

CAPÍTULO III

Elaboración de un manual

3.1 Pasos para la elaboración de un manual

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de diversas funciones. Debe contener información y ejemplos de procedimientos y técnicas necesarias para auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro del Restaurante.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión alguna la información básica referente al correcto funcionamiento de todas las áreas de la cocina, facilita las labores de evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Los pasos generales para elaboración de un manual, que cumplan con las necesidades específicas son:

Definir el tema: Delimitar el alcance o profundidad del manual, en el fondo que se va a cubrir, para no extralimitarse o hacerlo demasiado breve.

Definir la estructura: Los temas a tratar, desde la introducción hasta los últimos consejos.

Elaborar el manual: Una vez que está definido el tema y su estructura, se procede a la elaboración del manual, de una manera clara y objetiva.

3.1.1 Utilidades del manual de procedimientos.

1. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos de trabajo responsables de su ejecución.

2. Auxilian en la capacitación e inducción del puesto y del personal

3. Describen en forma detallada las actividades de cada puesto con sus respectivas funciones operativas

4. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos dentro de la cocina.

5. Para control interno de uniformes y el uso adecuado de los mismos.

6. Controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración establecida.

7. Determina en forma clara las responsabilidades por fallas o errores cometidos en los turnos de trabajo

8. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

9. Ayuda al control de actividades y cumplimientos de procesos establecidos

3.2 ¿Cómo implementar un manual básico de procedimientos?

La empresa en el momento de implementar un manual de procedimientos, debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los empleados, para el cumplimiento de los objetivos del manual.

Al implementar el sistema de control interno, se debe preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente las diferentes actividades, estableciendo responsabilidades a los cada encargado de cada área, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol; y, objetivos que participen en el cumplimiento con la función dentro del Restaurante.

3.2.1 Procesos de Elaboración

1. Recopilación de la información.

A través de cuestionarios o entrevistas.

2. Procesamiento de la información.

Después de reunir todos los datos, el paso siguiente es organizarlos en forma lógica mediante el desarrollo de un esquema de trabajo.

3. Redacción.

Definir la materia de que se trata el manual, además hay que tomar en cuenta a qué personas estarán dirigidos los manuales, con el propósito de que el lenguaje utilizado en los mismos resulte claro, sencillo, preciso y comprensible.

4. Elaboración de gráficas

Las técnicas visuales que se usan con mayor frecuencia en los manuales son: diagramas de flujo, cuadros de distribución de actividades, distribución de espacio, entre otras. Su elaboración deberá hacerse utilizando las técnicas más sencillas a fin de facilitar la comprensión del manual.

5. Formato y composición

Con la información completa y bien organizada, se analizará con el formato que se va a presentar, dependiendo de esto la facilidad de lectura, comprensión y puesta en práctica.

6. Revisión y aprobación

Esto se deberá ejecutar por el gerente general del restaurante, o a su vez personas profesionales en la elaboración de manuales de procedimientos.

7. Distribución y Control

Una vez que ya está aprobado, se debe imprimir el manual y entregar a los empleados; controlando su uso y correcta aplicación.

8. Actualización

Los manuales deben ser revisados nuevamente y actualizados anualmente. Garantizando de esta manera la eficacia de usar el manual.

CAPÍTULO IV

4. Situación del Restaurante "DeliMontaditos"

4.1 Historia del Restaurante "DeliMontaditos"

En España existe la venta ambulante de sánduches pequeños, como bocadillos de diferentes sabores, por un precio cómodo y al alcance del bolsillo del cliente; con esta idea nace en Ecuador en la ciudad de Quito, El restaurante DeliMontaditos en el año 2008, con su mentor el Lic. Enoc Salazar, transformando esta idea, en una más innovadora.

Mejora la calidad de los productos, innova en recetas nuevas, mejora la presentación de los sánduches, su masa y textura.

En sus inicios, funcionó en la Plaza deportiva, ubicada entre la Unión Nacional de Periodista y Juan José de Villalengua, siendo la Av. Principal Amazonas, los sánduches fueron en ese entonces más pequeños, y la producción era diaria. Después de dos años cambia su ubicación al sector de las universidades, Av. 12 de

octubre y Veintimilla, lugar donde funciona actualmente.

Empieza a trabajar con métodos sencillos de producción, la organización funcional de la cocina mejora al igual que la adquisición de sus empleados.

Cabe recalcar que hasta el año 2012 todas las ideas de producción de los alimentos, la adquisición y el almacenaje del mismo eran de una forma empírica.

A finales del año 2012, adquiere un asesoramiento Del chef y experto en marketing, Gustavo Tome mejorando la producción de los alimentos y rapidez en el servicio.

Actualmente se mantiene con procesos y métodos mejorados, pero todavía un poco empíricos. El restaurante atiende casi a 350 clientes, con ventas mensuales de 15000 dólares.

4.2. Ubicación

El primer local estuvo ubicado durante 2 años en la Plaza deportiva ubicada, en entre la Unión Nacional de Periodista y Juan José de Villalengua, siendo la Av. Principal la Amazonas y actualmente se encuentra ubicado en la zona de las universidades, Av. 12 de octubre y Veintimilla.

4.3. Organización

El restaurante está conformado por 7 empleados distribuidos de la siguiente manera: 2 cajeros, 4 cocineros y 1 administrador. Trabajando en horario rotativo, el primer turno empieza a las 8am y termina a las 15pm, el segundo turno empieza a las 12:30 pm y termina 21:00 pm. Los sábados se trabaja en un solo horario de 10:00 am hasta las 16:00 pm

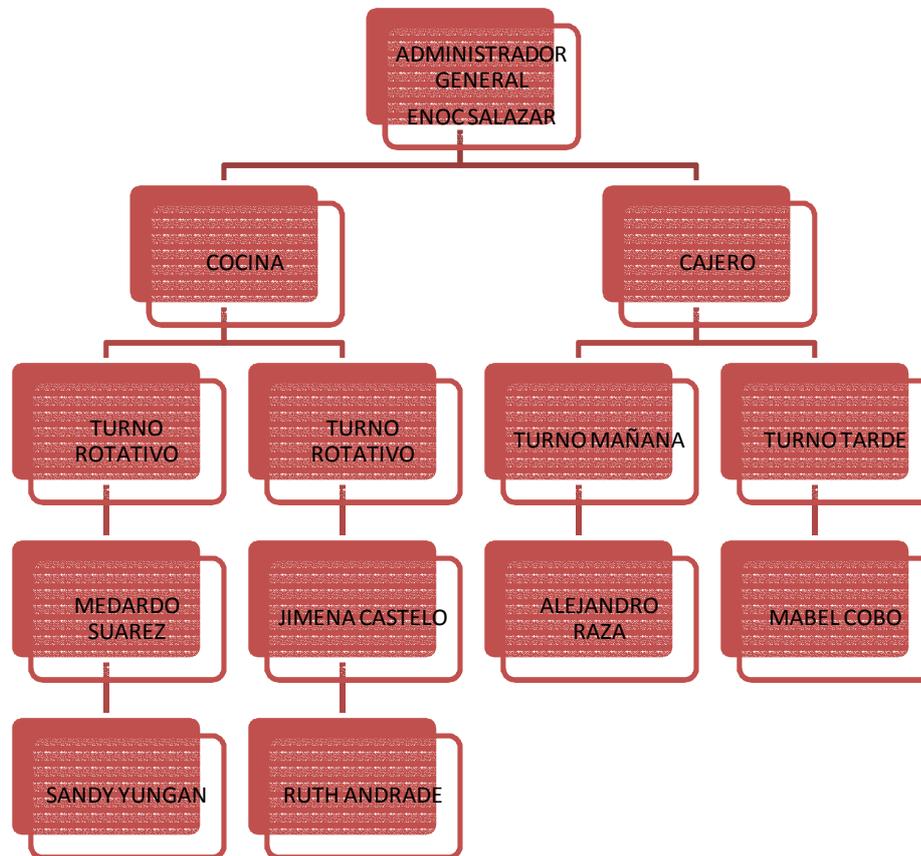


Gráfico N°2: Organigrama estructural del personal de Restaurante "DeliMontaditos"
Elaborado por: Sandy Yungán

4.4. Productos alimenticios

4.4.1 Productos alimenticios Semielaborados

Los productos Semielaborados del restaurante son:

SALSAS	VERDURAS	PRODUCTOS	RELLENOS
<ul style="list-style-type: none"> •Golf •Mayonesa •De tomate •Al pesto •Concase •Pimiento •Mostaza •Chimichurri •Guacamole •Aji 	<ul style="list-style-type: none"> •Lechuga •Tomate •Cebolla para hamburguesa •Cebolla pernil •Verduras para atún •Verduras para lomo •Verduras para chicken y steak •Champigñon Blanco. •Portobello 	<ul style="list-style-type: none"> •Tortilla española •Calamar apanado •Pechugas de pollo •Steak Suizo •Hamburguesa •Papas para huevos rotos. 	<ul style="list-style-type: none"> •Lomo vino tinto. •Lomo a la cerveza. •Lomo Aji •Lomo aji mixto •Lomo vino titno mixto. •Lomo a la cerveza mixto. •Philly Cheese Steak. •Philly Cheese Chicken

Tabla N°2: Nómima de productos Semielaborados
Fuente: Sandy Yungán

Dentro de los productos Semielaborados, las verduras y salsas son preparadas diariamente, para mantener la frescura de las verduras y la textura de las salsas.

Productos tales como: hamburguesa, carne, pollo, calamar son preparadas cada semana, según la ventas y el producto mantenido en stock. El mismo procedimiento se utiliza para los rellenos.

4.4.2 Productos alimenticios Elaborados

Los productos elaborados del restaurante son:

 <p>SANDUCHES DE POLLO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Philly Cheese Chiken •Hamburguesa de pollo. •Pollo y pickles •Pollo apio manzana 	 <p>SANDUCHES DE CARNE</p> <ul style="list-style-type: none"> •Lomo a la cerveza •Lomo al vino tinto •Lomo Aji •Lomo aji mixto •Lomo cerveza mixto •Lomo vino tinto mixto •Philly Cheese Steak •Lomo al pesto •Lomito con verduras •Pernil •Hamburguesa de carne 	 <p>SANDUCHES EMBUTIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Tradicional •Jamon Ahumado y queso brie •Jamon salami y queso holandes •Jamon serrano y queso manchego •Choripan
---	---	---

Tabla N°3: Productos alimenticios elaborados I
Elaborado por: Sandy Yungán

 <p>SANDUCHES DE MARISCOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cangrejo . • Atún pimiento y aceitunas. • Calamar apanado . 	 <p>SANDUCHES DE VERDURAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vegetariano • Portobello
---	---

Tabla N°4: Productos alimenticios elaborados II
Elaborado por: Sandy Yungán

 <p>PAPAS MONTADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papi Lomo a la cerveza. • PapiChicken • Papi Lomo al vino tinto. • Papi Lomo aji 	 <p>ENSALADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ensalada de pollo • Ensalada de embutidos 	 <p>HUEVOS ROTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • De pollo • De carne • De longaniza • De jamón serrano • De chorizo vela
--	--	--

Tabla N°5: Productos alimenticios elaborados III
Elaborado por: Sandy Yungán

Los productos elaborados son preparados a base de las ventas diarias, es decir, según salga la comanda del pedido por el cliente.

4.5. Prácticas utilizadas de manipulación de alimentos

4.5.1. Almacenamiento de producto

El método que se utiliza para el almacenamiento de producto, es la técnica PEPS (FIFO), es decir, que lo primero que ingresa como compra sale como venta, de esta manera el producto rota.

Se utiliza una bodega de frío para guardar la carne procesada, el pollo procesado, los principales rellenos elaborados, calamar apanado, hamburguesa de res y cerdo, los diferentes jamones porcionados, embutidos sellados y papas congeladas.

La refrigeradora consta de cuatro divisiones las cuales son destinadas de la siguiente forma: en la primera división, de arriba hacia abajo, se guardan los diferentes quesos y embutidos, en la segunda división se guarda las verduras procesadas, en la tercera

división se guarda las verduras no procesadas, es decir, que se encuentran en su estado natural, y en la última división se guardan las frutas no procesadas.

En el congelador- refrigerador se guarda el producto que se va a utilizar diariamente para la venta, es decir: principales rellenos y papas para freír.

4.5.2. Preparación de alimentos.

Para el procesamiento de la carne y pollo se realiza en un mesón junto al lavaplatos y lejos del mesón de preparación de los sánduches.

La hamburguesa de igual manera se realiza en un área lejos del mesón de preparación de los sánduches y así evitar la contaminación cruzada.

Diariamente se elabora el mise en place para la mesa de trabajo como son: lechuga, tomate, cebolla,

guacamole (elaborado a base del aguacate), mayonesa, salsa de tomate, salsa concase, chimichurri, ají.

La producción de los rellenos, la carne y el pollo, se realizan semanalmente. Sacando el número de producción de acuerdo al stock mantenido en la bodega-congelador.

El calamar apanado y la hamburguesa se preparan cada 2 semanas. De acuerdo al stock mantenido.

2.3. Hipótesis

La implementación de un manual básico de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos (BPM, en el Restaurante "DeliMontaditos", mejorará la calidad y disminuirá el tiempo de caducidad del producto final, garantizando la inocuidad del mismo; obteniendo en posicionamiento dentro del conjunto de Restaurantes que ofrecen comida rápida.

PARTE III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio, se presenta en el marco de una investigación de tipo descriptiva, pues pretende explicar a profundidad cada una de las variables en cuanto a su estructura y funcionamiento interno, utilizando para las mismas estadísticas descriptivas.

3.1.2 Diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación se manejará procesos y métodos cuantitativos y cualitativos, porque se utilizara instrumentos de recolección de datos tales como: la encuesta, con preguntas abiertas y cerradas y la entrevista estructurada.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población utilizada para el estudio de la investigación estará dividida en dos grupos.

- El primer grupo lo conforman los empleados del Restaurante "DeliMontaditos", dando un total de seis miembros con la siguiente distribución; dos cajeros y cuatro cocineros. El perfil de los empleados son: bachilleres y estudios universitarios.
- El segundo grupo lo conforman los clientes más frecuentes del Restaurante "DeliMontaditos", dando un total de 100 personas, entre universitarios y oficinistas.

3.2.2 Muestra

Se utilizará la muestra probabilística simple, porque es una forma elemental de seleccionar las unidades de análisis, debido a que todos los elementos de la población tiene la posibilidad de ser seleccionados, y dicha selección se efectúa mediante procedimientos aleatorios.

Por el número de la población, se constituye en el universo.

3.3 Instrumentos de Recolección de datos

En la presente investigación se utilizarán los siguientes instrumentos de recolección de datos.

- **Encuestas:** Se realizará una encuesta de seis ítems, la cual estará conformada por preguntas abiertas y cerradas. Dichas encuestas se las realizara a los treinta clientes universitarios y veinte y cinco clientes oficinistas. Y una encuesta a los empleados del Restaurante, la cual constará de ocho ítems, con preguntas cerradas y abiertas.
- **Entrevista estructurada:** Se realizará una entrevista estructura que consta de 10 ítems, 5 preguntas abiertas para la variable independiente y 5 preguntas cerradas para la variable dependiente. Dicha entrevista estará direccionada al dueño del local.

3.4. Descripción del trabajo de campo

Los instrumentos utilizados en la investigación se aplicaran a las diferentes personas en el mes de diciembre 2012, en el mismo Restaurante, dentro del horario de atención, que es 8:30am- 20:00pm. La persona encargada de realizar dichas encuestas será la autora del trabajo de investigación.

Se utiliza el mes de diciembre porque al considerarse un mes festivo la fluencia de clientes tiende a bajar, de esta manera la aplicación de dichos instrumentos será más efectiva por el factor tiempo y aglomeración de clientes.

PARTE IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Presentación gráfica de resultados

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES

FRECIENTES DEL RESTAURANTE DELIMONTADITOS

1.- Para Ud. Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos es:

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Manejo de alimentos	2	4
Correcta manipulación de alimentos	51	93
Uso de productos alimenticios	2	3
TOTAL	55	100

Tabla N° 6, Pregunta 1, encuesta clientes
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 3/ Pregunta N°1 / Encuesta Clientes
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número uno son:

De 55 persona encuestadas que representan el 100%, 51 personas que representa el 93% contestan que BPM es: **Correcta manipulación de alimentos**; 2 personas que representan el 3% contestan que BPM es: **Manejo de Alimentos**; y; 2 personas que representan el 4% contestan que BPM es: **Uso de productos alimenticios**.

Por consiguiente, podemos ver que la mayoría de personas conocen que son las BPM (Buenas prácticas de manipulación de alimentos).

2.- Una condición que deben asumir los cocineros en el restaurante debe ser:

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Cabello recogido y protegido	55	100
Manejar el producto y el dinero al mismo tiempo	0	0
Rascarse la cabeza o el cuerpo	0	0
TOTAL	55	100

Tabla N° 7, Pregunta 2, encuesta clientes
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 4/ Pregunta N°2 / Encuesta Clientes
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número dos son:

De 55 persona encuestadas que representan el 100%, 55 contestan una condición que deben asumir los cocineros en el Restaurante son: **Mantener el cabello recogido y protegido.**

Por consiguiente, podemos ver que la mayoría de personas conocen en qué condiciones deben trabajar las personas que manipulan alimentos.

3.- Considera que los productos del Restaurante DeliMontaditos son:

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Buen sabor y alta calidad	51	93
Buen sabor	4	7
Mal sabor, producto pésimo	0	0
TOTAL	55	100

Tabla N° 8, Pregunta 3, encuesta clientes
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 5/ Pregunta N°3 / Encuesta Clientes
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número tres son:

De 55 personas encuestadas que representan el 100%, 51 personas que representa el 93% contestan que

los productos alimenticios del Restaurante "DeliMontaditos" son; **de buen sabor y alta calidad**, 4 personas que representan el 7% contestan que los productos alimenticios del Restaurante "DeliMontaditos" son; **de buen sabor**; y, 0 personas contestan que los productos alimenticios del Restaurante "DeliMontaditos" son; **de mal sabor y producto pésimo**.

Por consiguiente, podemos ver que la mayoría de personas encuestadas aceptan que los productos alimenticios, elaborados en el Restaurante, son de un buen sabor y el producto utilizado es de alta calidad.

4.- Las tablas en las que son servidas las órdenes están.

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Limpias y desinfectadas	21	38
Limpias	33	60
Con grasa	1	2
TOTAL	55	100

Tabla N° 9, Pregunta 4, encuesta clientes
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 6/ Pregunta N°4 / Encuesta Clientes
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número cuatro son:

De 55 personas encuestadas que representan el 100%, 21 personas que representa el 38% contestan las tablas en las que son servidas las órdenes están; **limpias y desinfectadas**; 33 personas que representan el 60 % contestan que las tablas en las que son servidas las órdenes están; **limpias**; y, 1 persona que representa el 2% contestan que las tablas en las que son servidas las órdenes están; **con grasa**.

Por consiguiente, podemos ver que la mayoría de personas, consideran que las tablas que se utilizan para servir las órdenes están limpias.

5.- Ud. considera que el área del Restaurante DeliMontaditos se encuentra

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Correctamente aseado	51	93
Mesas sucias, piso con restos alimenticios	0	0
Parcialmente aseado	4	7
TOTAL	55	100

Tabla N° 10, Pregunta 5, encuesta clientes
Elaborado por: Sandy Yungán

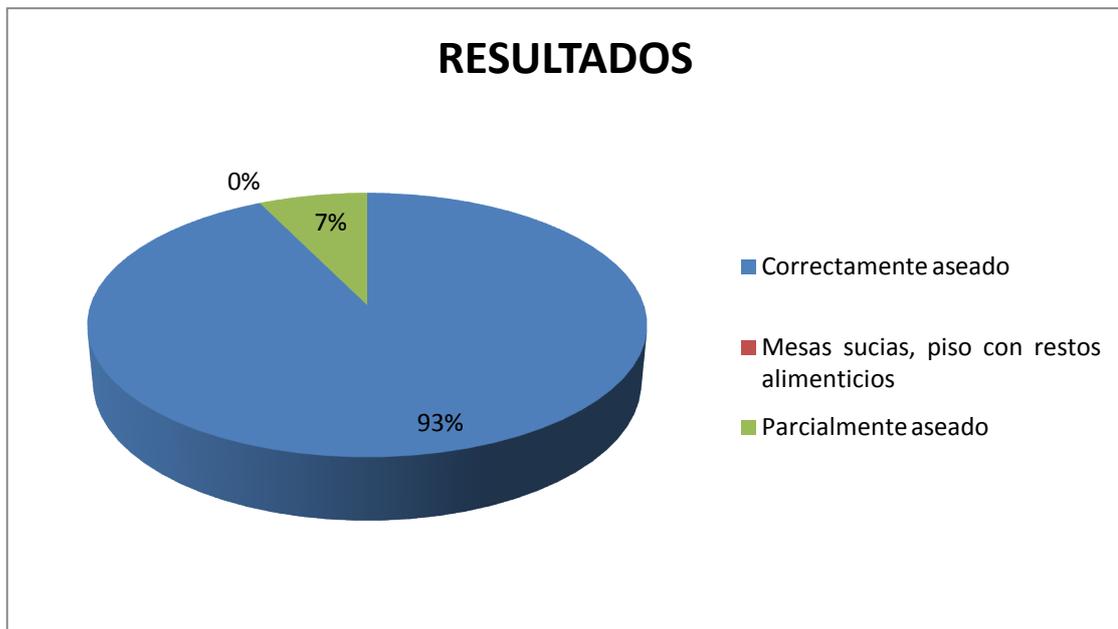


Gráfico N°: 7/ Pregunta N°5 / Encuesta Clientes
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número cinco son:

De 55 personas encuestadas que representan el 100%, 51 personas que representa el 93% contestan que el área del Restaurante esta, **correctamente aseada**; y, 4 personas que representan el 7% contestan que el área del Restaurante está, **parcialmente aseado**.

Por consiguiente, podemos ver que la mayoría de clientes consideran que el área del Restaurante "DeliMontaditos" está correctamente aseada.

6.- Ud. considera que: En el Restaurante DeliMontaditos el personal de cocina y meseros utilizan buenas prácticas de manipulación de alimentos.

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	53	96
NO	2	4
TOTAL	55	100

Tabla N° 11, Pregunta 6, encuesta clientes

Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 18/ Pregunta N°6 / Encuesta Clientes

Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número seis son:

De 55 personas encuestadas, que representan el 100%, 53 personas que representan el 96% contestan que, el personal del Restaurante, utilizan, **buenas prácticas**

de manipulación de alimentos; y, 2 personas que representan el 4%, contestan, que el personal del Restaurante, **no utilizan buenas prácticas de manipulación de alimentos.**

Al ser una pregunta abierta, en su mayoría los clientes afirman que, el área de preparación de alimentos al ser abierta al público, ellos pueden constatar que los manipuladores de alimentos utilizan correctas prácticas de higiene y manipulación, al momento de preparar los alimentos.

**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL
PERSONAL DE COCINA Y MESEROS DEL RESTAURANTE
DELIMONTADITOS**

1. Para Ud. Buenas prácticas de manipulación de alimentos es:

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Manejo de alimentos	0	0
Correcta manipulación de alimentos	6	100
Uso de productos alimenticios	0	0
TOTAL	6	100

Tabla N°12, Pregunta 1, encuesta personal
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 9/ Pregunta N°1 / Encuesta personal.
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número uno son:

De 6 trabajadores encuestados que representan el 100%, 6 personas responden que, buenas prácticas de manipulación de alimentos es, **la correcta manipulación de alimentos.**

Por consiguiente, se considera que todo el personal del Restaurante "DeliMontaditos", conocen que son las, Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos.

2. El lavado correcto de manos comprende.

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Mojar, jabonar las manos, antebrazos, friccionar las manos, cepillar las uñas, enjuagar bien y secar.	6	100
Mojar las manos, jabonarse, cepillar las uñas, y enjuagar bien.	0	0
Mojar las manos, cepillar las uñas, enjuagar bien y secarse con el delantal.	0	0
TOTAL	6	100

Tabla N°13, Pregunta 2, encuesta personal
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 10/ Pregunta N°2 / Encuesta personal.
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número dos son:

De 6 trabajadores encuestados que representan el 100%, **6 personas responden que, el lavado de manos consiste en: Mojar y jabonar las manos y antebrazos, friccionar las manos, cepillar las uñas, enjuagar bien y secar.**

Por consiguiente, se considera que todo el personal del Restaurante DeliMontaditos, conocen en que consiste en correcto lavado de manos.

3. Durante la manipulación de alimentos, el expendedor no debe usar uñas largas y pintadas por:

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Higiene y por riesgo de contaminación	6	100
Por el alto costo de esmaltes	0	0
Para no lastimar los productos	0	0
TOTAL	6	100

Tabla N°14, Pregunta 3, encuesta personal
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 11/ Pregunta N°3 / Encuesta personal
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número tres son:

De 6 trabajadores encuestados que representan el 100%, 6 personas responden que, durante la manipulación de alimentos, el expendedor no debe usar las uñas largas y pintadas por: **Higiene y por el riesgo de contaminación.**

Por consiguiente, se considera que todo el personal del Restaurante DeliMontaditos, saben que no se debe manipular los alimentos con las uñas pintadas, evitando así una contaminación de alimentos.

4. La persona que manipula alimentos debe evitar:

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Utilizar pinzas	0	0
Usar el cabello protegido con gorro o mala	0	0
Rascarse la cabeza o el cuerpo	6	100
TOTAL	6	100

Tabla N°15, Pregunta 4, encuesta personal
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 12/ Pregunta N°4 / Encuesta personal
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número cuatro son:

De 6 trabajadores encuestados que representan el 100%, 6 personas responden que, la persona que manipula los alimentos debe evitar: **Rascarse la cabeza o el cuerpo.**

Por consiguiente, se considera que todo el personal del Restaurante DeliMontaditos, conocen que una práctica que no deben usar dentro de la cocina mientras manipulan alimentos es el rascarse la cabeza o el cuerpo, por esto pone en riesgo la higiene del alimento.

**5. El espacio para el almacenamiento de los alimentos
(muebles y equipos) debe estar.**

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Contaminado y con residuos	0	0
Lavados y desinfectados	6	100
Inseguros	0	0
TOTAL	6	100

Tabla N°16, Pregunta 5, encuesta personal
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 13/ Pregunta N°5 / Encuesta personal.
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número cinco son:

De 6 trabajadores encuestados que representan el 100%, 6 personas responden que, el espacio para el almacenamiento de los alimentos (muebles y equipos) debe estar: **Lavados y desinfectados.**

Por consiguiente, se considera que todo el personal del Restaurante DeliMontaditos, pone en práctica este principio de limpieza, para la mantención correcta de los muebles y equipos donde se guardan los productos alimenticios elaborados, y Semielaborados.

6. La contaminación cruzada es:

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Transferencia de microbios de alimentos crudos o a los cocinados	6	100
La transferencia de minerales de los recipientes a los alimentos	0	0
La transferencia de vitaminas		
TOTAL	6	100

Tabla N°17, Pregunta 6, encuesta personal
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 14/ Pregunta N°6 / Encuesta personal.
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número seis son:

De 6 trabajadores encuestados que representan el 100%, 6 personas responden que, la contaminación cruzada es: **La transferencia de microorganismos de alimentos crudos a cocinados.**

Por consiguiente, se considera que todo el personal del Restaurante "DeliMontaditos", conoce acerca de contaminación de microorganismos y su incidencia en el alimento.

7. Se consideran alimentos higiénicamente elaborados cuando

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Cumplimos con las normas de higiene	6	100
Los elaboran personas enfermas	0	0
No se cumple con las normas de protección	0	0
TOTAL	6	100

Tabla N°18, Pregunta 7, encuesta personal
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N° 15/ Pregunta N°7/ Encuesta personal.
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número siete son:

De 6 trabajadores encuestados que representan el 100%, 6 personas responden que, se considera que un alimento higiénicamente elaborado es cuando se: **Cumple con las normas de higiene.**

Por consiguiente, se considera que todo el personal del Restaurante DeliMontaditos, pone en práctica este principio, el cumplir con las normas higiénicas de elaboración de un producto alimenticio.

8. Ud. considera ¿Qué mediante el proceso de elaboración de productos alimenticios ha usado buenas prácticas de manipulación de alimentos?

INDICADORES	FRECUENCIA	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Tabla N°19, Pregunta 8, encuesta personal
Elaborado por: Sandy Yungán



Gráfico N°: 16/ Pregunta N°8 / Encuesta personal.
Elaborado por: Sandy Yungán

Los resultados que arrojan la pregunta número ocho son:

De 6 trabajadores encuestados que representan el 100%, 3 personas que representan el 50% responden que, **NO, se ha usado una correcta manipulación de alimentos, durante los diversos procesos de elaboración de alimentos.** Y las otras 3 personas que representan el 50% responden que, **SI, se ha usado una correcta manipulación de alimentos, durante los diversos procesos de elaboración de alimentos.**

Por consiguiente, se considera que todo el personal del Restaurante DeliMontaditos, conocen sobre las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, pero solamente el 50% de ellos, es decir la mitad del personal, los pone en práctica.

4.2 Análisis e interpretación de resultados.

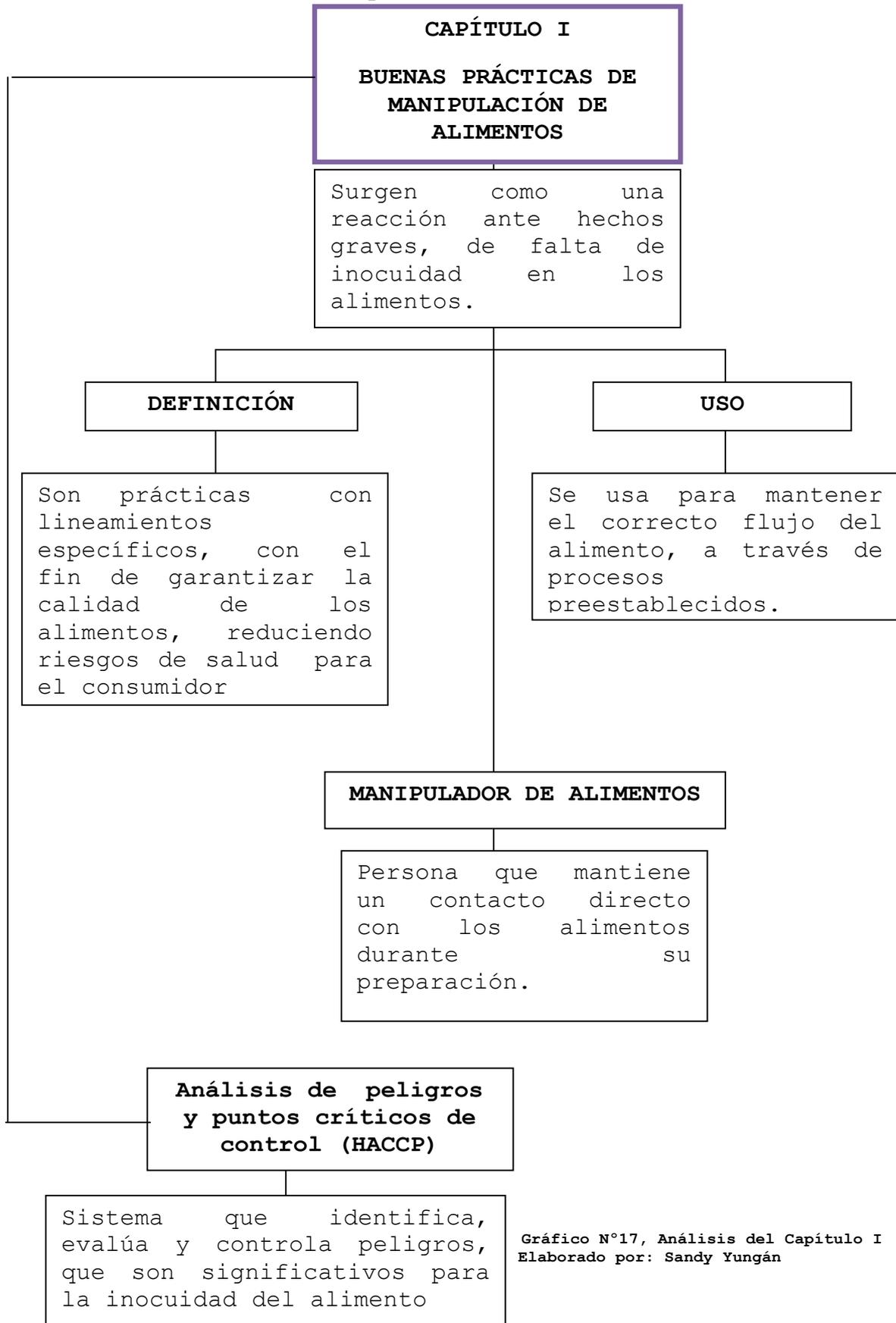


Gráfico N°17, Análisis del Capítulo I
Elaborado por: Sandy Yungán

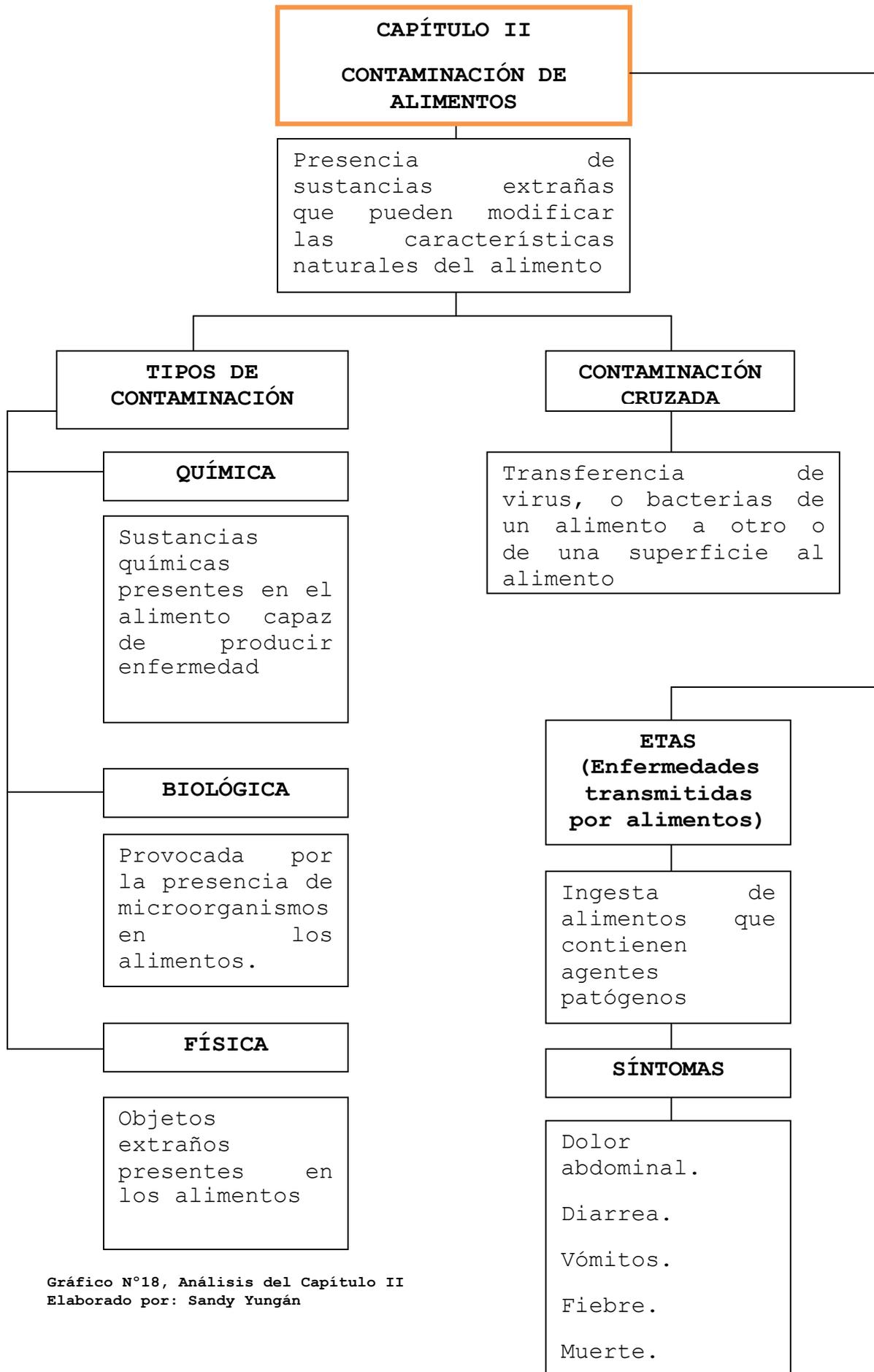


Gráfico N°18, Análisis del Capítulo II
Elaborado por: Sandy Yungán

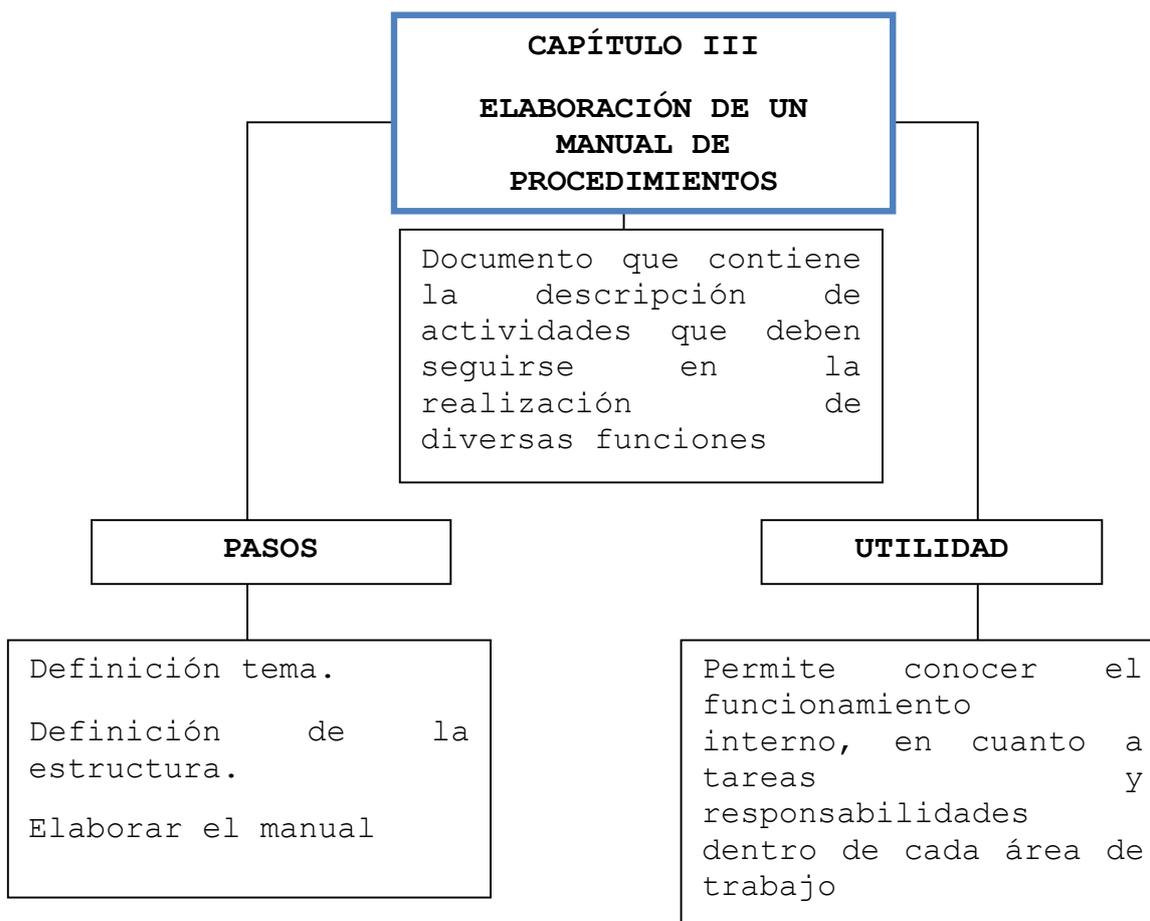


Gráfico N°19, Análisis del Capítulo III
Elaborado por: Sandy Yungán

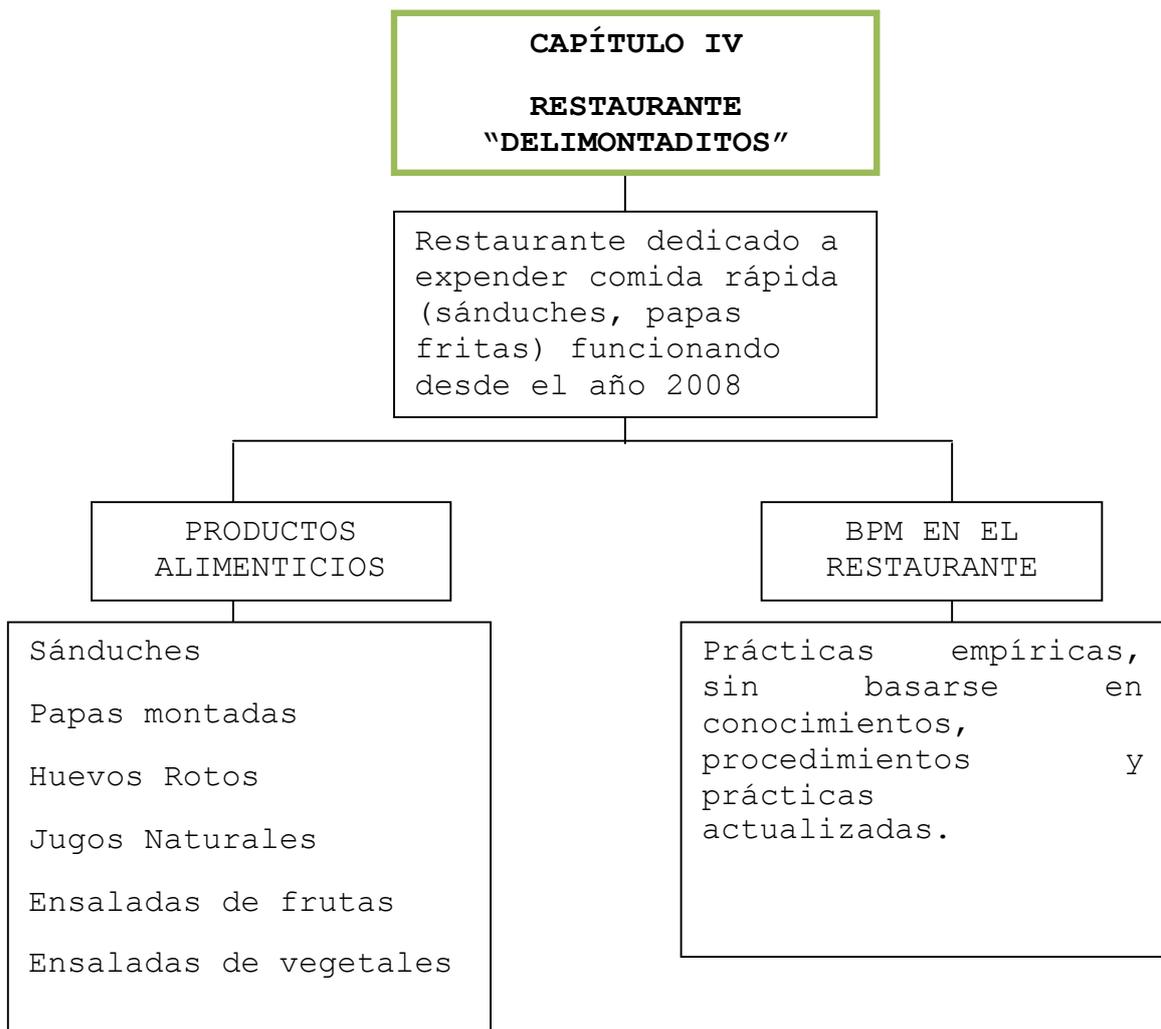


Gráfico N°20, Análisis del Capítulo IV
Elaborado por: Sandy Yungán

Tras todo el estudio realizado en la presente investigación, se ha podido analizar sobre la situación actual que presenta el Restaurante "DeliMontaditos" de la ciudad de Quito, y también sobre las Buenas prácticas de manipulación de alimentos que se mantienen en el dicho lugar; encontrando fallas en algunos procedimientos y respuestas a las necesidades presentadas en el área de cocina.

Cabe mencionar que el Restaurante en sus cinco años de funcionamiento no ha sido clausurado, ni se han presentado cuadros de intoxicación de clientes por la ingesta de alimentos contaminados; sin embargo con la finalidad de crecer, establecer más locales, y mejorar en la inocuidad del alimento desde el momento que es receptado hasta el final que es entregado al cliente; se implementa un manual de procedimientos de manipulación de alimentos.

Con la implementación de este manual, mejorara la calidad laboral, calidad alimentaria dentro del Restaurante.

4.3 Conclusiones

- El manual recomendado y elaborado para el Restaurante DeliMontaditos, ayudará a todos sus empleados, mejorando la manipulación de alimentos que mantenían, esto permitirá, que el Restaurante "DeliMontaditos" crezca tanto en el mercado, en ventas, como en el personal con el que cuenta.
- Según los datos arrojados de la investigación acerca de las BPM (Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos) mantenidas en el Restaurante DeliMontaditos, en su gran mayoría conocen sobre el tema, pero no lo ponen en práctica y a diario.
- El Restaurante "DeliMontaditos", no ha presentado un cuadro de intoxicaciones por la ingesta de alimentos, esto nos lleva a afirmar que las prácticas mantenidas de manipulación de alimentos no son tan erradas, pero si es necesario, el cambiarlas y mejorarlas, para el bienestar del restaurante en cuanto al personal y también a el bienestar de los clientes.

4.4 Recomendaciones

- Promover el correcto uso del manual de Manipulación de Alimentos por todos sus empleados.
- Verificar a diario los productos etiquetados ya sea que estén abiertos o cerrados.
- Capacitar consecutivamente al personal y actualizarlos en temas como, higiene alimentaria, HACCP, entre otros.

PARTE V PROPUESTA

5.1 Título de la propuesta

"IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL BÁSICO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS, EN EL RESTAURANTE DELIMONTADITOS DE LA CIUDAD DE QUITO"

5.2 Justificación

El servicio de alimentos y bebidas prestado a través de los Restaurantes, es de especial importancia para el desarrollo de la actividad gastronómica en nuestro país. Este servicio se enfrenta cada día a un consumidor más exigente, hecho que obliga a ofrecer servicios de mejor calidad, que respondan a las necesidades de los comensales, garantizando la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas.

Después de un análisis realizado en el Restaurante DeliMontaditos, en cuanto a las prácticas de manipulación de alimentos mantenidas actualmente se propone el implementar un Manual Básico de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, en el cual abarcarán actividades que tiene lugar desde el inicio

de la cadena alimentaria, la cual consiste en la serie de manipulaciones que sufre el alimento desde su lugar de origen, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, servido y consumo final.

Por todo esto es necesario indicar que la aplicación de buenas prácticas de manipulación de alimentos, no solo genera ventajas en materia de salud; sino también en la reducción de costos, pues evitará pérdidas de productos por descomposición o alteración producida por contaminantes diversos y, por otra parte, mejora el posicionamiento de los productos, y por ende el del Restaurante que los ofrece.

5.3 Impacto

El Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos (BPM) tendrá un impacto en el ámbito social, puesto que contribuirá al Restaurante DeliMontaditos para mejorar su rendimiento.

Además la implementación del presente MANUAL tendrá un impacto económico en el Restaurante, ya que se favorecerá al reconocimiento y desarrollo empresarial, por medio de lo cual se mejora los procedimientos, técnicas y métodos para la producción alimenticia.

Al desarrollar el Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos se podrá almacenar información, para un mejor desarrollo económico encaminado a personas que buscan alternativas de negocios que deseen orientar su trabajo a la producción y comercialización de productos en óptimas condiciones de sanitación.

Con la elaboración de un Manual de Manipulación de Alimentos, obtendrá un impacto en el personal que labora en el establecimiento, puesto que se propone un adecuado manejo y puesta en prácticas de las normas de manipulación de alimentos.

Con esto se concluye que el desarrollo del presente trabajo es beneficioso para la sociedad en el ámbito económico social y productivo.

5.3.1 Relevancia Social

La elaboración e implementación de este manual, ayudará al Restaurante a tener más afluencia de clientes, porque al manejarse bajo un manual de manipulación de alimentos, correctamente el cliente, percibe cambios desde el preciso momento que ingresa al restaurante.

Así se evitan las enfermedades, cierre de restaurantes y desempleo para sus trabajadores.

5.3.2 Relevancia Económica

Al utilizar correctamente el manual de Buenas prácticas de Manipulación de Alimentos, empiezan a ganar desde los propios empleados hasta el dueño, porque las mermas empiezan a bajar, los productos dañados por mal almacenaje en lugares erróneos bajan porcentualmente.

Los ingresos suben con la fluencia de los clientes y menor pérdida de producto alimenticio elaborado.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivo general

- Establecer en el Restaurante DeliMontaditos formas correctas de manipulación de alimentos, para su adecuada preparación, conservación y consumo.

5.4.2 Objetivo específico

- Analizar las prácticas de manipulación mantenidas, para mejorarlas de ser posible o cambiarlas.
- Examinar los procedimientos de almacenamiento del producto alimenticio, para mantener un stock adecuado de cada uno, evitando pérdidas por descuido.
- Establecer cárdez de productos alimenticios para controlar la producción de los mismos.

5.5 Ubicación sectorial y física

El Restaurante DeliMontaditos, se encuentra ubicado en la Av. 12 de Octubre y Veintimilla.

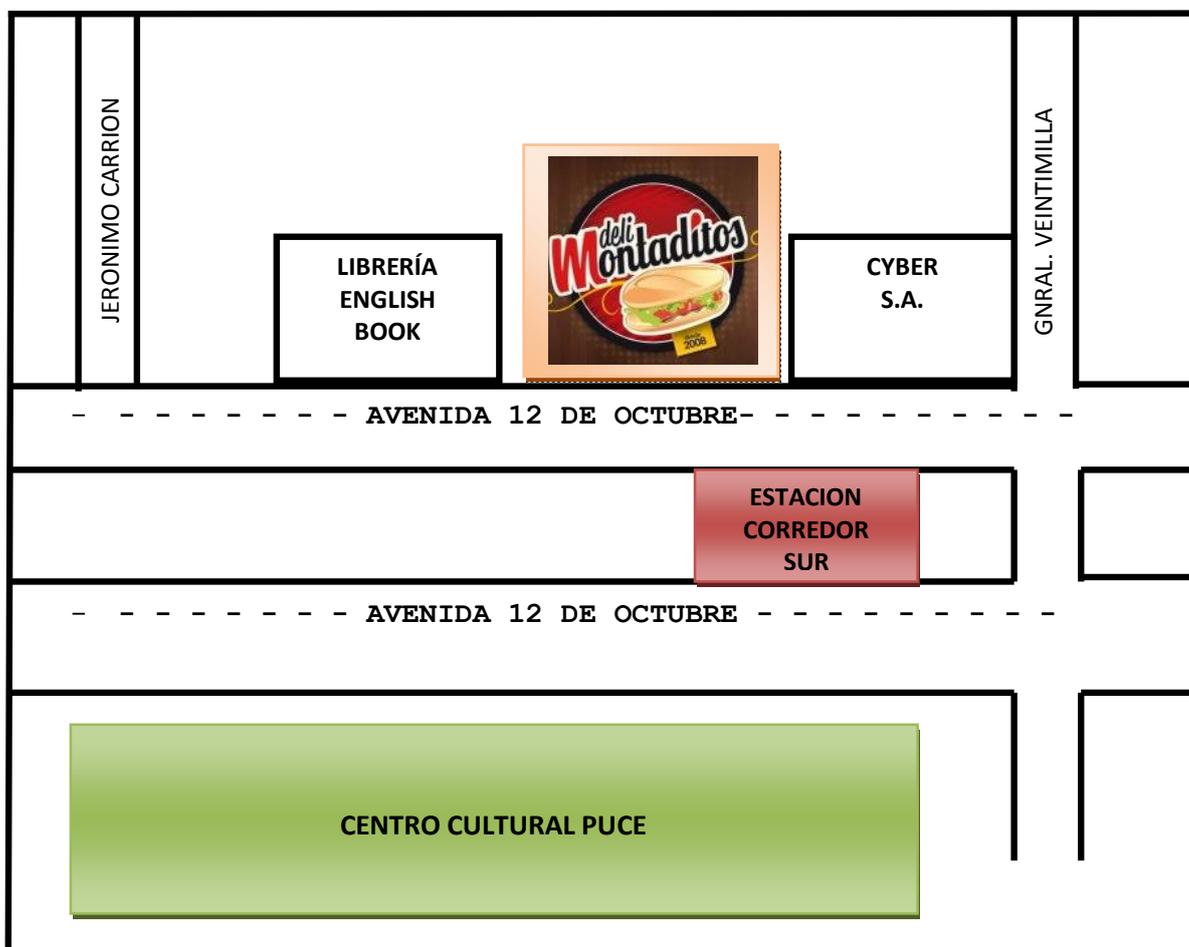


Gráfico N°: 21, Croquis Ubicación Restaurante
Elaborado por: Sandy Yungán.

5.6 Plan de ejecución

MANUAL BÁSICO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

RESTAURANTE DELIMONTADITOS DE LA CIUDAD DE QUITO



Gráfico N°:22

Fuente: Portada recetario del Restaurante "DeliMontaditos"



OBJETIVO GENERAL

- Orientar al personal del Restaurante "DeliMontaditos", al manejo de adecuadas prácticas de manipulación de alimentos, con el fin de garantizar la inocuidad del producto alimenticio desde la recepción hasta la entrega del mismo al consumidor final.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Calificar las actitudes de cada empleado, en su área de trabajo, para mejorar o promover dichas actitudes según sea el caso.
- Organizar las diferentes actividades de cada empleado dentro del Restaurante, para evitar contaminaciones dentro del área de manipulación de alimentos.
- Detallar cada procedimiento que se debe mantener en la cocina, encaminando a la superación de cada actividad realizada.

LA CONTAMINACIÓN DE ALIMENTOS



Es la presencia de material anormal en un alimento, ya sea por agentes patógenos, metales tóxicos o cualquier otro objeto que ponga en riesgo la inocuidad del alimento para ser consumido.

Tipos de contaminación:

Biológica.- Causada por la ignorancia y negligencia por parte de la persona que prepara el alimento.

Provocada por:

- Bacterias: Microorganismo que causan, enfermedades o putrefacción en los seres vivos
- Mohos: Formado por hongos que pueden encontrarse en exteriores o interiores. Crecen mejor en condiciones cálidas, mojadas y húmedas.

Física.- Incorporación de cuerpos extraños al alimento como:

- Joyas
- Cabellos
- Plásticos
- Metales



Química.- Contaminación con sustancias químicas durante los procesos de almacenamiento, elaboración, cocinado y porcionados; por:

- Químicos de limpieza
- Químicos de desinfección

Contaminación cruzada.- Transferencia de microorganismos de alimentos crudos a cocinados simultáneamente, o de una superficie infectada al alimento directamente.

Ejemplo: Al usar la tabla amarilla para las pechugas de pollo crudas y no desinfectarle antes de usarla para pechugas de pollo cocinadas.

HIGIENE PERSONAL



La persona que manipula alimentos debe ser consciente que es siempre el principal responsable de las intoxicaciones alimentarias y generalmente por no seguir buenas prácticas higiénicas, por lo que, es su **obligación** prevenir cualquier alteración de los alimentos que se deba a su descuido en higiene personal.

El 40% de enfermedades de origen alimentario son provocadas por la mala higiene personal.

¿Qué incluye en la higiene personal?

1.- Hábitos de Higiene Corporal.

Los microorganismos pueden hallarse en la piel, la boca y otras partes del cuerpo de una persona, en su ropa, cabello y, con más frecuencia, en la materia fecal. Las manos son el vehículo privilegiado de los microorganismos, al pagar a un proveedor, tomar un trapo de limpieza o recoger algo del piso antes o



durante la manipulación de alimentos. Por ello, si tocamos esas partes del cuerpo o productos contaminados y después manipulamos, preparamos o servimos alimentos con las manos sucias, corremos serios riesgos de contaminarlos.

¿Qué se debe hacer?

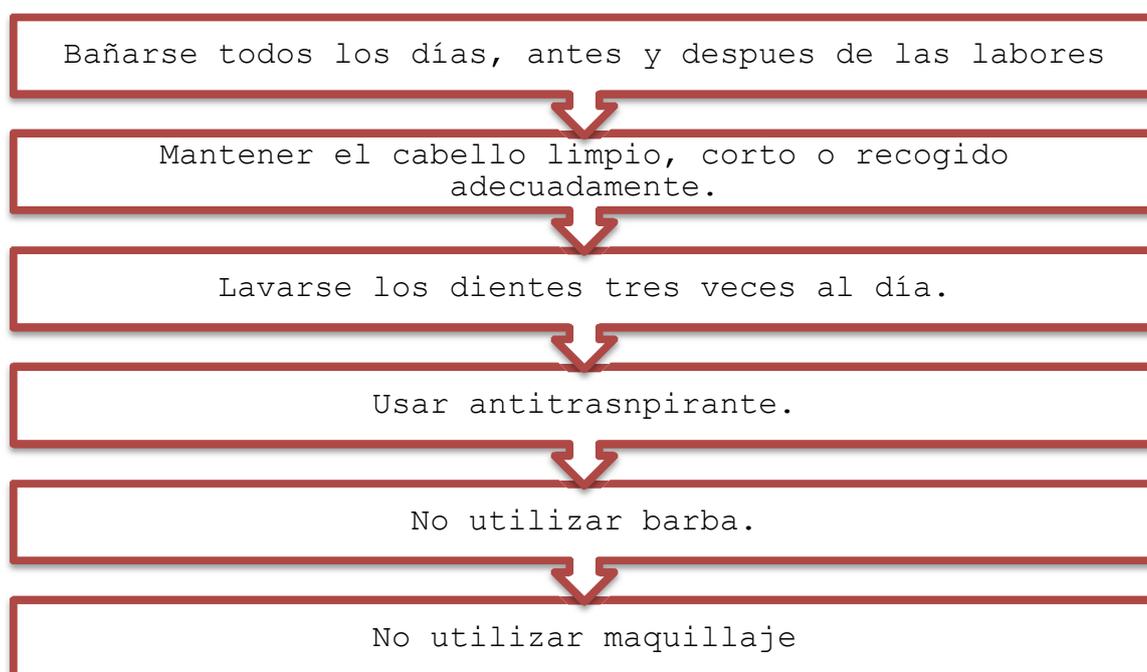


Grafico N° 23, Hábitos durante el trabajo
Elaborado por: Sandy Yungán

¡RECUERDE!

MANTENER LAS UÑAS CORTAS, LIMPIAS Y SIN ESMALTE

Si se tiene las uñas largas la contaminación se esconde debajo de ellas.

Pedazos de esmalte caen en el alimento y lo contaminan.



2.- Hábitos durante el trabajo

El manipulador de alimentos, debe estar consciente de los hábitos adecuados que debe mantener dentro de la cocina y durante su periodo laboral.

¿Qué se debe hacer?

No usar joyas ni otros accesorios (reloj, celular, etc)

No fumar.

No masticar chicle.

No toser, ni estornudar .

No utilizar maquillaje.

No utilizar perfume.

No peinarse en el área de cocina.

No urgarse la nariz u otra parte del cuerpo.

No consumir bebidas, ni alimentos en el área de cocina.

Gráfico N° 24, Hábitos durante el trabajo
Elaborado por: Sandy Yungán

¡RECUERDE!

El manipulador no debe tocarse el pelo mientras trabaja con alimentos; en caso de hacerlo ha de lavarse las manos antes de volver a tocar los



3.- Vestimenta

El personal que manipula los alimentos debe estar completamente uniformado, en buen estado y limpio.

El uniforme consiste en usar:



Gráfico N° 25, Uniforme del manipulador y alimentos y visitantes
Elaborado por: Sandy Yungán



4.- Lavado y desinfección de manos

Lavarse y desinfectarse las manos ¿cuándo?

- 1) Al ingresar al área de cocina en la mañana o después de ausentarse del mismo por cualquier motivo.
- 2) Antes de manipular alimentos crudos o cocinados.
- 3) Antes de ponerse los guantes desechables.
- 4) Al sacarse los guantes desechables.
- 5) Después de realizar una actividad de limpieza.
- 6) Después de utilizar el Servicio Higiénico.
- 7) Después de estornudar o toser.
- 8) Después de comer.
- 9) Después de tocarse la cara, la boca o el cabello.
- 10) Después de manejar objetos u herramientas que causen contaminación como dinero, basura, basureros, cajas, etc.
- 11) Antes de salir del trabajo.

¡RECUERDE!

Las manos son la forma más fácil y común de transmitir la contaminación



PROCESO COMPLETO DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS

¿CÓMO?

- 1) Remojarse las manos y brazos hasta la altura de los codos.
- 2) Aplicarse jabón-desinfectante en las manos y brazos hasta la altura de los codos.
- 3) Fregarse las manos (entre los dedos y debajo de las uñas) hasta la altura de los codos por 20 segundos; utilice un cepillo para las uñas.
- 4) Enjuagarse las manos y brazos hasta la altura de los codos con abundante agua.
- 5) Secarse las manos con papel de cocina.



5. Uso de guantes desechables

¿Cuándo debe usarlos?

El buen uso de guantes desechables puede permitirse una medida de protección de alimentos en determinados casos.

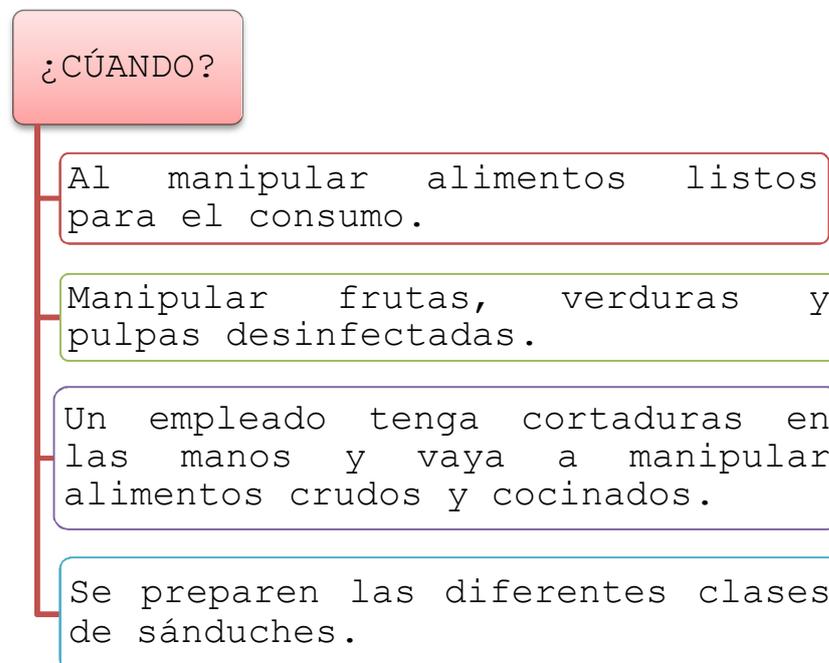


Gráfico N° 26, Uso de guantes desechables
Elaborado por: Sandy Yungán

Esto no quiere decir que se debe cambiar cada 5 minutos, sino después de que cambie la tarea, por ejemplo, después de cortar carne y antes de hacer las ensaladas.



- ✓ Desechar cuando uno se va al baño y cuando regresa use nuevos.
- ✓ Después de manipular sustancias y utensilios crudos
- ✓ Una vez que se contamine por uso personal
- ✓ Después de cada uso: Una vez que los guantes han sido retirados de las manos se deben desechar inmediatamente, No se debe reutilizar o lavar los guantes - **NO ES ACEPTADO.**

El desinfectante de manos se debe utilizar siempre después de haberse lavado las manos con jabón (bajo el procedimiento estándar.)

¡RECUERDE!

***Antes de usar los guantes desechables hay que
LAVARSE Y DESINFECTARSE las manos.***

6.- CUANDO UN EMPLEADO SE ENFERMA O LASTIMA



Los empleados deben reportar problemas de salud antes de comenzar el turno. Si los empleados se enferman o lastiman durante el turno, estos debe reportárselo al jefe de cocina.

Los empleados con los siguientes síntomas deberán permanecer en casa.

- 1) Diarrea
- 2) Nausea
- 3) Vómito
- 4) Fiebre
- 5) Dolor de garganta con fiebre.
- 6) Secreción de los oídos, ojos o nariz.

El empleado tiene la responsabilidad y obligación, el cubrir todas las cortadas, quemaduras, llagas, ampollas e infecciones. Los vendajes o curitas deben estar limpios, secos y prevenir que las heridas se infecten.

En caso de una cortada, lastimado u otra herida:



1. Por favor Salga del área de trabajo.
2. Avise al Supervisor.
3. Cure la herida.
4. Verifique que el área donde ocurrió el accidente NO esté contaminada

Si está contaminado el producto elimínelo, limpie y desinfecte las superficies y utensilios

¿Cómo limpiar una cortada o raspadura?

1. Limpie bien la herida.
2. Desinfectar con alcohol.
3. Cubra bien la herida.
4. Cubrir con guantes desechables.

¡RECUERDE!

La Buena Higiene Personal depende de cada uno!!!!

ÁREAS DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS



La manipulación de alimentos de diferente procedencia debe realizarse en lugares separados. Los alimentos cocinados deben realizarse en un lugar separado de los alimentos crudos para evitar la contaminación cruzada.

La cocina se divide en tres principales áreas.

Cocina caliente.- Es el área donde se encuentran: la freidora, el horno del pan, la cocina industrial y la plancha.

Cocina fría.- Donde se preparan todos los sandwiches y ensaladas de vegetales y ensaladas de frutas.

Área de servicio.- Donde se encuentran los dispensadores de las diferentes clases de bebidas, y suministros fundamentales para la entrega del pedido al cliente.

PREPARACIÓN DE ALIMENTOS



1. TABLAS DE PICAR

Usos por áreas y colores

ROJA

Se utiliza para: carnes crudas (res, cerdo, pollo) y embutidos.

VERDE

Se utiliza para: Frutas y verduras sin desinfectar o cocinar.

BLANCA

Se utiliza para: panes y lácteos.

AMARILLA

Se utiliza para: para aves y animales de caza.

CELESTE

Se utiliza para: Pescados y mariscos.

CAFÉ

Se utiliza para: Alimentos cocinados.



2. DESCONGELACIÓN DE ALIMENTOS

¿CÓMO?

1.- En refrigeración a una temperatura de 5°C 0 menos.

Para que este método sea más factible se lo debe hacer con un día de anticipación, por ejemplo:

Cuando se va a preparar hamburguesa es necesario dejar la carne molida de res y de cerdo en refrigeración, con un día de anterioridad, para que se mantenga la cadena de frío, y al siguiente día tengamos la carne descongelada y lista para la preparación de hamburguesa.

2.- Bajo un chorro de agua fría.

Este método debe ser utilizado para carnes, y el lavabo donde va a ser descongelado, debe ser grande y desinfectado antes de usarlo y después de usarlo.

3.- Sumergido en el agua.

Este método es rápido, pero en pocas porciones de carne o pollo, preferentemente 500 gramos de cada uno, y no se debe exceder el tiempo límite de dos horas.



4.- Usando el microondas.

Hay que tener cuidado de descongelar solamente el producto que se va a utilizar ese momento, porque si se vuelve a congelar, estaríamos ayudando a la proliferación de microorganismo en el producto alimenticio, al romper la cadena de frío.

¡RECUERDE!

Es más recomendable NO descongelar el producto en contacto directo con el agua, siempre debe estar dentro de su empaque o dentro de una funda limpia.

DESINFECCIÓN DE ALIMENTOS



¿Qué es desinfectar?

Es limpiar, para matar o desactivar agentes patógenos tales como bacterias, virus; impidiendo el crecimiento de microorganismos que se encuentran en organismos vivos, o sobre superficies donde se manipulan alimentos **crudos o cocinados.**

¿Qué desinfectar?

1. FRUTAS Y VERDURAS ¿CÓMO?

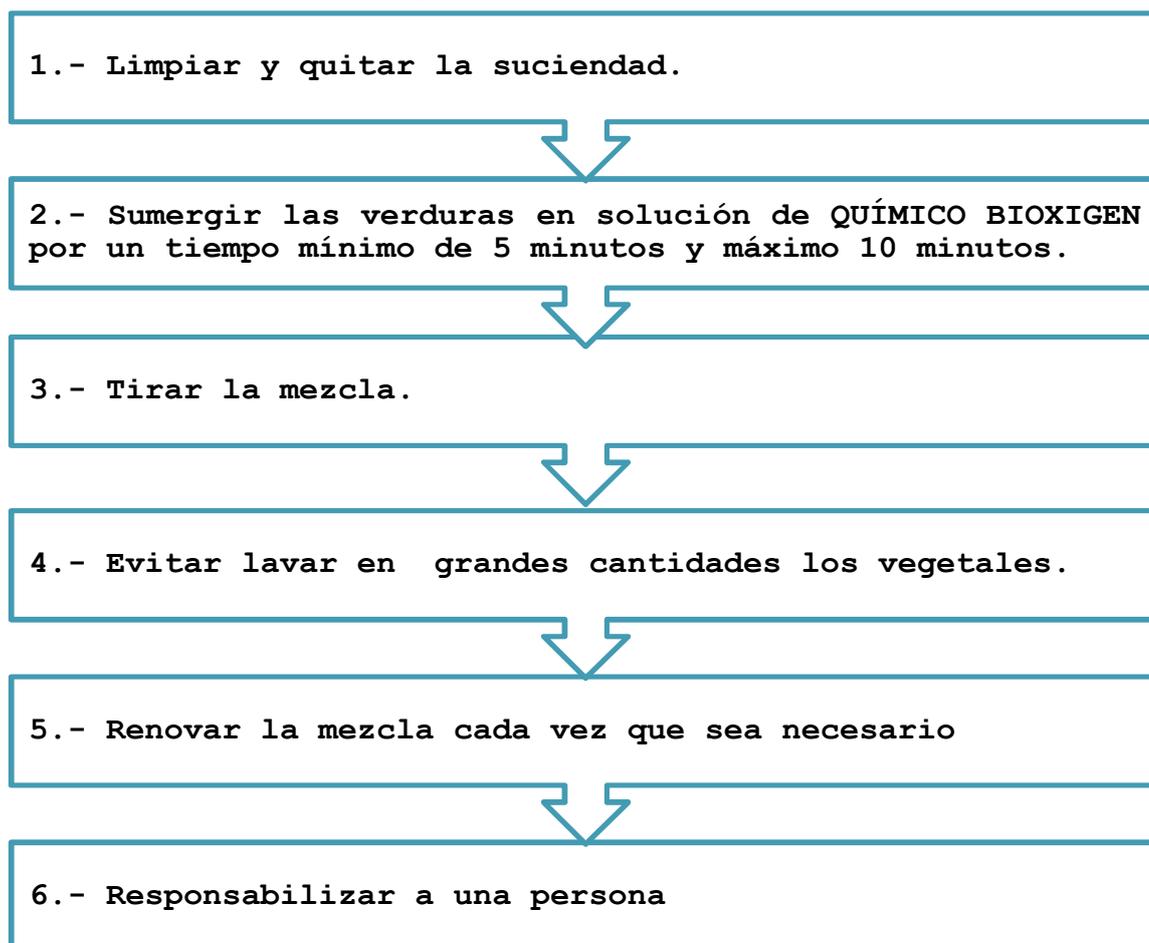


Gráfico N° 27, Desinfección de alimentos
Elaborado por: Sandy Yungán



ALMACENAMIENTO

Es el acto mediante el cual se guarda algún objeto o producto específico, con el fin de poder luego recurrir a él en el caso que sea necesario

TIPOS DE ALMACENAMIENTO

1. Almacenamiento de Alimentos.
2. Almacenamiento de Equipos y utensilios.
3. Almacenamiento de Suministros de limpieza.

1.- ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS

- ✓ Alimentos elevados a 30 cm del piso
- ✓ NUNCA sobre el piso.
- ✓ Aplicar el método de control FIFO (first in, first out) que en español es el método PEPS (Primero Entra, Primero Sale)
- ✓ Alimentos abiertos cubiertos con el propio embalaje o con papel film.
- ✓ Alimentos distintos deben almacenarse separados (mariscos, embutidos, pollo)
- ✓ Se debe etiquetar cada producto alimenticio que se va a almacenar para garantizar su periodo de vida y rotación.
- ✓ No almacenar químicos junto a alimentos.



a) CONGELADORES

¿Qué almacenar?

Producto Semielaborados (reellenos de los diferentes sandwiches), embutidos porcionados, papas congeladas, hamburguesa, calamar, pollo y carne cocinado.

¿Cómo Almacenar?

1. En la parte superior deben ir las papas fritas congeladas.
2. En el segundo compartimiento se almacena los reellenos semielaborados de los sandwiches.
3. En el tercer compartimiento se almacena el calamar apanado, la hamburguesa de carne.
4. En el cuarto compartimiento se almacena los diferentes embutidos (chorizo parrillero, salchicha vienesa, jamonada, mortadela, tocino, jamón ahumado, entre otros)
5. En el último compartimiento se guarda, el calamar listo para apanar, latas de pulpa de cangrejo y chorizo marinero.

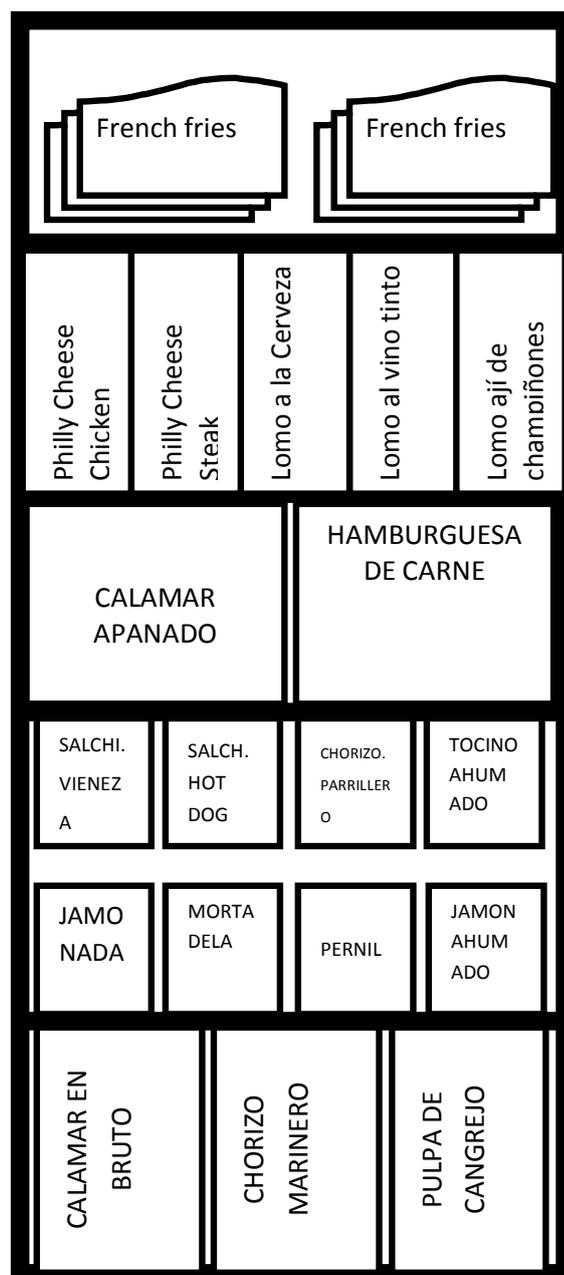


Gráfico N°28, Organización del congelador de cocina
Elaborado por: Sandy Yungán



b) REFRIGERADORES

¿Qué almacenar?

1. En la parte superior guardar los productos lácteos, y embutidos.
2. En el segundo compartimiento guardar productos vegetales Semielaborados (papas para huevos rotos, cebolla para hamburguesa, apio, etc.)
3. En el tercer compartimiento guardas verduras. (lechugas, tomate de árbol, tomate de riñón, ají, champiñón blanco, portobello, etc.)
4. En el cuarto compartimiento guardar las frutas (piña, sandia, guineo, uvas, frutillas)

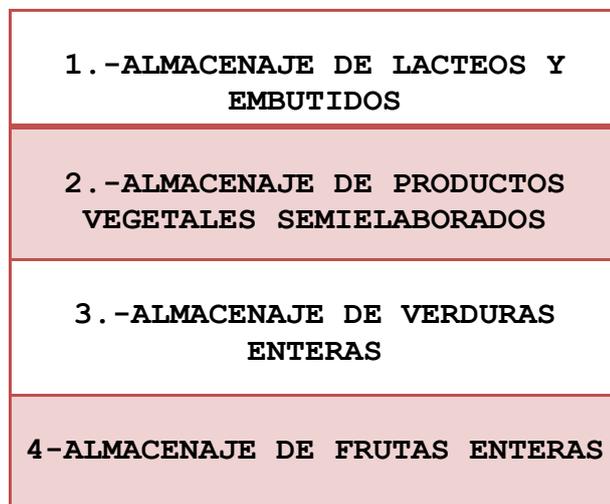


Gráfico N°:29, Organización del refrigerador de cocina
Elaborado por: Sandy Yungán



TIEMPO DE ALMACENAMIENTO



Gráfico N°: 30, Almacenamiento del producto
Elaborado por: Sandy Yungán

¡RECUERDE!

Es OBLIGATORIO ROTULAR con la fecha en la que se abre o prepara el producto antes de almacenarlo en el refrigerador



c) BODEGA DE SECOS

¿Qué almacenar?

- ◆ Productos que no necesiten congelación o refrigeración.
- ◆ Granos secos (nuez), huevos, mayonesa cerrada, pan, sal harina, sabora con sal, sabora sin sal, apanadura.
- ◆ Producto abierto tiene que estar bien cerrado, etiquetado (fecha en que se abrió, fecha en que se caduca y responsable) y almacenado.

TIEMPO DE ALMACENAMIENTO

É Se debe etiquetar cuando no se ve la fecha de caducidad. Se etiqueta con la fecha de caducidad y responsable.

É Se puede almacenar hasta la fecha de caducidad que la etiqueta del proveedor indica.

É Para los productos Semielaborados (rellenos de sandwiches) se debe etiquetar de la siguiente

.Fecha de elaboración y caducidad.

.Nombre del producto elaborado.

.Nombre del responsable de elaboración.

.Nombre del responsable de porcionar.

.Numero de porciones existentes en la bandeja.

25/05/2013 - 01/06/2013
Philly Chesse Chiken
Elaborado por:
Porcionado por:
20 porciones



2. ALMACENAMIENTO DE EQUIPOS Y UTENSILIOS

¿Dónde?

- ✓ Sobre una estantería.
- ✓ Sobre un pallet (tipo plataforma, que mantiene un espacio entre el suelo y el producto almacenado)
- ✓ En una gaveta desinfectada y con tapa.

¿Cómo?

- ✓ Los equipos y utensilios deben almacenarse limpios y desinfectados. **¡¡NUNCA SUCIOS!!**
- ✓ Se debe verificar que el equipo y utensilio se encuentre bien limpio y seco antes de su almacenamiento
- ✓ Los utensilios deben almacenarse sobre superficies limpias y secas.



3. ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA

¿Dónde?

Escobas, trapeadores:

- ✓ En un área establecida y definida fuera del área de producción y cuartos fríos.
- ✓ Deben ser almacenados y separados de los alimentos.
- ✓ Escobas y trapeadores en el paso pueden provocar accidentes.

Atomizadores:

- ✓ Se colocan en la parte inferior de la mesa de limpieza de utensilios.
- ✓ **NUNCA** almacenados junto a alimentos para evitar la contaminación química.
- ✓ Separado del almacenamiento de utensilios de cocina, equipos, vajillas o cubiertos.



Limpiones:

- ✓ Los limpiones wypall rojos deben mantenerse limpios y sumergidos en un tacho rotulado con solución desinfectante.
- ✓ Los limpiones wypall azules deben mantenerse limpios y sumergidos en un tacho rotulado con solución desinfectante. Los limpiones azules solo podrán mantenerse en el área de posillería NO en el área de procesamiento.
- ✓ Limpiones rojos separados de los azules.

4. ALMACENAMIENTO DE QUÍMICOS

- ✓ Almacenados en posillería en una estantería separada o en una repisa más cerca al suelo.

La clave es mantener las áreas de almacenamiento:

- **BIEN LIMPIAS**
- **BIEN ORGANIZADAS**

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN



Una buena limpieza y desinfección evita la contaminación.

La limpieza y desinfección son dos cosas distintas, aunque complementarias.

1.- LIMPIEZA

Es la eliminación de suciedad visible como: residuos de comida, grasa, etc.

La limpieza de suelos, paredes, mesas y superficies de manipulación general se hará con agua caliente y detergentes autorizados, eliminándolos con abundante agua y dejando que sequen al aire.

2.- DESINFECCIÓN

Es la eliminación de los microorganismos que no son visibles. Se emplean limpiadores, los cuales deberán ser lavados y desinfectados después de cada uso:

- ✓ Primero se lo lava con agua. Se utiliza lavavajillas únicamente si fuera necesario.
- ✓ Al finalizar la jornada el limpiador debe dejarse estirado para que se seque.

¡RECUERDE!

Los limpiadores utilizados para traslado de ollas calientes, latas de hornos deben estar secos. Nunca mojados porque podrían causar quemaduras.

MANEJO DEL AGUA



Solo se utilizará el agua potabilizada para las diferentes actividades de limpieza.

1. Para productos alimenticios

Para lavar verduras, hacer jugos, preparar salsas que tengan como ingrediente agua, se utilizara únicamente el agua purificada, que sale directamente del equipo purificar de agua.

2. Para los equipos

El agua utilizada para la limpieza y lavado de materia prima, equipos y objetos que entran en contacto directo con el alimento.

3. Para las superficies y servicios sanitarios.

Para lavar los servicios sanitarios del salón y de cocina, y los pisos, se utilizará el agua potabilizada con mesura, sin recurrir al gasto innecesario del mismo.

MANEJO DE LA BASURA



La basura es desperdicio mojado, que usualmente proviene de la comida. Puede atraer plagas y ser un origen de contaminación.

El manejo o desecho de basura comienza el mantener a la basura alejada de los alimentos y superficies de contacto con alimentos.

CONSEJOS PARA EL MANEJO CORRECTO DE LA BASURA

1. Elimine la basura lo más pronto posible. La basura de otras áreas no debe pasar por las áreas de preparación de los alimentos. Por ejemplo:

Si se sacan las fundas de basura negra para desperdicios varios y las fundas de basura azul para plásticos, del salón, NO, deben pasar por el área de cocina, sino utilizar la puerta anexa, junto al salón.

2. Ponga la basura en recipientes que sean durables, que no goteen, fáciles de limpiar. Los recipientes (basureros) pueden ser de plástico y forrados con bolsas grandes de plástico resistentes al agua. Los

recipientes de basura por el exterior deben tener tapas herméticas.



El Restaurante trabaja con 3 clases de bolsas grandes plásticas para la basura que son:

- Negra: Desechos generales como: servilletas, palillos, cubetas de huevos, papel, entre otros.
- Verde: Únicamente desechos orgánicos.
- Celeste: Solamente desechos plásticos.

3. Limpie y desinfecte los recipientes regularmente. Use un área alejada de las áreas de preparación y almacenamiento de alimentos, equipada con agua caliente y fría y una coladera en el piso.

MANEJO DE PLAGAS



La presencia de plagas en gran medida puede alejar a los clientes existentes; corriendo el riesgo de una multa por parte del Ministerio de Salud Publica.

Es muy vital para los restaurantes buscar regularmente los servicios de control de plagas y mantener un negocio libre de las mismas, pero aparte de llamar a un equipo profesional en control de plagas; el personal del restaurante debe estar en capacidad de mantener la limpieza del área evitando la proliferación de dichas plagas.

A continuación algunos consejos para evitar y controlar plagas.

1. Realizar periódicamente inspecciones de todas las áreas del restaurante, para constatar la inexistencia de posibles plagas.

2. Manejar adecuadamente los residuos alimenticios, evitando que estos queden acumulados en esquinas, o diferentes rincones del área de cocina o del salón, ya

que estos residuos atraen y provocan la proliferación de plagas.



3. Mantener en orden y bien almacenados todos los productos alimenticios secos como frescos, evitando que entre los mismos aniden posibles plagas.

5.7 Recursos

5.7.1 Materiales

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD
Equipos	Cámara fotográfica	1
	Computadora	1
	Flash Memories	1
	Impresora	1
Suministros	Resma de papel	1
	Tinta para imprimir	1
	Libros de consulta	5
	Internet	100

Tabla N°: 20/ Cuadro Recursos Materiales
Fuente: Sandy Yungán

5.7.2 Económicos

MATERIAL	UNIDAD	CANT	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
EQUIPO	Cámara Fotográfica	1	400	400
	Portátil	1	800	800
	Flash Memories	3	10	30
	Impresora	1	200	200
Subtotal				1430
SUMINISTROS	Resma de papel	3	8	24
	Tinta para imprimir	1	20	20
	Libros de consulta	5	3	15
	Internet	100	0.70	7
Subtotal				66
TOTAL				1496

Tabla N°: 21/ Cuadro Recursos Económicos

5.7.3 Talento Humano

En la presente investigación se trabajará con las siguientes personas.

Autora: Sandy Alexandra Yungán Ruiz.

Director de Tesis: Ing. Andrea Salguero.

Entrevistados: Sr. Enoc Salazar (Dueño del Restaurante)

Encuestados: Empleados del Restaurante, Clientes frecuentes.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

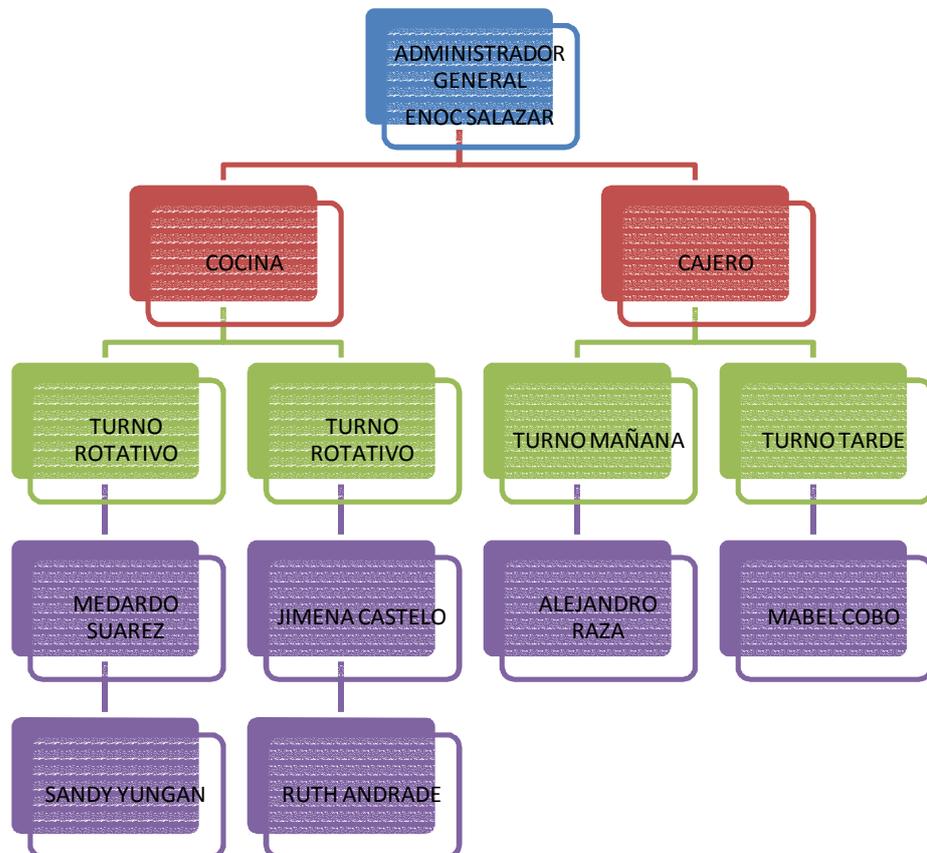


Gráfico N°31, Organigrama estructural del personal
Fuente: Sandy Yungán

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

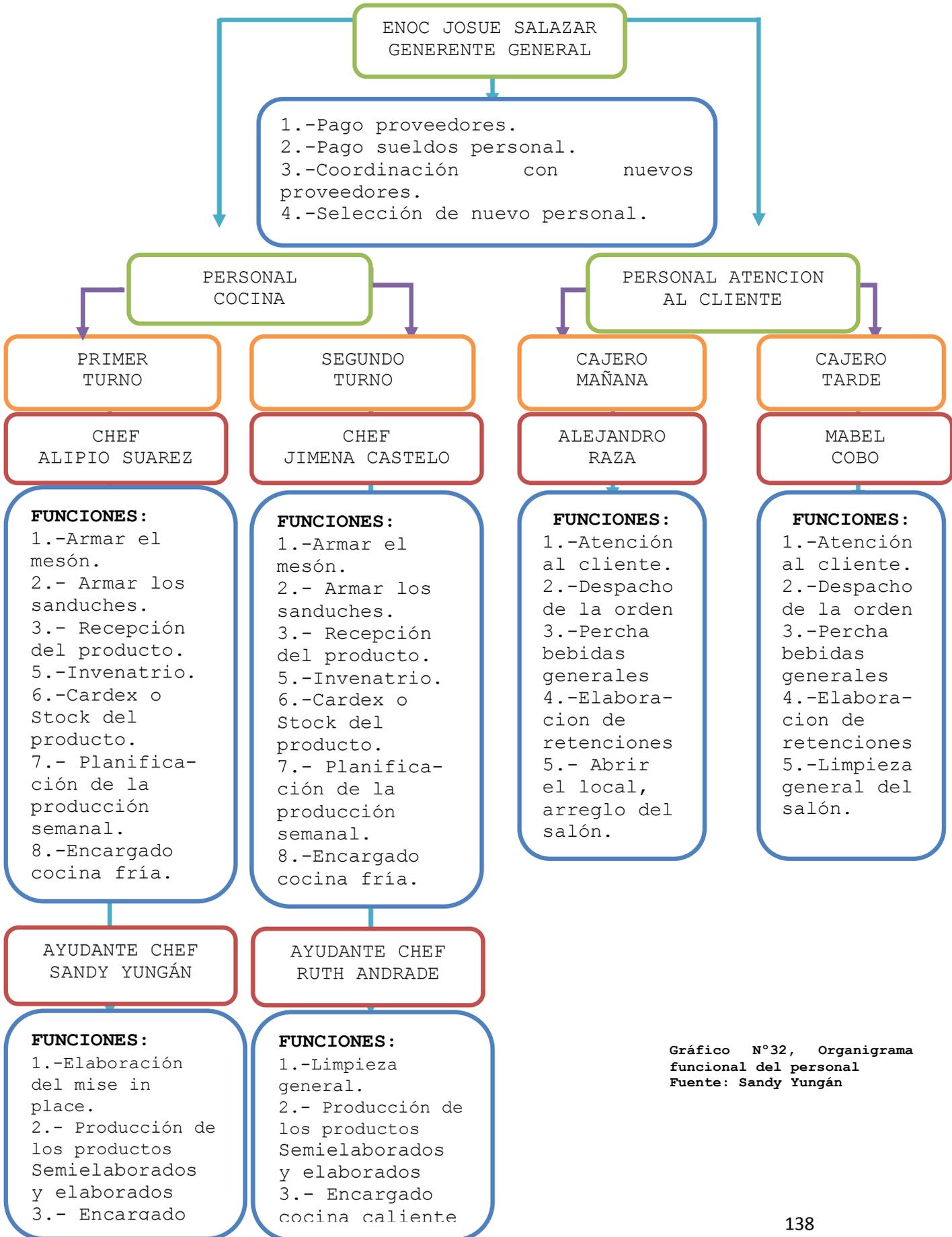


Gráfico N°32, Organigrama funcional del personal
Fuente: Sandy Yungán

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFICAS

- ✓ **BENAVENTE** J. Pedro y **BENAVENTE** G. Elena.
Manipulador de Alimentos en el sector comercio.
2da Edición. 2005. pp. 9, 21,25.
- ✓ **DOMINGUEZ** Lourdes. **Manipulador de alimentos.** 2da edición. 2007.
- ✓ **SEDON** I. **Manual de Higiene y Manipulación de alimentos.** 2004.
- ✓ **SUAREZ** M. Atteneri. **Manual básico para manipuladores de Alimentos.** 2007. pp.
- ✓ **VACAS** M. **Manual de higiene y seguridad alimentaria.** 2005.

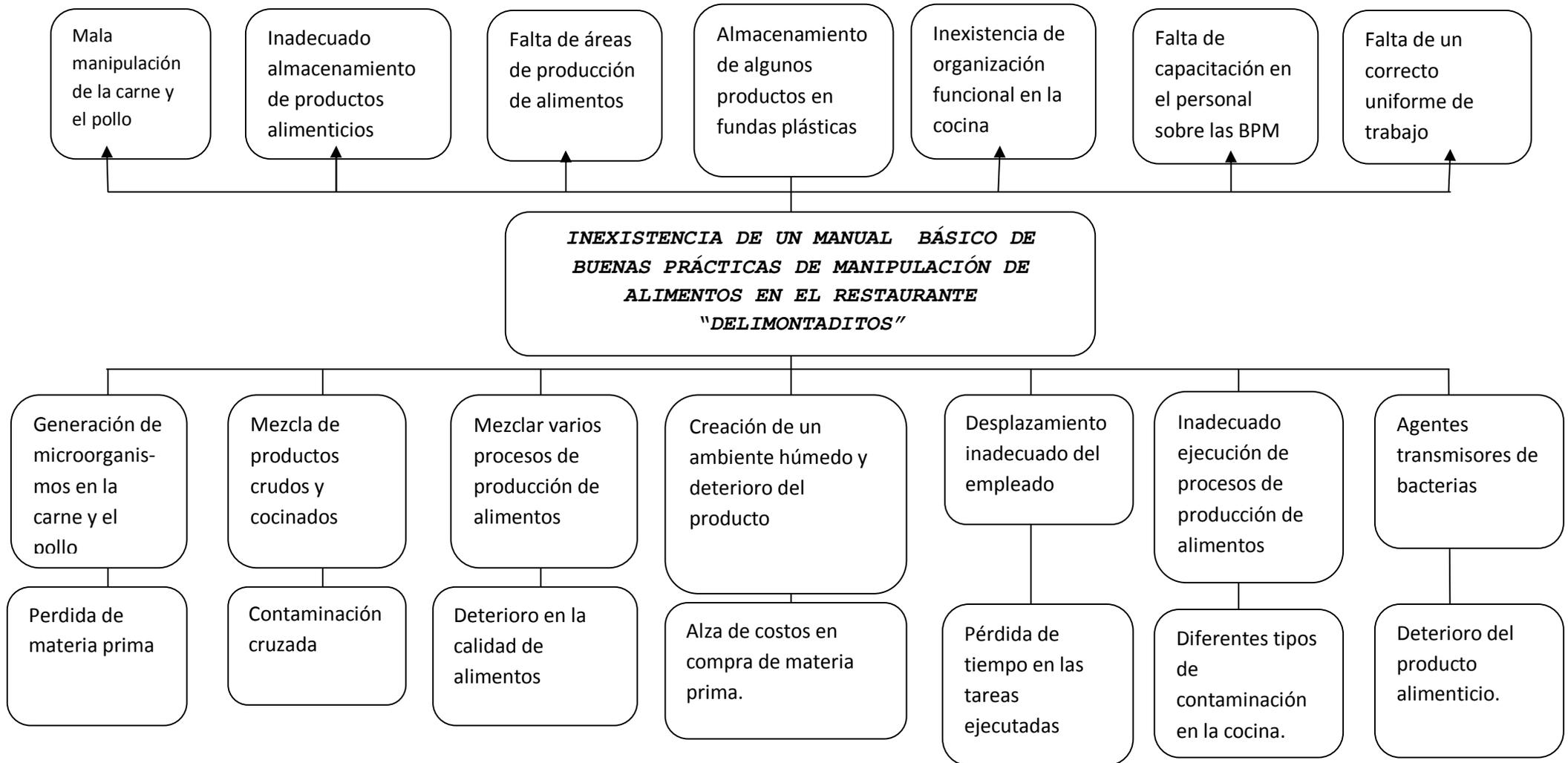
REFERENCIAS EN LÍNEA

- ✓ <http://franciscocasoledo.blogspot.com/2012/05/la-jungla-de-upton-sinclair-un-clasico.html>
- ✓ <http://www.slideshare.net/SHAKAROON/modelo-de-manual-de-buenas-prcticas-de-manufactura-en-la-industria-de-alimentos>

APENDICES

APENDICE A: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

ÁRBOL DE PROBLEMAS



APENDICE B: DEFINICION DEL PROBLEMA

CUADRO DE INDICADORES

INEXISTENCIA DE UN MANUAL BÁSICO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL RESTAURANTE "DELIMONTADITOS"		
INDICADORES	CAUSAS	EFFECTOS
Generación de microorganismos en la carne y el pollo	Mala manipulación de la carne y el pollo	Perdida de materia prima
Mezcla de productos crudos y cocinados	Inadecuado almacenamiento de productos alimenticios	Contaminación cruzada
Mezclar varios procesos de producción de alimentos	Falta de áreas de producción de alimentos	Deterioro en la calidad de alimentos
Creación de un ambiente húmedo y deterioro del producto	Almacenamiento de algunos productos en fundas plásticas	Alza de costos en compra de materia prima.
Inexistencia de organización funcional en la cocina	Desplazamiento inadecuado del empleado	Pérdida de tiempo en las tareas ejecutadas
Falta de capacitación en el personal sobre las BPM	Inadecuado ejecución de procesos de producción de alimentos	Diferentes tipos de contaminación en la cocina.
Agentes transmisores de bacterias	Falta de un correcto y completo uniforme de trabajo	Deterioro del producto alimenticio.

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL BÁSICO DE BUENAS PRÁCTICAS

DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS PARA EL RESTAURANTE

DELIMONTADITOS DE LA CIUDAD DE QUITO

APENDICE C. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	
ENCUESTA DE BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	
PERSONAL COCINA Y MESERO	
El objetivo de dicha encuesta es para analizar el nivel de conocimiento del personal sobre las buenas practicas de manipulación de alimentos	
1. Para Ud. Buenas practicas de manipulación de alimentos es:	
a. Manejo de alimentos .	<input type="checkbox"/>
b. Correcta manipulación de alimentos.	<input type="checkbox"/>
c. Uso de productos alimenticios.	<input type="checkbox"/>
2. El lavado correcto de manos comprende.	
a. Mojar jabonar las manos y antebrazos, friccionar las manos, cepillar las uñas, enjuagar bien y secar.	<input type="checkbox"/>
b. Mojar las manos, jabonarse las manos, cepillar las uñas y enjuagar bien.	<input type="checkbox"/>
c. Mojar las manos, cepillar las uñas, enjuagar bien y secarse con el delantal.	<input type="checkbox"/>
3. Durante la manipulación de alimentos el expendedor no debe usar las uñas largas y pintadas por:	
a. Higiene y por el riesgo de contaminación.	<input type="checkbox"/>
b. Por el alto costo de esmalta .	<input type="checkbox"/>
c. Para no lastimar los productos.	<input type="checkbox"/>
4. La persona que manipula alimentos debe evitar.	
a. Utilizar pinzas.	<input type="checkbox"/>
b. Usar le cabello protegido con gorro o malla.	<input type="checkbox"/>
c. Rascarse la cabeza o el cuerpo.	<input type="checkbox"/>
5. El espacio para el almacenamiento de los alimentos (muebles y equipos) debe estar.	
a. Contaminado y con residuos.	<input type="checkbox"/>
b. Lavados y desinfectados.	<input type="checkbox"/>
c. Inseguros	<input type="checkbox"/>
6. La contaminacion cruzada es:	
a. La transferencia de microbios de alimentos crudos a los cocinados.	<input type="checkbox"/>
b. La tranferencia de minerales de los recipientes a los aumentos.	<input type="checkbox"/>
c. La transferencia de vitaminas.	<input type="checkbox"/>
7. Se consideran alimentos higiénicamente elaborados cuando.	
a. Cumplimos con las normas de higienes.	<input type="checkbox"/>
b. Los elaboran personas enfermas.	<input type="checkbox"/>
c. No se cumple con las normas de protección.	<input type="checkbox"/>
8. Ud. Considera ¿Que mediante el proceso de elaboracion de productos alimenticios ha usado buenas practicas de manipulacion de alimentos?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
Porque:	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	

APENDICE D. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	
ENCUESTA DE BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	
CLIENTES FRECUENTES	
El objetivo de dicha encuesta es para analizar el nivel de conocimiento de los clientes sobre las buenas practicas de manipulación de alimentos	
1. Para Ud. Buenas practicas de manipulación de alimentos es:	
a. Manejo de alimentos .	<input type="checkbox"/>
b. Correcta manipulación de alimentos.	<input type="checkbox"/>
c. Uso de productos alimenticios.	<input type="checkbox"/>
2. Una condición que deben asumir los cocineros en el restaurante debe ser:	
a. Cabello recogido y protegido.	<input type="checkbox"/>
b. Manejar el producto y el dinero al mismo tiempo.	<input type="checkbox"/>
c. Rascarse la cabeza o el cuerpo.	<input type="checkbox"/>
3. Considera que los productos del Restaurante DeliMontaditos son:	
a. Buen sabor y alta calidad	<input type="checkbox"/>
b. Buen sabor	<input type="checkbox"/>
c. Mal sabor, producto pesimo	<input type="checkbox"/>
4. Las tablas en las que son servidas las órdenes estan:	
a. Limpias y desinfectadas	<input type="checkbox"/>
b. Limpias	<input type="checkbox"/>
c. Con grasa	<input type="checkbox"/>
5. Ud considera que el area del Restaurante DeliMontaditos se encuentra.	
a. Correctamente aseado.	<input type="checkbox"/>
b. Mesas sucias, piso con restos alimenticios	<input type="checkbox"/>
c. Parcialmente aseado	<input type="checkbox"/>
6. Ud. Considera que: En el Restaurante DeliMontaditos el personal de cocina y meseros utilizan buenas practicas de manipulacion de alimentos.	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
Porque:	
<hr/>	
<hr/>	