



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN

CARRERA: Gastronomía.

TEMA: Creación de un manual de procesos aplicando BPM para el personal dentro del establecimiento Hansel y Gretel del centro comercial Quicentro del norte.

AUTOR: JESSICA MOSQUERA

TUTOR: Lic. RICARDO DAVILA

2015

Declaración

Yo, Jessica Mosquera declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado por ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que incluye este documento.

La Universidad Israel puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y normativa institucional vigente.

JESSICA MOSQUERA

CERTIFICACIÓN

Certifico que la presente tesis titulada “Creación de un manual de procesos aplicando BPM para los empleados dentro del establecimiento Hansel y Gretel del centro comercial Quicentro del norte”

Ha sido revisada y autorizada para su publicación.

Lic. RICARDO ÁVILA
Director de tesis

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, designado por la Comisión Académica de la UISRAEL, aprueban El Trabajo de titulación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Tecnológica "ISRAEL" para títulos de pregrado.

Quito, enero 2015

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

FIRMA PRESIDENTE

FIRMA MIEMBRO 1

FIRMA MIEMBRO 2

AGRADECIMIENTO

Primero quiero agradecer a DIOS porque sin su voluntad nada de esto se podría realizar.

Agradezco a mis abuelitos ya que han creído siempre en mí y mis capacidades, por su paciencia y consejos cada día para seguir adelante a pesar de las adversidades.

A mi madre, amiga y compañera, por alentarme a seguir adelante y no permitir que me rinda bajo ninguna circunstancia.

A mi amiga Maribel Loachamin que ha estado junto a mí durante todo el proceso, por ayudarme cuando más lo necesite con sus consejos, palabras, llantos, risas, y no permitir que me rinda para seguir adelante.

Como no agradecer a mi tutor de tesis Chef Ricardo Ávila por su enorme paciencia, e interés en cada alumno para lograr conseguir nuestro objetivo.

A mis profesores que con sus consejos y sabiduría supieron ayudarme durante toda la carrera.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro a la mujer más perseverante y luchadora por la cual yo me siento orgullosa de haber sido criada, mi abuelita, porque gracias a ella he podido saber el significado del trabajo duro de no rendirse y seguir en la lucha, aprendí el significado de no desvanecer por malas que se vean las circunstancias, gracias a su apoyo cariño y fuerza de carácter. Yo se que este logro en mi vida va a ser un gran motivo para su felicidad, gracias por querer siempre lo mejor para mí y acompañarme en este camino.

INDICE GENERAL

Contenido

| | |
|---|-----|
| | III |
| CAPITULO I | 1 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 ANTECEDENTES | 2 |
| 1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.1.2 CAUSA EFECTO..... | 5 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 6 |
| 1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL..... | 6 |
| 1.2.2 PROBLEMA SECUNDARIO..... | 6 |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION..... | 7 |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL..... | 7 |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 7 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN..... | 8 |
| 1.5 MARCO DE REFERENCIA..... | 8 |
| 1.6 HIPÓTESIS..... | 9 |
| 1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL..... | 9 |
| 1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS..... | 10 |
| CAPITULO II | 11 |
| 2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA HANSEL Y GRETEL..... | 11 |
| 2.1 VISION..... | 12 |
| 2.2 MISION..... | 12 |
| 2.3 HISTORIA DE LA EMPRESA..... | 12 |
| 2.4 UBICACIÓN..... | 13 |
| 2.5 ANALISIS FODA DE LA EMPRESA..... | 14 |
| 2.6 PRODUCTOS DE LA PANADERÍA Y REPOSTERÍA DE HANSEL Y GRETEL..... | 16 |
| CAPITULO III | 18 |
| 3. INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS..... | 18 |

| | | |
|------------------|--|----|
| 3.1 | INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD ALIMENTARIA. | 19 |
| 3.2 | DEFINICIÓN DE BPM..... | 20 |
| 3.2.1 | QUE SON LAS HACCP | 21 |
| 3.2.2 | QUE SON LAS ISO | 23 |
| 3.2.3 | LA MISIÓN DEL INEN | 24 |
| 3.3 | ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN ALIMENTARIA..... | 27 |
| 3.3.1 | DEFINICIÓN DE ENFERMEDAD | 27 |
| 3.3.2 | TRANSMISIÓN..... | 27 |
| 3.3.3 | QUE SON LAS ETA. | 28 |
| 3.3.4 | TIPOS DE AGENTES INFECCIOSOS. | 31 |
| 3.3.5 | QUE SON LAS BACTERIAS | 31 |
| 3.4 | TIPOS DE CONTAMINACIÓN EN LOS ALIMENTOS | 35 |
| 3.4.1 | QUE ES LA CONTAMINACION | 35 |
| 3.4.2 | CONTAMINACIÓN BIOLÓGICA..... | 35 |
| 3.4.3 | CONTAMINACIÓN QUÍMICA..... | 38 |
| 3.4.4 | CONTAMINACIÓN FÍSICA..... | 40 |
| 3.4.5 | CONTAMINACIÓN CRUZADA | 41 |
| 3.4.6 | TEMPERATURAS DE ALMACENAMIENTO Y RIESGO..... | 43 |
| 3.4.6.1 | TIPOS DE ALIMENTOS | 43 |
| 3.4.6.2 | ALIMENTOS PERECEDEROS..... | 43 |
| 3.4.6.3 | ALIMENTOS DURADEROS | 43 |
| 3.5 | ¿QUÉ ES UNA CADENA DE FRIO? | 44 |
| 3.5.1 | LA REFRIGERACIÓN | 45 |
| 3.5.2 | LA CONGELACIÓN..... | 46 |
| 3.6 | ORGANIZACIÓN DE LOS FRÍOS | 47 |
| 3.7 | TEMPERATURA DE RIESGO (aumentar)..... | 48 |
| CAPITULO IV..... | | 50 |
| 4. | DIAGNÓSTICO DEL LOCAL AL INICIO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 50 |
| 4.1 | EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN..... | 51 |
| CAPITULO V..... | | 63 |
| 5. | PORTADA..... | 63 |
| 5.1 | OBJETIVO | 64 |

| | | |
|--------|--|----|
| 5.2 | PARA INGRESAR AL LOCAL | 65 |
| 5.3 | HIGIENE PERSONAL..... | 66 |
| 5.4 | LAVADO DE MANOS | 66 |
| 5.5 | ORGANIZACIÓN DEL LOCAL..... | 68 |
| 5.6 | LIMPIEZA DEL LOCAL..... | 68 |
| 5.7 | ARMADO DE VITRINAS..... | 69 |
| 5.8 | COMO PORCIONAR | 70 |
| 5.9 | ETIQUETADO Y TIEMPO DE VIDA UTIL..... | 74 |
| 5.10 | TABLA DE COLORES PARA ETIQUETAR..... | 75 |
| 5.11 | TABLA DE PRODUCTOS Y SU VIDA UTIL | 76 |
| 5.12 | UTILIZACION DE PRODUCTOS QUIMICOS PARA LA LIMPIEZA ... | 77 |
| 5.13 | LOS BASUREROS | 81 |
| 5.14 | LIMPIEZA DE PISOS, FRIOS Y COCHES | 82 |
| 5.15 | PREPARACION DE BEBIDAS | 83 |
| 5.15.1 | BEBIDAS CALIENTES | 83 |
| 5.15.2 | BEBIDAS FRIAS..... | 84 |
| 5.14 | GLOSARIO DE TERMINOS | 85 |
| 6. | CONCLUSIONES | 89 |
| 6.1 | RECOMENDACIONES..... | 90 |
| 6.2 | BIBLIOGRAFÍA..... | 91 |
| 6.3 | NETGRAFIA | 93 |

INDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1 Autor: Jessica Mosquera | 16 |
| Cuadro 2 Autor: Hansel y Gretel S.A | 17 |
| Cuadro 3 Autor: Sancho i Valls, Bota Prieto, Castro Martin | 22 |
| Cuadro 4 Autor: El Boletín del Inspector Bromatológico N° 9 | 26 |
| Cuadro 5 Autor: Jessica Mosquera | 30 |
| Cuadro 6 Autor: Jessica Mosquera | 34 |
| Cuadro 7 Autor: Food Safety | 37 |
| Cuadro 8 Autor: Food Safety | 37 |
| Cuadro 9 Autor: Food Safety | 38 |
| Cuadro 10 Autor: Manual de organización local para situaciones de emergencia | 39 |

| | |
|--|----|
| Cuadro 11 Autor: Carteling..... | 40 |
| Cuadro 12 Autor: Agro sitio..... | 42 |
| Cuadro 13 Autor: Jessica Mosquera..... | 44 |
| Cuadro 14 Autor: Tony Romas..... | 48 |
| Cuadro 15 Autor: OMS..... | 67 |
| Cuadro 16 Autor: Hansel y Gretel..... | 71 |
| Cuadro 17 Autor: Hansel y Gretel..... | 75 |
| Cuadro 18 Autor: Hansel y Gretel..... | 76 |
| Cuadro 19 Autor: Hansel y Gretel..... | 77 |
| Cuadro 20 Autor: Hansel y Gretel..... | 79 |

INDICE DE FOTOS

| | |
|--------------------------------------|----|
| Foto 1 Autor: Jessica Mosquera..... | 55 |
| Foto 2 Autor: Jessica Mosquera..... | 56 |
| Foto 3 Autor; Jessica Mosquera..... | 56 |
| Foto 4 Autor: Jessica Mosquera..... | 57 |
| Foto 5Autor: Jessica Mosquera..... | 58 |
| Foto 6 Autor: Jessica Mosquera..... | 58 |
| Foto 7 Autor: Jessica Mosquera..... | 59 |
| Foto 8 Autor: Jessica Mosquera..... | 60 |
| Foto 9 Autor: Jessica Mosquera..... | 61 |
| Foto 10 Autor: Jessica Mosquera..... | 61 |
| Foto 11 Autor: Jessica Mosquera..... | 62 |
| Foto 12 Autor: Jessica Mosquera..... | 71 |
| Foto 13 Autor: Jessica Mosquera..... | 72 |
| Foto 14 Autor: Jessica Mosquera..... | 72 |
| Foto 15 Autor: Jessica Mosquera..... | 73 |

CAPITULO I

TEMA

Creación de un manual de procesos aplicando BPM para los empleados dentro del establecimiento Hansel y Gretel del centro comercial Quicentro Norte.

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la creación e implementación que se va a realizar dentro del local Hansel y Gretel del centro comercial Quicentro Norte es de un manual en físico que pueda guiar y capacitar a los empleados para la correcta realización de las tareas aplicando buenas prácticas de manufactura (B.P.M).

Este tipo de estandarización se utiliza dentro de todos los establecimientos que expenden alimentos para el consumo humano, ya que con estas se pueden disminuir los puntos de riesgo a los que los alimentos estén expuestos en su elaboración, almacenamiento o transporte.

La salud es el completo estado de bienestar físico, mental, social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e

individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables¹

Para poder realizar este tipo de investigación se parte por la ausencia de un manual o instructivo en el cual los empleados se puedan basar, para la capacitación de los mismos en la correcta manera de realizar las diferentes tareas, una vez aplicado esto dentro del local va a ayudar a que los empleados generen conocimiento sobre el tema y apliquen en la práctica día a día.

1.1 ANTECEDENTES

Dentro de los establecimientos que expenden alimentos ya sean estos preparados en el mismo lugar o tan solo estén a la venta siempre debe existir un correcto manejo de los productos que los clientes se van a consumir. Es por eso que desde vario tiempo atrás se han creado diferentes entidades que tienen como fin el estandarizar y garantizar a la población que los productos han sido elaborados de la mejor manera y son de buena calidad para su consumo.

Los sistemas más conocidos son las HACCP que en español sería Análisis de peligros y puntos críticos de control, este tipo de medida aun no rige dentro de todos los países mientras que las BPM buenas prácticas de manufactura son de carácter obligatorio dentro del mercado nacional tanto como en la gran mayoría del internacional.

¹ LEY ORGANICA DE SALUD (Suplemento, Registro Oficial N° 423 de 22 de diciembre del 2006)

Estos dos sistemas tienen una gran interrelación ya que los dos velan por una buena calidad de producto dentro de sus procesos.

El cumplimiento de las normas de buenas prácticas de manufactura, almacenamiento, distribución, dispensación y farmacia, será controlado y certificado por la autoridad sanitaria nacional.²

Las Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M) son aquellos principios básicos y generales de higiene en la manipulación, elaboración, preparación, envasado, almacenamiento y correcto transporte de los alimentos para el consumo humano, estos se utilizan en el Ecuador con el objeto de regularizar y garantizar que los alimentos se fabriquen con los estándares adecuados y se disminuyan los riesgos que pueden sufrir los productos.

Estas normas no solo se enfocan en el momento de la realización del producto ya que estas también aplican para su correcta distribución y comercialización, para así poder cumplir con una buena cadena de servicio.

Dentro del país la entidad encargada en hacer cumplir estas normas es el Ministerio de Salud Pública, este a su vez realiza capacitaciones para la entrega de certificados a personas naturales para que estas puedan trabajar en sitios de producción, elaboración o expendio de alimentos.

² LEY ORGANICA DE SALUD Art. 131

La agencia regulatoria de Control Sanitario (ARCSA) es la encargada del control del funcionamiento de los establecimientos y entrega de los certificados también, sabiendo que estos cumplen con los requerimientos necesarios para brindar un buen servicio, este les será válido por tres años desde su fecha de emisión.

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de la empresa Hansel y Gretel se cumplen las normas BPM en su planta que está situada en la Av. Mariana de Jesús y Jorge Juan, el problema surge mientras los productos son transportados y llegan a los respectivos locales.

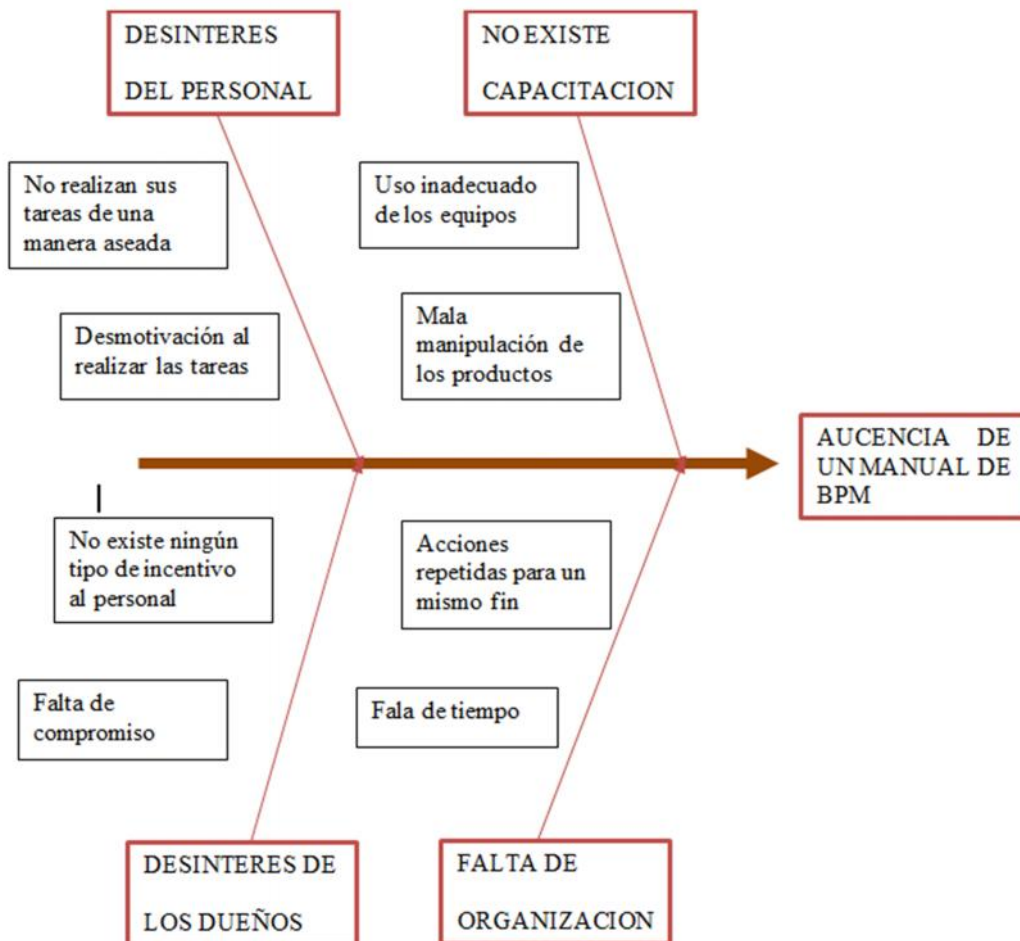
Los encargados no saben cómo se deben realizar los procesos, por ejemplo un correcto despacho por parte de los choferes y un buen almacenamiento de parte del personal encargado para poder cumplir con un buen sistema de entradas y salidas de los productos.

Esto sucede porque los empleados tienen un conocimiento muy básico de las tareas que deben realizar.

Los diferentes procesos como el de almacenamiento, manipular los productos, equipos, etiquetado, tiempo de vida útil, contaminación cruzada, etc. Es muy necesario que dentro de un establecimiento que está encargado del expendio de alimentos y bebidas, por lo cual fuera de gran ayuda que se realizara un respaldo físico como tal para que estos se puedan orientar

1.1.2 CAUSA EFECTO.

Cuadro 1 Autor: Jessica Mosquera



Al realizar un manual de Buenas Prácticas de Manufactura el personal pueden ganar mayor conocimiento sobre las distintas medidas y procesos en el área de trabajo, de esta modo realizar de manera correcta cada uno de los mismos, y así se puede brindar una mejor atención al cliente, en cuestión de calidad y servicio, para que este a su vez se llevara una buena experiencia del lugar, también les ayudara a capacitar a nuevo personal de manera más rápida

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL.

El personal al no tener un manual en el cual se especifica cómo realizar las tareas de manera correcta dentro del área de trabajo los productos que se expenden en el local se pueden deteriorar en menor tiempo, pudiendo tener la solución a la mano, también puede existir contaminación cruzada, por mal almacenamiento, y se brindaría productos no aptos para el consumo.

1.2.2 PROBLEMA SECUNDARIO.

El cliente interno no está apto para atender los requerimientos dentro del establecimiento.

Los clientes se van insatisfechos por la entrega de producto en mal estado y se pierde la fidelidad de estos por falta de conocimientos básicos.

Los clientes pueden contraer cualquier tipo de enfermedad de tipo alimenticio por no capacitar al personal.

Los clientes son parte fundamental dentro el marketing boca a boca y un mal concepto sobre una mínima falla dentro del establecimiento causaría grandes pérdidas económicas.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Aplicar el manual de BPM dentro del establecimiento HyG Quicentro para que los empleados y la empresa puedan lograr excelentes niveles de competitividad y prestar un buen servicio al cliente externo.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Implementar información en puntos estratégicos dentro del local para que los empleados cumplan de manera correcta las tareas.
- Capacitar a los empleados sobre los BPM.
- Realizar el manual en físico para el uso de los trabajadores.
- Controlar periódicamente que se cumplan las Normas BPM.

1.4 JUSTIFICACIÓN.

Para la creación del manual se realizan investigaciones en diferentes libros de BPM, en la empresa Hansel y Gretel, para poder tener conocimiento sobre el tipo de tecnologías y métodos que utilizan en su planta, también en el Ministerio de Salud Pública quienes son los encargados de velar que dichas normas y procesos sean cumplidos dentro de los establecimientos que expenden alimentos y bebidas, una vez realizada toda esta recopilación de datos se procederá a la realización de un manual físico que tenga ayudas visuales e información específica de los procesos a realizar y a su vez el personal se capacite de manera más fácil.

1.5 MARCO DE REFERENCIA.

Dentro de la empresa Hansel y Gretel se cumplen las Buenas Prácticas de Manufactura ya que para el almacenamiento, limpieza y conservación de los alimentos existen varias normas a cumplirse dentro de los locales, el personal tiene conocimientos básico sobre los procesos que se deben realizar, La inexistencia de un manual físico hace que no se cumplan de manera correcta los procesos, ya que estos no son capacitados, más que de manera general por el ritmo que se tiene dentro de los locales.

Si los procesos a realizar son plasmados dentro de un manual y también se ponen ayudas visuales en partes estratégicas del local como recordatorios, esto ayudara de gran manera a ganar conocimiento y realizar de mejor manera los procesos y tareas al personal, ya que al estar en constante exposición con estos temas les va a ser más fácil su realización.

1.6 HIPÓTESIS.

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL.

Con la creación de un manual de procesos aplicando BPM vamos a conseguir que el personal tenga una mejor, manipulación, aseo personal, aumente su conocimiento, mejore la realización de las tareas y aprenda sobre la correcta utilización de ciertos equipos y productos, a la vez también puede duplicar la información de manera más fácil al personal nuevo ganando estos conocimiento en el tema para poder brindar un mejor servicio.

Algo que también se va a generar una vez creado un manual va a ser que el personal aprenda sobre todos los tipos de enfermedades de transmisión alimenticias que puedan ocasionarse al no realizar de manera correcta las tareas.

1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

Con la implementación del manual de procesos aplicando BPM en el local se podrán mejorar los estándares de producción, transporte, almacenamiento y manipulación, para de esta manera brindar un correcto servicio hacia los clientes y así también la mejora de la calidad en cuanto a producto y servicio por parte del personal.

CAPITULO II

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA HANSEL Y GRETEL.

Hansel y Gretel es una empresa dedicada a la producción, distribución y venta de productos de panadería y repostería desde el año de 1993, con el tiempo algunas de sus líneas de producción se han ubicado entre las mejores del mercado como lo son las galleterías, y otras de sus líneas han ido cambiando para ser mejoradas o salido del mercado.

Sus locales están ubicados en algunos de los diferentes centros comerciales de la ciudad, sus productos están dirigidos a todo tipo de target, y cuentan con una planta la cual es la encargada del abasto de las diferentes tiendas e islas.

La empresa es de carácter familiar.

Su fundadora María Soledad Bueno es la creadora de esta idea que en su inicio fue solo dentro del centro comercial Quicentro del norte como una galletería rustica que buscaba rescatar las recetas de sus antepasados, en medida que el tiempo ha pasado las recetas se han mantenido, pero sus decoraciones y presentaciones han ido cambiando acorde a las nuevas tendencias que exige el nuevo mercado, al momento la persona encargada de todos estos estudios de mercado y cambios es el señor Esteban de los Reyes hijo de la señora María Soledad Bueno, para que de esta manera ella siga

creando nuevos tipos de productos y se encargue de la línea de producción dentro de la planta.

2.1 VISION.

Ser reconocidos como los creadores de experiencias gastronómicas más innovadoras y deleitantes.

2.2 MISION.

Hansel & Gretel se compromete a entregar una experiencia integral de compra con productos de calidad, deliciosos y exclusivos, en un ambiente único con servicio personalizado.

2.3 HISTORIA DE LA EMPRESA.

Hansel y Gretel empezó en un pequeño local dentro del centro comercial Quicentro Shopping Norte. La idea inicial de este negocio era ser una empresa de catering, que era realizada dentro de casa pero de pronto a sus propietarios se les ocurrió que mejor iba a ser rescatar la tradición de las recetas familiares, especialmente en el área de repostería. Esa sabia decisión marcó el triunfo de Hansel y Gretel.

En un inicio las galleterías como tal entregaban un servicio a granel, que los clientes acogieron de muy buena manera.

Con el paso del tiempo la empresa ha ido adquiriendo nuevos productos, presentaciones y se ha ido introduciendo de manera más fuerte en el mercado al diferenciar sus productos de otros semejantes, Ahora la presentación de sus galletas es por unidades, y en cajas las que son más pequeñas, es obvio el cambio de precios por sus nuevas presentaciones, pero de esta manera se ha logrado disminuir la pérdida dentro de la empresa, ya que cuando la empresa vendía en un inicio a granel los productos se maltrataban, generaban pérdida, y su presentación no era de buena calidad como la entregada en la actualidad.

Si bien Hansel y Gretel empezó con un solo local dentro del centro comercial Quicentro Norte, ahora esta empresa de carácter familiar consta con 9 locales situados de manera estratégica dentro del distrito Metropolitano de Quito siendo uno de los más importantes Quicentro.

2.4 UBICACIÓN.

Actualmente la matriz de la empresa se encuentra ubicada en la calle Jorge Juan N32-62 y Mariana de Jesús

Centro Comercial Quicentro Norte.

Centro comercial Condado Shopping.

Centro Comercial Mall El Jardin

Centro Comercial Escala.

Calle Isabel la Católica

Tumbaco

2.5 ANALISIS FODA DE LA EMPRESA.

Dentro de este análisis podemos constatar la manera en la cual la empresa se ha ido desarrollando durante los últimos años cambiando, mejorando y a su vez también manteniendo la calidad de sus productos, lo cual le ha hecho crecer dentro del mercado he ir ganando reconocimiento en la gente.

También podemos de una manera mucho más simple ver las debilidades de la empresa ya sea como producto o servicio, y de esta manera actuar en contra de las mismas, si el cliente interno de la empresa no se siente a gusto en su área de trabajo por distintos motivos, esto puede llevar a que el personal tenga una mala actitud frente a los comensales, y mientras el personal no esté capacitado dentro de las áreas y procesos que se van a generar en su turno de trabajo va a existir deficiencia dentro del local y va a genera pérdidas muy importantes de capital y clientes.

Se detectan las amenazas más cercanas ya sean marcas que prestan el mismo bien o servicio, los constantes cambios que generan incertidumbre dentro de los consumidores o los empleados que no brindan un buen servicio pueden ser un factor que perjudique de sobremanera a la empresa, si los costos de producción siguen

subiendo por cuestiones de estética los productos de igual manera y la gente se siente engañada al ver el mismo producto en sabor pero sus presentaciones cada día más pequeñas y variantes, si el personal no está capacitado dentro de las normas de manipulación de alimentos pueden generar distintos tipos de contaminación cruzada y así afectar al comensal.

Se trabaja sobre las oportunidades que se generan dentro del mercado ya sean nuevas plazas o un nuevo target con nuevos y diferentes productos

Cuadro 2 Autor: Jessica Mosquera

| FODA DE LA EMPRESA HANSEL Y GRETEL | |
|---|--|
| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
| <p>Constante desarrollo de productos</p> <p>Fidelidad del cliente con promociones</p> <p>Servicio de primera, cálido y personalizado.</p> <p>Gran posicionamiento en galletería.</p> | <p>Con sus nuevas presentaciones es mas participativo y competente dentro del Mercado.</p> <p>Con la apertura de nuevos locales en distintos sectores estratégicos, se incrementaran las ventas</p> |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <p>falta de maquinaria dentro de galleterías para ofrecer un mejor servicio de bebidas Calientes.</p> <p>Falta de conocimiento de BPM</p> <p>Falta de interés en la capacitación del personal</p> | <p>Los cambios bruscos en las presentaciones hace que las personas se disgusten. La competencia tiene algunos productos de la línea de producción de H Y G</p> <p>Cambio de proveedores</p> <p>Enfermedades a causa de contaminación cruzada</p> |

2.6 PRODUCTOS DE LA PANADERÍA Y REPOSTERÍA DE HANSEL Y GRETEL.

Hansel y Gretel Hoy cuenta con una variedad de más de 300 productos que se pueden disfrutar en sus panaderías y pastelerías, como son:

Cuadro 2 Autor: Hansel y Gretel S.A

| HANSEL & GRETEL S.A. | | |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| SUCURSAL: QUICENTRO | | |
| ADMINISTRADOR: RITA PILATAXI | | |
| SUPERVISOR: EDISON VELAZCO | | |
| PAN DE AGUA | PASTAS | GALLETAS |
| PAN BAGUETTE | PASTAS DE NARANJA | CHOCONUEZ |
| PAN CAMPESINO | PASTAS DE QUESO | GALLETAS ALMENDRA 2 |
| PAN CAMPESINO BAGUETTE | PASTAS MIL HOJAS: UNIDAD | GALLETAS APLANCHADOS |
| PAN CORTADO | PASTAS OREJAS | GALLETAS AVENA COCO |
| PAN DE QUINUA | PASTAS OREJITAS | GALLETAS AVENA PASA |
| PAN LARGO DE AGUA | PASTAS PAÑUELO DE MANZANA | GALLETAS BIZCOCHOS |
| PAN POPULAR | PASTAS QUESADILLAS | GALLETAS CHOCO AVENA |
| PAN ROSAS DE AGUA 75 G | TARALETA INDIVIDUAL FRUTILLA 2012 | GALLETAS CHOCO CHIP |
| | TARALETA INDIVIDUAL FRUTOS ROJOS | GALLETAS CHOCO PASAS |
| PAN CENTENO | PIES | GALLETAS CHOCOLATE CHIP |
| PAN CENTENO CHICO | PIE DE LIMON | GALLETAS CHOCONUEZ |
| PAN CENTENO MOLDE | PIE DE MANZANA | GALLETAS CUERNECILLOS |
| PAN RUSTICO | PIE DE FRUTOS ROJOS | GALLETAS LENGUAS DE GATO |
| | PIE DE PIÑA | GALLETAS MELBAS |
| | PIE DE PIÑA INDIVIDUAL 2012 | GALLETAS MORA CHICA |
| PAN DE DULCE | PIE LIMON INDIVIDUAL 2012 | GALLETAS NARANJA COCO |
| PAN DE CANELA | PIE MANZANA INDIVIDUAL 2012 | GALLETAS POLVORONES |
| PAN DE MANZANA | | GALLETAS MORA GRANDE (TAPAS) |
| PAN DE PASCUA DULCE | | GALLETAS ALFAJORES (TAPAS) |
| PAN DE QUESO | | GALLETAS DE LIMON (TAPAS) |
| PAN ENROLLADOS DE CHOCOLATE | POSTRE BIZCOCHUELO DE ALBARICOQUE | |
| PAN ENROLLADOS DE FRUTILLA | POSTRE MOUSSE DE FRAMBUESA | TORTAS PEQUEÑAS |
| PAN INTEGRAL DE DULCE | POSTRE BIZCOCHUELO DE DURAZNO | TORTA BROWNIE PEQ. |
| PAN MOLDE DE DULCE | POSTRE BIZCOCHUELO DE DURAZNO PEQUEÑO | TORTA CARAMELO PEQUEÑA 2012 |
| PAN REDONDO DE DULCE | POSTRE BIZCOCHUELO DE MANZANA | TORTA CHOCOLATE PEQUEÑA 2012 |
| PAN TRENZA DE DULCE | POSTRE BIZCOCHUELO DE MANZANA PEQUEÑO | TORTA CIRUELA PEQUEÑA 2012 |
| PAN CARACOL | POSTRE BIZCOCHUELO DE PIÑA | TORTA DE ZANAHORIA PEQ. |
| PAN DE HUEVO | POSTRE BIZCOCHUELO DE PIÑA PEQUEÑO | TORTA MANZANA PEQUEÑA 2012 |
| PAN BOTON DE HUEVO 25 GR | POSTRE BRAZO GITANO | TORTA NARANJA 2012 |
| PAN BOTÓN DE HUEVO 30 GR | POSTRE BRAZO GITANO DE CHOCOLATE | TORTA VAINILLA PEQ. |
| PAN BRIOCHE 70 GRAMOS | POSTRE BRAZO GITANO GRANDE | |
| PAN BRIOCHE MOLDE | POSTRE BUDIN DE COCO | |
| PAN CACHITO 30 G | POSTRE BUDIN DE COCO INDIVIDUAL | |
| PAN CACHO 90 G | POSTRE BUDIN DE NARANJA | |
| PAN DE HAMBURGUESA | POSTRE BUDIN DE NARANJA INDIVIDUAL | |
| PAN DE HOT DOG | POSTRE CHEES PEQUEÑO | |
| PAN DE HUEVO ROSAS | POSTRE CHEES DE MORA PEQUEÑO | |
| PAN DE PASCUA SAL | TORTA ALAMBRA INDIVIDUAL | |
| PAN ENROLLADO DE JAMÓN-QUESO | POSTRE MOUSSE DE CHOCOLATE VASO | |
| PAN GUSANITO | TORTA DE PISTACHO INDIVIDUAL | |
| PAN MOLDE DE HUEVO | POSTRE TIRAMISU | |
| PAN REDONDO DE HUEVO | POSTRE TIRAMISÚ INDIVIDUAL | |
| PAN REVENTADO | TORTA HÚMEDA DE CHOCOLATE INDIVIDUAL | |
| PAN ROSQUILLAS | | |
| PAN TRENZA DE SAL | | |
| PAN VIENÉS | KEY PIE LIMON | |
| | PIRAMIDE DE CHOCOLATE | |
| PAN INTEGRAL | T. MOUSSE DE CHOCOLATE PORC. | |
| PAN INTEGRAL BAGUETTE 400 G | T. MOUSSE DE FRUTILLA PORC. | |
| PAN INTEGRAL BAGUETTE ESPIGA | T. SELVA NEGRA PORC. | |
| PAN INTEGRAL BOTÓN 25 G | | |
| PAN INTEGRAL MOLDE 1000 G | | |
| PAN INTEGRAL REDONDO 90 G | | |
| PAN MOLDE NEGRO MULTICEREAL | | |
| | | |

CAPITULO III

3. INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS.

Inocuo significa que es algo que no hace daño.

Por ende un alimento tiene que ser inocuo por definición, si un alimento tiene buen aroma, textura, color, y olor pero este a su vez hiciese daño enfermando a la persona que lo ingiere no serviría de nada que sus otras características fuesen las adecuadas.

Existen alimentos que son inocuos sin calidad esto puede presentarse dentro de las frutas o alimentos naturales, pero un alimento de calidad no puede existir sin inocuidad, con esto se puede saber que todos los establecimientos de alimentación colectiva tienen como preocupación inicial el garantizar la inocuidad de los alimentos que se ofrece y también el esforzarse por brindar una buena calidad.

Dentro de un establecimiento se procura la mantención de los alimentos de manera inocua pero existe una gran variedad de factores que pueden generar que el alimento pierda su condición de inocuo. Para los establecimientos que expenden alimentos es importante el informar a sus clientes que se hace todo lo posible para tener los productos en buen estado, con las técnicas adecuadas y las precauciones del caso, ya que cada vez que nos alimentamos con

productos ya sean frescos, preparados de manera casera o comercial nuestro cuerpo está expuesto a riesgos, enfermedades.

Un alimento puede transmitir enfermedades y causar estas a los consumidores, ya que pueden sufrir este tipo de trastornos al no tener buenos hábitos alimenticios, una dieta inadecuada o de manera biológica al tener el comensal sensibilidades propias que son conocidas como alergias.

3.1 INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD ALIMENTARIA.

La seguridad alimentaria es el derecho que tienen todos los seres humanos para la disponibilidad de alimentos, dentro o fuera de sus hogares, estos deben estar en buen estado, y su obtención tiene que ser de manera correcta y a su vez fácil, ya que para que las personas puedan hablar de una buena seguridad alimentaria los alimentos deben ser de calidad, y cantidad para poder satisfacer sus necesidades y requerimientos.

La FAO es una organización intergubernamental: los países pagan cuotas de participación para pertenecer a la FAO, y sus contribuciones varían de acuerdo a la riqueza del país. Con esos fondos, la FAO realiza actividades en beneficio de sus miembros.³

³ FAO Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura

En el Ecuador la FAO ha trabajado desde el año de 1952, con diferentes misiones y programas de agricultura para de esta manera reducir la pobreza y el hambre dentro del país, para obtener una buena nutrición y gozar de buena salud alimentaria.

3.2 DEFINICIÓN DE BPM.

Las Buenas Prácticas de Manufactura son una de las herramientas básicas que sirven para controlar el tipo de calidad que se brinda de un producto, como lo es la higiene y su proceso en general.

Los beneficios de utilizar esta herramienta es lograr estandarizar todos los procesos por los cuales pasan los alimentos y así lograr un correcto funcionamiento del establecimiento.

Otro de sus beneficios es que con estos procesos se logra mantener una buena calidad de los alimentos, e ir mejorando entre procesos para poder entregar un producto adecuado que satisfaga los requerimientos de las personas que adquieren dichos productos.

Esta herramienta es de gran ayuda porque también se asocia con la aplicación de sistemas como HACCP o normas ISO 9000.

3.2.1 QUE SON LAS HACCP

Las normas HACCP son las siglas en inglés, en español se traduce al Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control. Estas normas es un método caracterizado por presentar enfoques preventivos y sistemáticos, para eliminar o minimizar los peligros físicos, químicos y biológicos en los alimentos.⁴

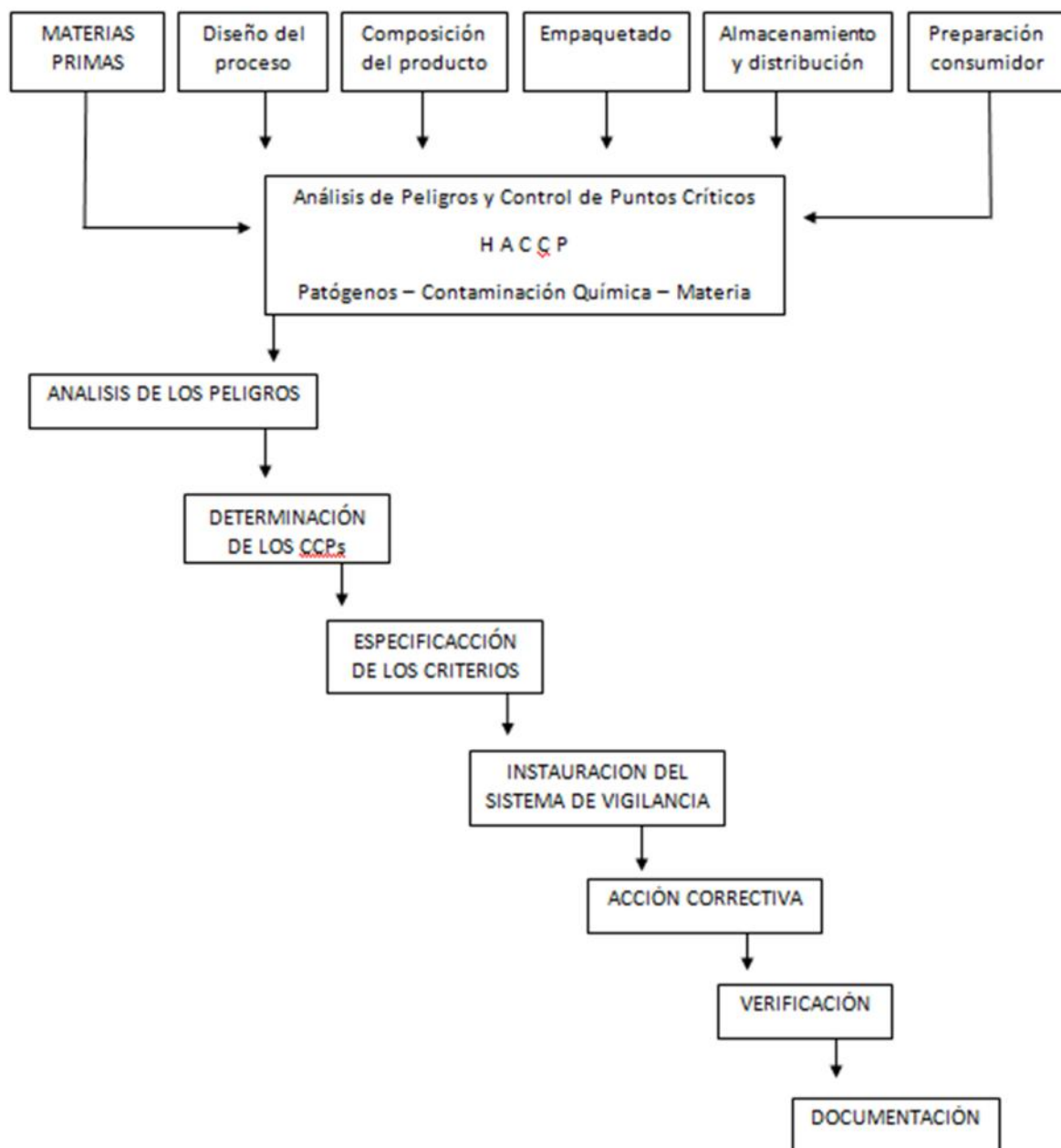
Es decir que este tipo de normas prevé las fallas que durante el proceso de la elaboración pudieran surgir, y así realiza un plan de acción por si llegara a suceder saber de qué manera actuar y lograr controlar, no siempre se van a utilizar todos los planes de acción que se realizan pero sirven de gran ayuda para entregar un producto de buena calidad, que es lo que les interesa a las organizaciones y a su vez a las personas que consumen los productos.

Las normas HACCP también ayudan a optimizar los recursos sean de tiempo ya que estandariza los procesos, o económicos ya que al asegurar la buena calidad del producto no se generan rechazos del producto por falta de inocuidad.

⁴ GUIA ORIENTADORA PARA PRODUCTORES, PROCESADORES Y SERVICIOS DE INSPECCION, Año 2003 Pág. 4.

Etapas básicas del sistema HACCP

(Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico)



3.2.2 QUE SON LAS ISO

Las normas ISO que significan International Organization of Standardization. Nacen cuando delegados de 25 países se reúnen en el instituto de ingenieros civiles en Londres y deciden crear una nueva organización internacional "para facilitar la coordinación internacional y la unificación de las normas industriales". En febrero de 1947 la nueva organización ISO da comienzo de manera oficial sus operaciones.⁵

Dentro de los establecimientos para el control de calidad de los productos deben estar presentes las normas ISO 9000. Esta es la que define los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y la terminología para los mismos. Dentro de la ISO 9001 se describen los requisitos que son necesarios en las organizaciones para que estos puedan justificar su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requerimientos de los clientes y con las normativas. La ISO 9004 es la encargada de elaborar directrices esto quiere decir que se genera un sistema de control de calidad dentro de la organización esta norma tiene como objetivo el mejorar el desempeño de la misma para la satisfacción del cliente.

⁵ ISO INTERNATIONAL ORGANIZATION OF STANDARIZATION

Dentro del Ecuador las ISO trabajan en conjunto con El Organismo oficial de la República del Ecuador para la normalización, y la certificación Que es el INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización

3.2.3 LA MISIÓN DEL INEN

Organismo técnico nacional, eje principal del Sistema Ecuatoriano de la Calidad en el país, competente en Normalización, Reglamentación Técnica y Metrología, que contribuye a garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad; la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal; la preservación del medio ambiente; la protección del consumidor y la promoción de la cultura de la calidad y el mejoramiento de la productividad y competitividad en la sociedad ecuatoriana.⁶

Este tipo de normas buscan lograr que todos los productos que sean de consumo humano sean de la mejor calidad, estandarizados y procesados sin faltar a ningún valor con el consumidor y medioambiente.

Par lograr la inocuidad de los alimentos también intervienen dentro de esta cadena de producción y elaboración Los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES)

⁶INEN. INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACION la Institución, Mision

Este tipo de norma se complementa con los BPM ya que genera una mejor calidad de los productos ya que en los procesos a realizar las POES sirven para elaborar tareas estandarizadas y poder controlar de manera física las acciones correctivas y procesos a realizar dentro de un establecimiento que realice, procese, transporte, almacene y venda los productos, para evitar la contaminación directa o indirecta de los productos y su alteración dentro de su cadena de procesos para obtener un buen estado e higiene.

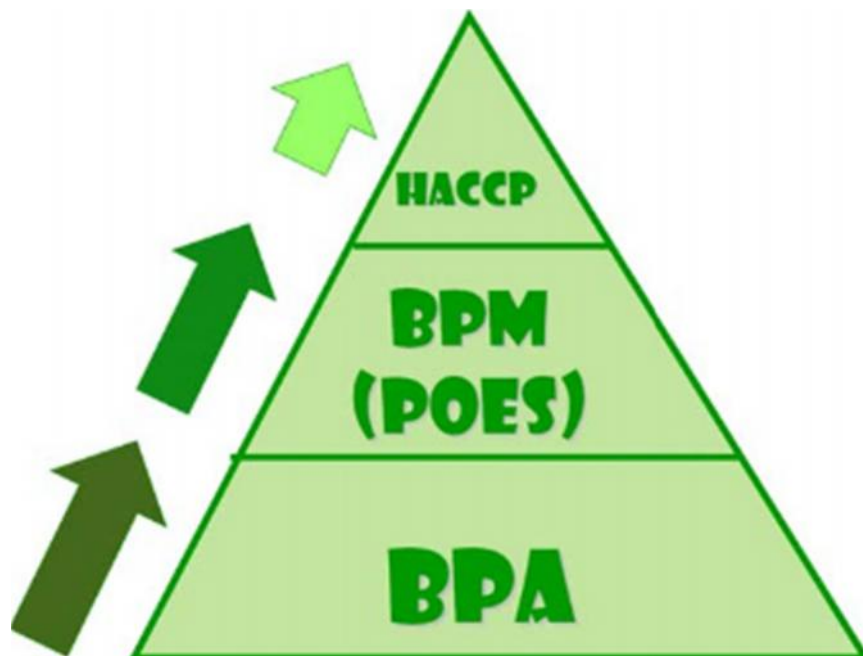
Si al existir una falla dentro del establecimiento se deberá realizar las acciones correctivas y manejar un sistema de registros para saber si se está llevando a cabo lo implementado en el local para su mejoramiento y control, esta es una manera de sintetizar lo que se debe realizar al utilizar las POES porque tiene cinco pasos a seguir.

- El procedimiento de desinfección y limpieza que se realizara antes, durante, y después de la elaboración de los productos a brindar.
- La frecuencia en la cual se realiza dichos procesos y la persona que está encargada a hacerlos.
- La vigilancia o control de los procesos de limpieza y desinfección de una manera frecuente.
- Evaluación periódica de la eficiencia al utilizar las POES para mejorar de una manera continua la higiene y prevenir contaminaciones futuras.

- Realización de medidas correctivas cuando existe alguna falla que puede ser tratada antes de que estas sucedan y así lograr prevenir la contaminación.

Dentro de los controles que las POES realizan también se encuentran los factores externos que actúen de manera dañina al proceso como lo es el control de plagas, ya que al tener un incidente por roedores o insectos generaría un tipo de contaminación que no podría ser controlada por los procesos habituales, en este punto se realiza un estudio de los posibles puntos críticos de control (PPC) para obtener un mejor manejo y garantizar la inocuidad de los alimentos o productos a expender.

Cuadro 4 Autor: El Boletín del Inspector Bromatológico N° 9



3.3 ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN ALIMENTARIA.

3.3.1 DEFINICIÓN DE ENFERMEDAD

Alteración estructural o funcional que afecta negativamente al estado de bienestar.⁷

Esto quiere decir que la persona portadora de una enfermedad va a verse afectada negativamente en su salud, la enfermedad puede no tener síntomas muy notorios o a su vez puede tener varios síntomas con la cual se la puede detectar para no llegar a afectar, en el caso de enfermedad por alimentos se puede detectar de manera rápida ya que el cuerpo al ingerir algún producto que se encuentre contaminado o en mal estado genera varias reacciones en el cuerpo.

3.3.2 TRANSMISIÓN

Se entiende por transmisión al acto de transmitir. Es decir el traspaso de energía, ondas o información desde un punto de inicio hacia un punto de llegada diferente, pudiendo alterarse o no aquello que es transmitido en el recorrido. Cualquier proceso de transmisión implica un movimiento y esto puede darse de manera voluntaria o involuntaria de muchas maneras diferentes, existiendo algunas transmisiones mecánicas, otras eléctricas, otras relacionadas con la comunicación y otras con la salud o la higiene.⁸

⁷ Colegio virgen de Europa revista en pdf pág. 1

⁸ Definición taller teleinformática blog

La transmisión dentro de los alimentos se da por mala manipulación ya sea de la materia prima o del producto ya terminado o a su vez esta puede generarse al no tener un buen almacenamiento.

3.3.3 QUE SON LAS ETA.

Las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) son aquellas que se dan a través de la ingesta voluntaria o involuntaria ya sea de un alimento, producto o de agua que se encuentra contaminada, se las llama de esta manera ya que al ingresar el alimento al organismo funciona como un vehículo que transporta organismos dañinos, patógenos y sustancias tóxicas al cuerpo.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la definición a las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) es “el conjunto de síntomas originados por la ingestión de agua y/o alimentos que contengan agentes biológicos (por ejemplo bacterias o parásitos) o no biológicos (por ejemplo plaguicidas o metales pesados) en cantidades tales que afecten a la salud del consumidor en forma aguda o crónica, a nivel individual o de grupo de personas”.⁹

⁹ OMS. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD estudio de caso

Para comprender de mejor manera los eventos que llevan a la ocurrencia de una ETA, se debe diferenciar de una manera correcta la definición entre los conceptos de un riesgo y un peligro.

Riesgo es la posibilidad de que se produzca un efecto adverso, y la magnitud de ese efecto, dará como consecuencia la presencia de un peligro o peligros en los alimentos.

Peligro viene siendo un agente biológico que se pudo desarrollar, sobrevivir o también contaminar de manera física o química.

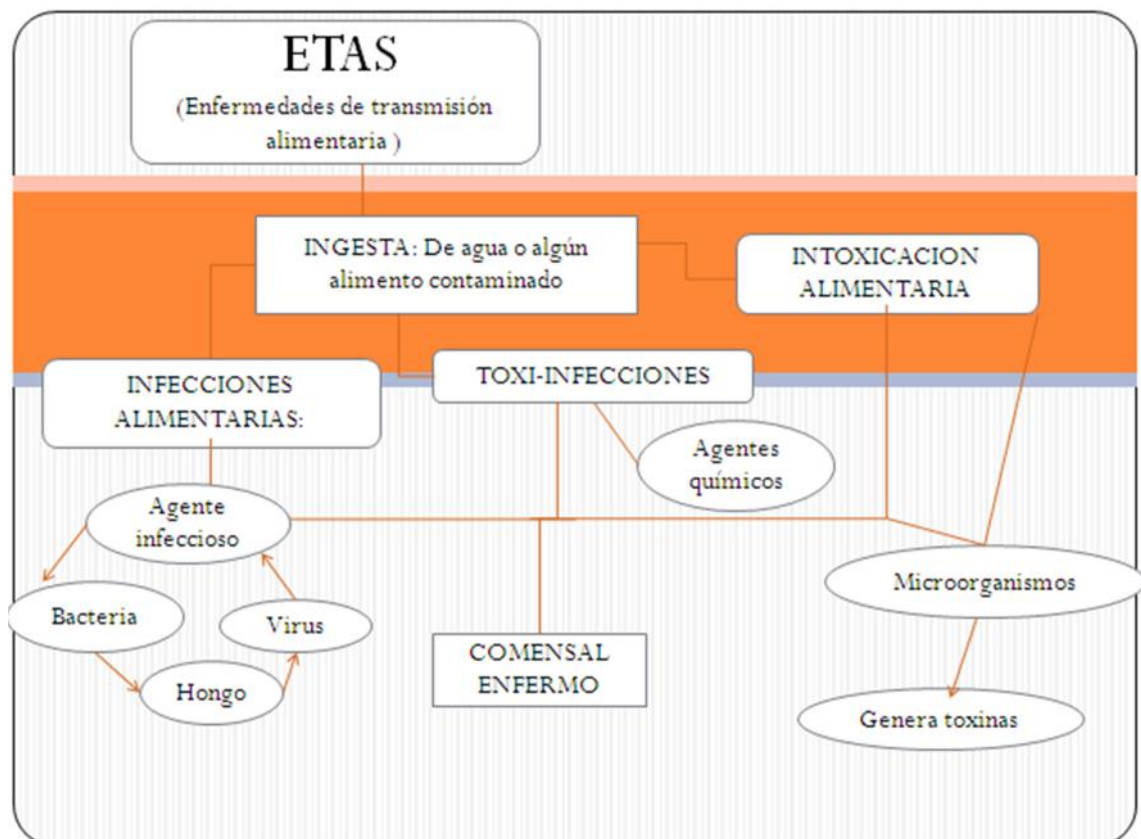
Entonces se puede concluir que un alimento contaminado es aquel que contiene alguna de dichas sustancias, su contaminación se puede dar de manera incidental, accidental o intencional.

Dentro de las ETAS también se encuentran Las infecciones alimentarias, estas se generan por la ingesta de igual manera puede ser de agua o de algún alimento la diferencia es que éste se debe encontrar contaminado con agentes infecciosos específicos como bacterias, hongos, parásitos, virus.

Las intoxicaciones alimentarias que también son ETA se producen por la ingesta de alimentos o agua contaminados con cantidades extremadas por proliferación de bacterias o con agentes químicos, que pueden ser metales pesados y compuestos orgánicos, que pudieron haber ingresado en cualquier momento de la producción del producto hasta su consumo.

Las Toxi-infecciones causadas por alimentos, se da por la ingesta de alimentos contaminados con microorganismos que una vez dentro del organismo producen toxinas.

Cuadro 5 Autor: Jessica Mosquera



3.3.4 TIPOS DE AGENTES INFECCIOSOS.

3.3.5 QUE SON LAS BACTERIAS

Las bacterias son microorganismos que a simple vista no son perceptibles, estos como el resto de los seres vivos nacen crecen se reproducen y mueren, para que estas se manifiesten dentro de los alimentos deben existir varios factores que influyan a su proliferación ya sea la temperatura, nutrientes, oxígeno, almacenamiento, procesos, humedad, tiempo. Existen varios tipos de bacterias; estas pueden ser

Beneficiosas en este caso se las llama bacterias beneficiosas a las cuales mediante su proliferación ayudan a los productos a adquirir nuevas propiedades; dentro de los alimentos que se puede procesar de esta manera podemos hablar del yogurth, quesos maduros, vinagre, etc.

Indiferentes a este tipo de bacterias se las conoce por ser aquellas que alteran de manera perjudicial a los alimentos haciendo que estos pierdan sus características organolépticas y de esta manera no sean consumibles pueden ser carnes en descomposición, cremas agrias, etc.

Patógenas son aquellas que se consideran nocivas en el momento de ser ingeridas por los comensales ya que estas pueden generar una gran cantidad de enfermedades e intoxicaciones dentro del organismo del mismo.

Los agentes infecciosos son los microorganismos que habitan dentro de los productos ya sean estos procesados, crudos, cocinados también se los encuentra en el agua, dentro del ambiente y estos son los causantes de algunas de las enfermedades de tipo alimenticio. Los microorganismos más comunes son los siguientes:

Salmonella Enteritidis

Puede provocar gastroenteritis agudas. Las formas para obtener una infección de este tipo, es por heces de vaca, ubres enfermas o por portador humano, tras la ingestión de una única ración de alimento de huevos con cáscara internamente contaminados, bien consumidos como huevos enteros, comidas a base de huevos, o bien como ingredientes en un alimento más complejo (por ejemplo, una torta). Este trabajo abordó aspectos seleccionados de la producción de huevos en granjas, la elaboración ulterior de huevos en productos a base de huevos, la manipulación de los huevos en la venta al por menor o en el consumo y las prácticas de preparación de comidas.

Salmonella Typhy

Puede provocar fiebre tifoidea y Salmonella Paratyphy provocará la fiebre paratifoidea. En ambos casos el modo de infección puede ser por manos sucias del portador o enfermo de tifus o bien por suministro de agua contaminada

Mycobacterium Tuberculosis

El microorganismo implicado en la tuberculosis y en este caso la infección puede llegar a través de ubres infectadas o por heces de vacas.

Listeria SPP

Provoca Listeriosis y que se asocia al consumo de leche cruda o mal pasteurizada, quesos, helados, pollo crudo.¹⁰

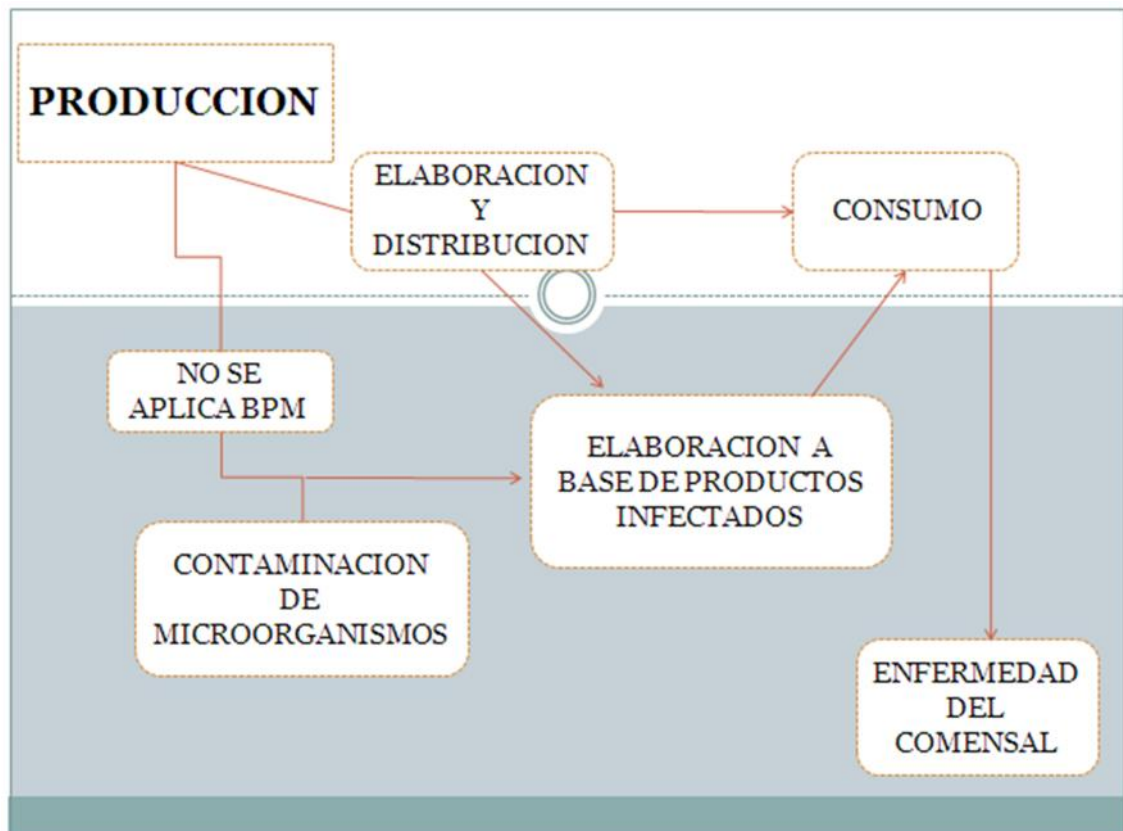
Otros agentes muy comunes son los, virus, hongos, parásitos o sus toxinas, contaminantes químico como metales pesados y otros, y diversas sustancias orgánicas nocivas que pueden estar en los alimentos naturales como en algunos hongos, almejas, anguilas, peces y mariscos.

También este tipo de enfermedades se da por la ingesta de productos que han sufrido algún tipo de alteración ya sea dentro de su proceso de elaboración, transportación o consumo, si un producto no es respetado desde su elaboración su vida útil va a decrecer en el proceso que se tiene establecido. Dentro del transporte se debe cuidar la temperatura que el producto necesita para no llegar a los puntos de riesgo y que empiecen a proliferarse las bacterias que pueden llegar a dañar el producto sin siquiera haberlo abierto ala

¹⁰Guía de inocuidad de los alimentos pdf pág. 3,4

empaques, al llegar el producto a las personas que lo van a consumir también existen los riesgos del mal almacenamiento, mala manipulación y contaminación cruzada al no saber cómo se deben tratar los diferentes productos, para de esta manera no generar enfermedades dentro de la familia.

Cuadro 6 Autor: Jessica Mosquera



3.4 TIPOS DE CONTAMINACIÓN EN LOS ALIMENTOS

3.4.1 QUE ES LA CONTAMINACION

Se considera contaminación cuando un producto por indistintas razones o procesos adquiere diferentes agentes que cambian su estructura física, química. Y de esta manera se echan a perder.

Existen varios métodos que pueden contaminar y cambiar las propiedades de un producto, ya sean sus características nutritivas, organolépticas, físicas y químicas.

Según la OMS, las enfermedades alimentarias son aquellas que se atribuyen a un alimento específico, a una sustancia que se le ha incorporado o a su contaminación a través de recipientes mientras se prepara o distribuye

3.4.2 CONTAMINACIÓN BIOLÓGICA

Este tipo de contaminación se da cuando el producto entra en contacto con microorganismos que van a contaminar el producto, pero en este no se presentara cambios en ninguna de sus características organolépticas, es decir el producto se vera de manera normal en su color, olor, sabor y textura, este tipo de contaminación en el producto se puede generar por un mal almacenamiento del mismo, puede ser

sin respetar su cadena de frío, o a su vez cuando el producto ya está preparado y se lo deja a temperatura ambiente esto lo va a hacer entrar en la temperatura de riesgo que es de (5° - 65°).

También se puede dar este tipo de contaminación por mala manipulación del alimento, esto se da cuando la persona que los prepara no utiliza diferentes utensilios o los desinfecta después de cada proceso, no es necesaria la desinfección pero si lavarlos después de haberlos utilizado, ya que de esta manera evita la proliferación de bacterias que pueden contaminar los alimentos, el no tener una buena sanitación también puede contaminar los alimentos ya que las personas pueden ser portadores sanos, se los llama así ya que no presentan ningún tipo de síntoma pero pueden transmitir gérmenes a los alimentos, y de esta manera causar daños a los comensales.

Otro tipo de contaminación que está dentro de la biológica es la contaminación cruzada es cuando un producto que no está contaminado entra en contacto con un producto crudo o contaminado, esto puede pasar al momento de manipularlo o almacenarlo en la refrigeradora.

Cuadro 7 Autor: Food Safety



Cuadro 8 Autor: Food Safety





Cuadro 9 Autor: Food Safety

3.4.3 CONTAMINACIÓN QUÍMICA.

La contaminación química se da generalmente en el momento de la producción primaria del producto al este entra en contacto con sustancias que sirven para controlar plagas o drogas veterinarias que contaminan en el momento del sacrificio del animal.

Este tipo de contaminación también se da en el transporte del producto si no se tiene las debidas precauciones este puede contaminarse con sustancias tales como combustible, o en su manipulación con detergentes, pinturas y desinfectantes que van a estar presentes dentro del centro de producción, para evitar este tipo de contaminación cuando las personas realizan este tipo de limpieza deben ubicar dichas sustancias dentro de recipientes en buen estado y etiquetados.

Dentro de un establecimiento este tipo de contaminación se puede dar en el momento de realizar la limpieza del área en el cual se manipulan o procesan alimentos con productos químicos que al no ser removidos de la manera adecuada en vez de generar una mejor asepsia dentro del establecimiento actuara de manera desfavorable actuando como agentes contaminantes del producto a servir o preparar.

En el momento de realizar la fumigación para el control de plagas dentro del establecimiento hay que tener un correcto almacenamiento de productos que pueden estar expuestos.

Cuadro 10 Autor: Manual de organización local para situaciones de emergencia



3.4.4 CONTAMINACIÓN FÍSICA.

Este tipo de contaminación se da cuando existen residuos de objetos que estuvieron en contacto con los productos, pueden ser partículas de metal, vidrios, materiales que se desprenden de utensilios al momento de manipular los alimentos, también se pueden dar cuando el personal se encuentra con anillos, pulseras.

Este tipo de objetos pueden llegar a ser muy peligrosos ya que al ser consumidos por las personas pueden causar heridas.

Si el personal que va a manipular alimentos bien sea para su proceso o solo transportación debe tener en cuenta las precauciones necesarias, como son el no usar anillos, pulseras, collares, aretes, tener las uñas largas o pintadas, cabello suelto o descubierto. Porque al quedarse alguno de estos cuerpos ajenos a la producción normal del producto alteran su composición o llegan a lastimar al comensal.

Cuadro 11 Autor: Carteling



3.4.5 CONTAMINACIÓN CRUZADA

Este tipo de contaminación tiene mucho que ver con todos los tipos de contaminación antes dichos, ya que se da cuando cualquier tipo de contaminante ya sea bacteria, sustancia química, o elemento físico entra en contacto con un producto que se encuentra aislado de cualquiera de estos productos.

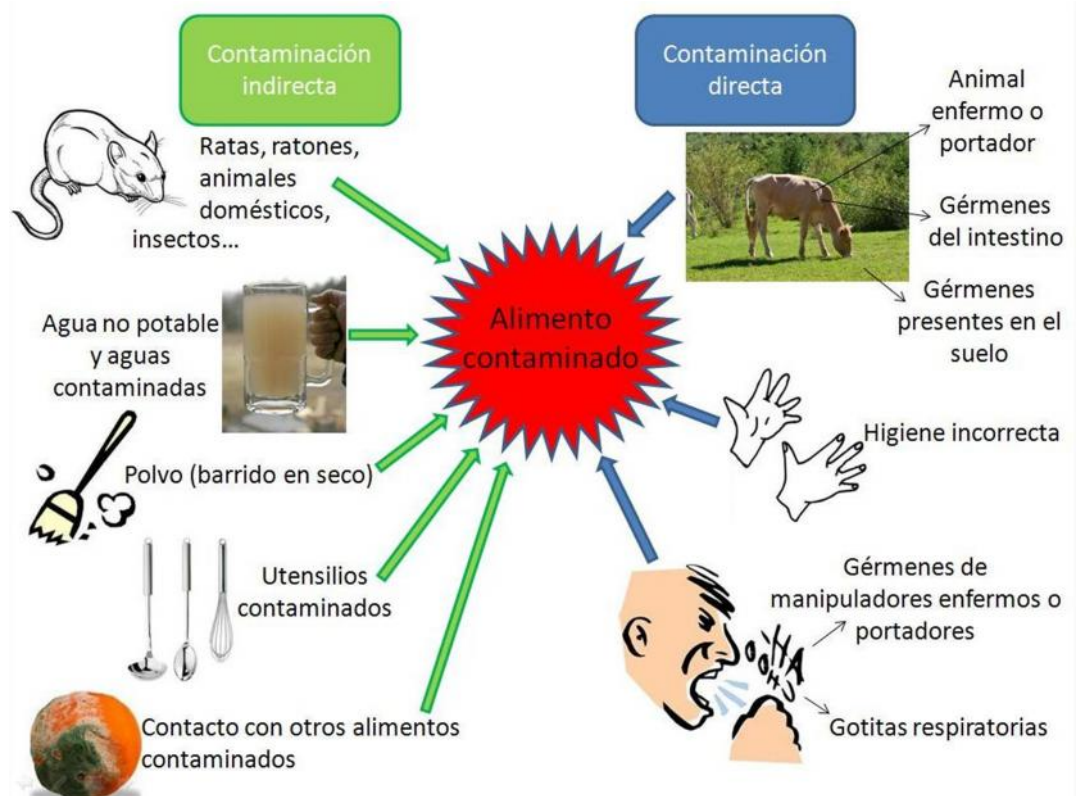
Este tipo de contaminación puede darse de manera indirecta como directa una de ellas y la más común es en el almacenamiento dentro de la refrigeradora ya que al no tener una manera adecuada de ubicar los productos dentro del frío se puede generar contaminación por goteos ya sea de un producto crudo a otro o a un cocinado, una manera indirecta de realizar este tipo de contaminación puede ser en el momento de manipular los alimentos pasa de un producto contaminado a otro si las debidas precauciones y puede contaminar productos que no necesariamente necesiten algún tipo de cocción para su consumo esto se puede dar en la preparación de ensaladas o consumo de productos ya preparados.

Cuadro 12 Autor: Agro sitio



Para que este tipo de contaminaciones se den deben existir básicamente dos factores que el producto este en contacto directo o indirecto

Cuadro 13 Autor: El club de la salud



3.4.6 TEMPERATURAS DE ALMACENAMIENTO Y RIESGO

Para poder entender el tipo de almacenamiento y riesgos que pueden surgir en los alimentos debemos primero clasificar que tipos de alimentos según sus propiedades son los que existen:

3.4.6.1 TIPOS DE ALIMENTOS

Los alimentos se clasifican en dos grupos

3.4.6.2 ALIMENTOS PERECEDEROS

Los alimentos perecederos son aquellos que después de ser cosechados o sacrificados se pueden alterar, descomponer de manera muy acelerada ya que los microorganismos al no estar controlados pueden proliferar en estos, también son aquellos que al ya ser procesados tienen una fecha límite de caducidad

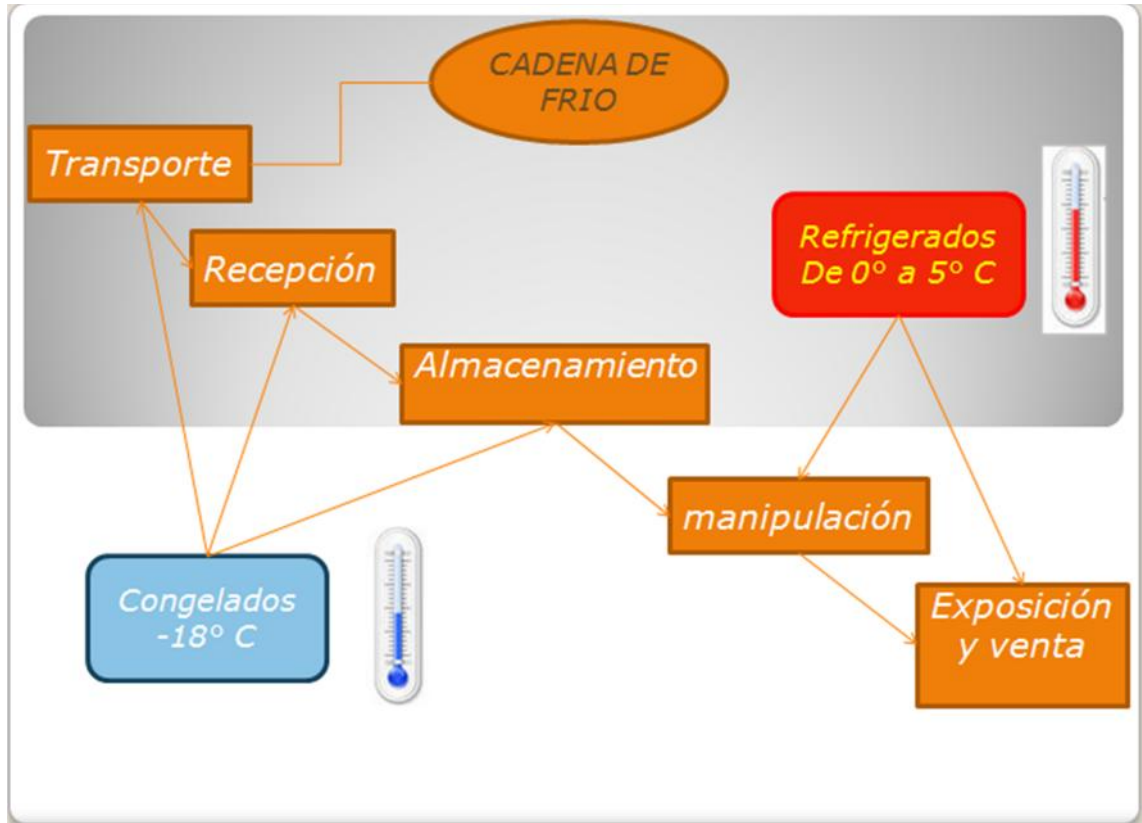
3.4.6.3 ALIMENTOS DURADEROS

Los alimentos duraderos son aquellos que se encuentran dentro de conservas como atún, guisantes enlatados, etc. Estos también tienen fecha de caducidad y para mantener un buen orden en sus expendio se debe tener en cuenta que se debe sacar primero los artículos próximos a caducarse. (FIFO)

Dentro de los establecimientos que están enfocados a la producción, almacenamiento y venta de alimentos o bebidas deben tener el conocimiento de los diferentes tipos de temperaturas que se deben manejar en cuanto a los alimentos ya sean procesados o no y su orden de almacenamiento.

3.5 ¿QUÉ ES UNA CADENA DE FRIO?

Una cadena de frío es todos los procesos realizados desde el acopio hasta la venta por los cuales va a pasar la materia prima dentro de un rango de temperatura adecuada para así evitar que sus características organolépticas no sean afectadas.



Los procesos a seguir pueden ser el congelado o refrigerado ya que el frío retrasa cualquier tipo de degradación en el producto y sus características.

3.5.1 LA REFRIGERACIÓN

Este proceso se lo llama cuando un alimento es sometido a una disminución en su temperatura sin llegar a la congelación el rango de temperatura para la refrigeración va desde los 4° C a los 8° C, este método es utilizado para mantener las características del producto, si es un producto ya procesado sirve para mantener su textura final,

también sirve para la preservación del alimento, y para el momento de descongelar un producto este vaya cambiando su temperatura de manera gradual y este no entre dentro de la temperatura de riesgo.

En productos ya procesados alimentos listos para el consumo en corto plazo, huevos y alimentos de repostería, se puede precisara aun más el rango de temperatura al que se deben regir que va desde los 0°C a los 4°C.

3.5.2 LA CONGELACIÓN

Este proceso se da el momento en el cual un producto es sometido a bajas temperaturas para de esta manera preservar los alimentos en buen estado evitando que los microorganismos o encimas perjudiciales para el producto empiecen a proliferar y descompongan el mismo. Este proceso de conservación está basado en la solidificación del agua dentro de los alimentos esto significa que se realizan pequeños cristales dentro del alimento esto va a ayudar a mantener todas las características del producto como si estuviese fresco, pero si el congelamiento se da de una manera más lenta los cristales dentro del alimento serán mucho más grandes y empezaran a romper las fibras del alimento.

El rango de temperatura para la congelación varia en los diferentes alimentos ya que al no ser agua pura, sino esta es un agua

compuesta con azúcares, sales minerales, proteínas, etc. Para el congelamiento de frutas o alimentos con grandes cantidades de agua el rango de congelación varía desde los 0°C a los -4°C, en cambio si los alimentos tienen un bajo contenido de agua como los alimentos pre cocidos el rango temperatura es de -10°

3.6 ORGANIZACIÓN DE LOS FRÍOS

Dentro de los establecimientos para no generar ningún tipo de inocuidad en los alimentos se debe tener en cuenta su manera apropiada de almacenaje, esto debe empezar por los alimentos no perecederos se recomienda el siguiente orden quesos y embutidos en el primer nivel, el nivel central se recomienda almacenar lácteos como cremas, leche, yogurt, en la puerta del frigorífico se almacenan los huevos y las conservas que necesiten refrigeración como salsas mayonesa, mermelada, etc. En los compartimientos inferiores que son cajones se debe almacenar todos los frescos como son las frutas y vegetales en la parte superior del congelador van los alimentos ya preparados y los cárnicos que también tienen su ubicación, en la parte más alta se encuentran los alimentos listos para el consumo, en el siguiente nivel van los mariscos, carne de res, carne de cerdo, carnes molidas y en la más baja carne de pollo cada tipo de carne se debe

poner en una bandeja para que de esta manera no se contamine con los fluidos de los diferentes alimentos

Cuadro 14 Autor: Tony Romas



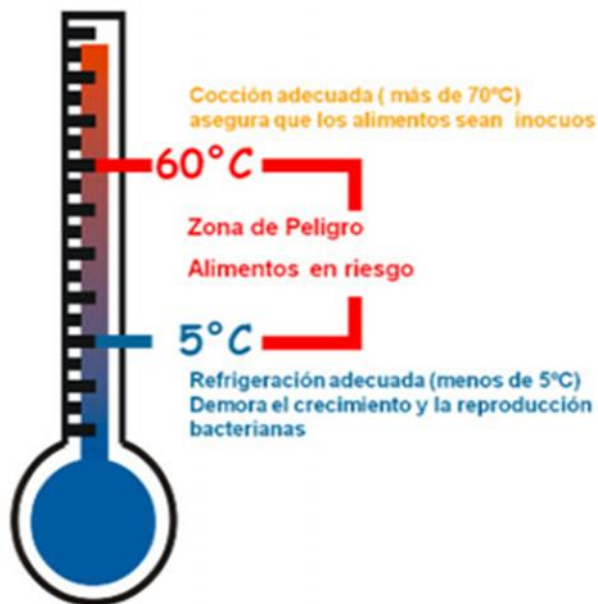
3.7 TEMPERATURA DE RIESGO

La temperatura de riesgo es aquella en la cual empiezan a proliferar microorganismos en el producto ya sea materia prima o procesada, y son contaminados con una cantidad preocupante de bacterias y otros microorganismos ya que estas se reproducen al no encontrarse bajo la temperatura adecuada para detener este proceso.

Esta temperatura va desde los 5° C a los 65° C si un alimento caliente no se somete a las temperaturas adecuadas para mantenerlo caliente las bacterias

comenzaran a aparecer en cuestión de tiempo lo mismo pasa si un producto que necesita estar en refrigeración y rompe su cadena de frío si pasa mas de una hora el comensal puede sufrir de intoxicación alimentaria, si los productos sobrepasan los 65°C las bacterias mueren, mas sin embargo si las bacterias están en 5°C lo que se genera es que estas no crezcan de manera acelerada más bien de una manera muy lenta, este tipo de contaminación puede ser de manera acumulativa ya que se dan casos de productos que se recalientan más de una vez al realizar estos procesos las bacterias siguen creciendo y contaminando el producto.

Cuadro 14 Autor: Agro sitio



CAPITULO IV

4. DIAGNÓSTICO DEL LOCAL AL INICIO DE LA INVESTIGACIÓN.

Dentro del centro comercial Quicentro del Norte se encuentra uno de los establecimientos con mayor acogida de la empresa HANSEL Y GRETEL.

Al momento este local recibe todo tipo de productos para la venta en el transcurso del día se realizan tres viajes de la planta hacia el local de ser necesario se realizan más viajes pero en general se manejan con tres.

En el momento de receptor los productos estos deben cumplir con los requerimientos y tener un orden para poder almacenarlos para de esta manera controlar que lleguen en buen estado o en el momento de trasladarlos de la planta no hayan sufrido ningún tipo de alteración esto se realiza mediante una hoja de datos en la cual están apuntados todos los productos a recibir y sus cantidades.

Por ser un local que recibe una vasta cantidad de productos no se puede realizar de manera correcta todos los procesos de almacenamiento ni manipulación ya que no se tiene un registro que permita estandarizar los procesos a realizar

Al local llegan simultáneamente productos que necesitan refrigeración, también llega el pan que no se puede manipular con las manos

descubiertas, tortas secas, galletas, productos para decorar las tortas, frutas, llegan sin fecha ni color para poder distinguir el día de elaboración.

Para tener un correcto almacenamiento se debe tener en cuenta PEPS, primero en entrar primero en salir. Todo el local debe ser armado en la mañana de una manera correcta para al momento de tener cosas frescas no existan confusiones

Estos problemas se dan desde el momento de producir hasta que el producto llega al local.

También se deben aplicar normas de limpieza desinfección y saneamiento de manera constante al momento de porcionar, tortas manipular el pan, decorar tortas realizar bebidas frías y calientes.

4.1 EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN.

En el local existen varias tareas a ser realizadas por el personal de turno, estas no siempre son cumplidas a cabalidad y se ven reflejadas en las calificaciones obtenidas en las auditorias semanales.

Dentro del local al momento de almacenar por ser muchas cosas no realizan un correcto proceso ya que al existir productos de días anteriores, con diferentes tiempo de vida útil, más los productos que

llegan en el día esto genera una gran cantidad de stock en el almacén y los vendedores no están del todo capacitado para saber las formas de despacho, ubicación y almacenamiento.

Cuando llega el producto no siempre está todo fechado existen empaques a los que se les cae o a su vez desde la planta llegan sin su etiqueta.

En los locales se trabaja el etiquetado por medio de colores y a su vez se refuerza con las fechas para los diferentes días de esta manera se busca el poder controlar los productos frescos y no confundir con los ya existentes, pero los vendedores suelen olvidarse de realizar el proceso de manera constante esto genera que los productos frescos sean despachados antes que los antiguos y estos se echan a perder al cumplir su tiempo de vida.

Dentro de las vitrinas también existe un orden específico para organizar y despachar los productos pero los vendedores no se informan y realizan esta tarea de la manera más fácil.

El local consta en la parte de exhibición con dos frigoríficos para los productos que necesitan una temperatura específica, un mostrador para tortas y pastas secas, una vitrina para galletas y en la parte posterior del local consta con paneras y la capuchinera, todos estos lugares deben ser limpiados, desinfectados y mantenerlos en buena

condición durante el transcurso del día, en la noche se debe realizar la última limpieza y almacenamiento de las cosas que quedaron en el local.

Todas las noches se mandan las bajas estos son productos que ya cumplieron su tiempo de vida útil y no fueron vendidos, esto se lo realiza para que en la mañana el siguiente turno sepa las cosas que ya no deben ser exhibidas y deben ser regresadas a la planta.

Durante el transcurso del día en los dos frigoríficos donde se almacenan las demás tortas frías no se acomoda de manera correcta para no mezclar productos nuevos con anteriores ya que los vendedores tienen que estar de manera constante limpiando, atendiendo y despachando a los clientes, y suelen olvidarse de estar generando estos movimientos. De esto debe estar pendiente de manera constante ya sea el supervisor o administrador del local, y debe informar a su equipo de trabajo como ir sacando el producto para no cometer equivocaciones.

En el local existen tres tipos de limpiadores para la limpieza del local que no son utilizados como deberían por la falta de capacitación y supervisión a los empleados.

Limpiador verde: este se utiliza para limpiar los exteriores de las maquinarias y vitrinas.

Limpión azul: este se utiliza para la limpieza de la parte interior de los exhibidores, bases de tortas, utensilios y capuchinera

Limpión rojo: este únicamente se utiliza para limpiar las botellas de las bebidas que se venden, el local del centro comercial Quicentro del norte es el único que tiene la autorización de utilizar este para trapear el local por el motivo de tener mayor venta, poco tiempo para realizar estos procesos y al utilizar un trapeador normal este se deteriora de manera muy rápida, ya que al ser el local pequeño este se humedece y genera un mal olor dentro del establecimiento en vez de realizar la función necesaria.

Dentro del local no se respetan este tipo de reglas, y se utilizan los limpiones de mala manera.

Se utiliza diferentes tipos de químicos para la limpieza y desinfección que se deben aplicar generando una mezcla con agua para que estos no sean dañinos para el personal ni para los productos, este tipo de mezclas debe poder realizar todo el personal para no tener ningún tipo de problemas, pero no existe la manera de realizar las mezclas adecuadas ya que no se dispone de lo necesario, dentro de los locales este tipo de mezclas se realiza en baldes blancos que no tienen ningún tipo de etiqueta para poder identificar.

Para la recolección de basura se consta de un basurero dentro del local, y dos en la bodega estos son de capacidades más grandes y se

dividen en basureo de material orgánico con funda de color verde y basurero de material inorgánico con funda de color negra, se respetan los tipos de colores. Pero al momento de los vendedores desechar los residuos suelen mezclar los materiales, por realizar de manera rápida. Dentro del basurero pequeño que está dentro del local deberían solo botar cosas pequeñas y nada orgánico, pero esto tampoco se respeta y no se realiza un cambio de basurero de manera constante.

Dentro del basurero de material orgánico no se pone funda y votan plásticos.

Foto 1 Autor: Jessica Mosquera



Para la preparación de bebidas calientes se utiliza la leche que debe tener una temperatura adecuada, para poder generar la textura necesaria pero en el local una vez abierta la leche se la deja sobre la capuchinera y a los recipientes de igual manera, se utiliza las boquillas para pasar café de manera continua, y no se la purga de manera constante, no todos los vendedores saben que esto se debe

realizar después de cada bebida que se realice, a su vez desechar el café utilizado en un recipiente, también se debe limpiar el tubo de vapor después de calentar la leche.

Foto 2 Autor: Jessica Mosquera



Se utiliza un color de limpión no establecido para este tipo de local y no se los almacena de manera correcta, los limpiones son reutilizados por el personal en vista que no se les hace llegar trapeadores cuando se los solicitan en las oficinas.

Foto 3 Autor: Jessica Mosquera



Los recipientes no disponen del etiquetado necesario, no contiene el químico necesario para la limpieza del local.

Foto 4 Autor: Jessica Mosquera



Los implementos de limpieza se encuentran junto al coche de almacenamiento que está abierto y con tortas frescas, el personal no lava la pala ni el trapeador al finalizar la limpieza.

Foto 5 Autor: Jessica Mosquera



Los recipientes de aseo para el personal se encuentran vacíos y sin etiquetado, la rejilla del lavabo se encuentra llena de residuos de café y torta.

Foto 6 Autor: Jessica Mosquera



La trampa de grasa no se limpia de manera correcta, la persona encargada de hacerlo debe utilizar guantes, mascarilla y otro uniforme ya que el agua tiene un olor muy penetrante y la persona que se queda en el turno no puede hacer las actividades con el mismo uniforme.

No se debe limpiar la trampa de grasa con la puerta abierta ya que el local se contamina y de igual manera el producto que se encuentra en bodega este proceso se debería realizar en la noche cuando todo el producto está correctamente almacenado y tapado para que no existan inconvenientes.

Los residuos obtenidos de la limpieza de la trampa de grasa se deben pesar y apuntar cosa que no sucede en el local y se generan datos ficticios.

Foto 7 Autor: Jessica Mosquera



Los basureros no se encuentran con las fundas adecuadas ni etiquetado, los basureros deben ser lavados todas las noches y

depositar la basura fuera del almacén para que el centro comercial se encargue de su desecho pero el personal se olvida de sacar.

Foto 8 Autor: Jessica Mosquera



No se tiene una buena organización dentro del local.

Dentro del local no existe ningún tipo de señalética ya sea para almacenamiento, advertencia, información, etc.

No se realiza una limpieza adecuada en los muebles que se encuentran dentro de la bodega y no son usados de manera habitual.

En el local se almacenan productos discontinuados sobre los muebles.

Foto 9 Autor: Jessica Mosquera



Las bandejas se almacenan mojadas sobre los muebles de madera.

Foto 10 Autor: Jessica Mosquera



Las bandejas con el producto no se encuentran con la fecha de elaboración ni caducidad.

Foto 11 Autor: Jessica Mosquera



No se desarma de manera correcta la licuadora después de haberse realizado alguna bebida, y se retira la rejilla para la recolección de residuos.

Mientras el personal de turno se encuentra en el local no utiliza la cofia para evitar que el cabello pueda caerse en alguna torta o galleta, el personal no utiliza de manera correcta el uniforme.

No existe un lavado y desinfectado de manos de manera constante dentro del local.

Al salir el personal al baño no se retira el uniforme.

El lugar para que el personal tome su descanso en la hora del almuerzo está lleno de fundas, servilletas, azúcar, etc. Cosas que deberían estar almacenadas en algún lugar específico para su correcto inventario mensual.

El personal al no respetarse la hora de almuerzo comen al apuro y no se asean después de comer salen a seguir atendiendo de una manera no adecuada.

CAPITULO V**5. PORTADA**

Manual de procesos aplicando BPM

Hansel y Gretel Quicentro Norte

Jessica Mosquera

5.1 OBJETIVO

Este manual fue creado para orientar a los empleados del establecimiento Hansel y Gretel del centro comercial Quicentro del norte.

La aplicación de esta herramienta va a facilitar el conocimiento de las técnicas y procesos que se deben utilizar durante y para la realización correcta de las tareas y funciones a las que son asignados día a día.

Se busca mejorar las destrezas y conocimientos técnicos del talento humano.

Aumentar los niveles de competitividad en relación con otros establecimientos que brindan el mismo servicio.

De esta manera se podrá cumplir con los requerimientos descritos en la norma NTE INEN 2 458:2008 sobre la competencia laboral de Seguridad Alimentaria para personal operativo.

La calidad de los alimentos preparados en su gran mayoría depende mucho de la frescura, de la materia prima que se utiliza dentro de la preparación. También influye su tipo de cocción y su preservación, es por esto que el manejo y almacenamiento es de gran importancia, para que los productos o materia prima conserven su calidad original.

Para realizar un buen desempeño dentro del establecimiento en el que se opera se debe tener en cuenta seguir las siguientes normas.

El administrador o supervisor encargado del local, es el responsable de hacer y verificar el cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación en el resto del personal.

Todo el personal del local, como está relacionado con la cadena alimentaria, es decir, el que recibe, almacena, prepara, mantiene, sirve, recalienta los alimentos debe cumplir con todos los estándares establecidos en el siguiente.

5.2 PARA INGRESAR AL LOCAL

El uniforme debe estar limpio, planchado, completo y correctamente puesto.

Uniforme Vendedor

Camiseta tipo polo tomate, mandil café, cofia, champiñón, pantalón negro y zapatos negros.

Uniforme Supervisor

Camisa blanca, mandil café, cofia, pantalón negro, zapatos negros.

Uniforme Administrador

Camisa café, mandil tomate, cofia, pantalón negro, corbata café, zapatos negros

5.3 HIGIENE PERSONAL

El personal debe mantener una correcta higiene personal, esto se refiere a

- Debidamente bañados
- Tener el cabello bien recogido, patillas al ras de las orejas.
- No usar aretes, pulseras, relojes, cadenas
- No maquillaje muy cargado
- No tener las uñas con esmalte de ningún color.
- Mantener las uñas cortas y limpias
- Lavarse la boca después de ingerir alimentos
- Si se va a salir del local dejar el mandil, cofia o champiñón para que estos no se contaminen.
- No usar perfumes fuertes dentro del local ni en la ropa.

5.4 LAVADO DE MANOS

- Remojar las manos con abundante agua.
- Usar jabón anti bacterial
- Frotar las manos entre sí, con movimientos circulares hasta formar abundante espuma aproximadamente por 25 segundos.
- Frotar entre los dedos, en la parte frontal de las manos y en la parte delantera de los brazos.

- Cepillar las uñas
- Enjuagar con abundante agua hasta la parte delantera de los brazos.
- Secar con papel absorbente o un paño limpio.
- Ponerse gel anti bacterias y frotar en ambas manos.

Cuadro 15 Autor: OMS

¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

| | | |
|--|---|--|
| <p>0</p>  | <p>1</p>  | <p>2</p>  |
| <p>Mójese las manos con agua;</p> | <p>Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;</p> | <p>Frótese las palmas de las manos entre sí;</p> |
| <p>3</p>  | <p>4</p>  | <p>5</p>  |
| <p>Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;</p> | <p>Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;</p> | <p>Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;</p> |
| <p>6</p>  | <p>7</p>  | <p>8</p>  |
| <p>Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;</p> | <p>Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;</p> | <p>Enjuáguese las manos con agua;</p> |
| <p>9</p>  | <p>10</p>  | <p>11</p>  |
| <p>Séquese con una toalla desechable;</p> | <p>Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;</p> | <p>Sus manos son seguras.</p> |


Organización Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente
 UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES
 Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud no tiene interés en las prestaciones comerciales para comercializar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado es distribuido sin garantía de ningún tipo, ya sea explícita o implícita. Comparte el deber de responsabilidad de la información y del uso de Internet. La Organización Mundial de la Salud no podrá ser responsable de cualquier daño que pueda ocasionarse por la utilización. La OMS respalda a los hospitales miembros de OMS-HUIS, en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, en particular en la selección de este material.

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

5.5 ORGANIZACIÓN DEL LOCAL

El local consta de dos partes el área de exhibición del producto que se encuentra en el patio de comidas y su respectiva bodega.

Al momento de comenzar la jornada laboral el local debe estar correctamente armado y puesto a punto para servir. Esto abarca:

5.6 LIMPIEZA DEL LOCAL

La ultima limpieza debe realizarse cuando se concluya la jornada laboral, con la finalidad de no interrumpir el servicio del personal, también el administrador deberá programarse turnos de manera que haya tiempo para limpiar y desinfectar de manera frecuente cada que se termine de realizar una tarea, esta frecuencia se determinará según el contacto que tengan las áreas o superficies, mesadas y utensilios con los alimentos, esto quiere decir que, será con mayor frecuencia cuando se tenga mayor contacto directo con los alimentos y los tiempos serán más alejados cuando no tenga contacto directo con el alimento.

Para realizar la limpieza del local existen 3 tipos de limpieones

- Limpión verde: este se utiliza para limpiar solo por el exterior de las vitrinas, las mesadas, y maquinas.

- Limpión azul: este se utiliza para limpiar bases de tortas, parte interior de vitrinas, limpieza de utensilios y paneras
- Limpión rojo: este es usado para la limpieza de botellas de gaseosas o té helado, también es usado para realizar la limpieza del piso del local.

Al ingresar el turno de la mañana debe limpiar las vitrinas por fuera del local con el limpión verde y alcochem, barrer los filos del local y trapear.

Por dentro se debe de igual manera limpiar las vitrinas por dentro con limpión azul colocar las puertas de los fríos y encenderlos.

Armar la capuchinera llenar de ser necesario el dispensador de café.

Limpiar las paneras para empezar a organizar el pan en cuanto este llegue al local.

5.7 ARMADO DE VITRINAS

En la primera vitrina se colocan las tortas enteras que no se deben porcionar de la siguiente manera:

Tortas secas de manzana, caramelo, naranja, ciruela son ubicadas en el tercer piso de la vitrina ya que al no ser húmedas estas se pueden endurecer con el frío del exhibidor.

Tortas frías bizcochuelo de durazno, alhambra, buche de pistacho, selva negra y cheesecake van en el segundo piso ya que estas tienen crema en su interior y son embebidas.

Mousses delice de maracuyá, delice de frambuesa, mousse de chocolate y tres leches van en el primer piso ya que esta es la parte más fría del exhibidor y mantiene la textura adecuada de los postres.

NOTA: De haberse terminado el stock en el local y de ser requerido por un cliente estas tortas serán porcionadas.

En la segunda vitrina se colocan los postres individuales y tortas frías porcionadas de la siguiente manera:

En el tercer piso van quiche de tomate y aceituna, quiche de jamón y queso, pastel de choclo y cheesecake porcionado

En el segundo piso van bizcocho de durazno, selva negra porcionadas, mil hojas, tartaleta frutos rojos, tartaleta frutilla, pie de limón.

En el primer piso van pírrex de tres leches copa mousse de chocolate, mousse de maracuyá, mousse de frambuesa, semifrío de amarena, buche de pistacho, alhambra.

5.8 COMO PORCIONAR

Los postres individuales como las mousses de maracuyá, frambuesa, alhambra y buche de pistacho deben ser porcionadas en la mañana con las siguientes especificaciones

Cuadro 16 Autor: Hansel y Gretel

| Torta | Medida Porción | Número de Porciones |
|---------------------|----------------|---------------------|
| Alhambra | 3,3 cm | 5 |
| Buche de Pistacho | 3,3 cm | 7 |
| Delice de Frambuesa | 6,4 x 9,4 cm | 6 |
| Delice de Maracuyá | 6,4 x 9,4 cm | 6 |
| Tres leches | | 12 |

Procedimientos:

Lavarse las manos de manera correcta

Colocarse guantes quirúrgicos de ser necesario

Tener los instrumentos a utilizar limpios

Graduar la regla para cada medida de la torta

Foto 12 Autor: Jessica Mosquera



Para las cuatro primeras tortas se debe utilizar un cuchillo liso

Marcar de manera superficial las tortas según sea la necesidad con la regla metálica

Cortar en un solo movimiento hacia abajo, y retirar jalando hacia atrás no regresando por donde ya se cortó.

Foto 13 Autor: Jessica Mosquera



Después de realizar un corte limpiar el cuchillo con el limpión azul para cada repetición.

Foto 14 Autor: Jessica Mosquera



Ubicar en el centro de las bases de cartón la porción ayudándose de una espátula.

Foto 15 Autor: Jessica Mosquera



NOTA: Una vez realizado esto limpiar la espátula con el limpión azul para evitar que se peguen los postres y ensuciar las bases.

Para realizar el corte de la torta tres leches se utiliza un cuchillo de sierra

Marcar el centro del molde de manera horizontal de esta división volver a marcar en la mitad derecha e izquierda.

Cortar remojando el cuchillo con agua caliente para que pueda correr de manera fácil por el glasé.

A lo largo marcar tres veces y cortar de la manera anterior.

Este postre se sirve en un plato desechable (icopor) se lo mantiene cortado en la vitrina para servir se utiliza una espátula cuadrada.

NOTA: revisar la base de los moldes antes de porcionar, limpiar el contorno del mismo para exhibir.

Para realizar el porcionado en las tortas secas y húmedas se utiliza el cuchillo de sierra.

Marcar de manera mental con una espátula triangular y cortar.

De cada torta seca se obtienen ocho porciones.

De las tortas húmedas se obtienen siete porciones.

NOTA: de la única torta que se obtienen 9 pedazos es del bizcochuelo de durazno.

5.9 ETIQUETADO Y TIEMPO DE VIDA UTIL

El etiquetado en los productos sirve para poder realizar de manera correcta el abastecimiento de los exhibidores utilizando y respetando el método PEPS y también para tener presente el tiempo de vida útil que estos tendrán dentro del local, la etiqueta deberá constar con la fecha de elaboración, la fecha de caducidad y el nombre del pastelero.

PEPS quiere decir primeras entradas – primeras salidas; todo el producto que entra los días anteriores es el que va a salir primero.

Esto se debe revisar en el momento que el producto llega al establecimiento y se lo almacena.

Si no llegara a respetarse este tipo de normas se estaría echando a perder los productos anteriores y se generarían más bajas de las

acostumbradas en el local, también podría existir una calificación mala debido a esto en la auditoria semanal.

Dentro del local se debe poner el producto fresco en la parte delantera de la vitrina y el producto de días anteriores en la parte posterior para que estén al alcance y no surjan confusiones.

Cuadro 17 Autor: FIFO



5.10 TABLA DE COLORES PARA ETIQUETAR

Cuadro 18 Autor: Hansel y Gretel

| Tabla de colores | |
|----------------------|---|
| Fecha de elaboración | |
| Lunes |  |
| Martes |  |
| Miercoles |  |
| Jueves |  |
| Viernes |  |
| Sabado |  |
| Domingo |  |

NOTA: Si el producto llega sin el color respectivo el personal está en el deber de poner fechas de recepción y fecha de caducidad del producto para reforzar la seguridad del local.

5.11 TABLA DE PRODUCTOS Y SU VIDA UTIL

Cuadro 19 Autor: Hansel y Gretel

| TIEMPOS DE VIDA ÚTIL PRODUCTOS HANSEL & GRETTEL | |
|--|----------------|
| PRODUCTOS | DÍAS VIDA ÚTIL |
| GALLETAS | |
| APLANCHADOS EMPAQUE | 5 |
| BIZCOCHOS EMPAQUE | 5 |
| LENGUAS EMPAQUE | 7 |
| MORA RUSTICA EMPAQUE | 5 |
| GALLETAS CAJA TRADICIONAL 1 | 4 |
| GALLETAS CAJA TRADICIONAL 2 | 4 |
| GALLETAS CAJA TRADICIONAL 3 | 4 |
| OREJITAS | 5 |
| PALITOS DE QUESO | 4 |
| GALLETAS CAJA POLVORONES 4 | 4 |
| GALLETAS CAJA TRADICIONAL 5 | 4 |
| POSTRES ESPECIALES | |
| DELICE FRAMBUESA | 4 |
| DELICE FRAMBUESA IND. | 4 |
| DELICE MARACUYA | 4 |
| BUCHE PISTACHO | 6 |
| BUCHE PISTACHO IND. | 6 |
| ALHAMBRA | 6 |
| ALHAMBRA IND. | 6 |
| MOUSSE CHOCOLATE PEQ. | 4 |
| TARTELETA DE FRUTILLAS | 1 |
| TARTELETA DE FRUTOS ROJOS | 1 |
| SELVA NEGRA PEQUEÑA | 3 |
| KEY LIME PIE | 5 |

| TORTAS GRANDES | |
|------------------------|---|
| TRES LECHES | 5 |
| TRES LECHES INDIVIDUAL | 5 |
| TORTAS PEQUEÑAS | |
| CARAMELO 2012 | 5 |
| CHOCOLATE 2012 | 5 |
| CIRUELA 2012 | 5 |
| MANZANA 2012 | 5 |
| NARANJA 2012 | 5 |
| ZANAHORIA | 5 |
| TORTA HUMEDA | 5 |
| BROWNIE | 5 |

Cuadro 20 Autor: Hansel y Gretel

| POSTRES | |
|--------------------------------|---|
| BUDIN DE COCO | 5 |
| BUDÍN DE COCO INDIVIDUAL | 5 |
| BUDIN DE NARANJA | 5 |
| BUDIN DE NARANJA INDIVIDUAL | 5 |
| CHESSECAKE PEQUEÑO | 5 |
| TIRAMISU | 3 |
| TIRAMISU INDIVIDUAL | 3 |
| VASOS MOUSSE | 3 |
| BIZCOCHUELO DURAZNO | 3 |
| PIE NUEZ | 4 |
| PIE LIMÓN | 2 |
| PASTAS | |
| QUISHE DE JAMÓN Y QUESO | 2 |
| QUISHE DE TOMATE Y CHAMPIÑONES | 2 |

5.12 UTILIZACION DE PRODUCTOS QUIMICOS PARA LA LIMPIEZA

Dentro del local se deben tomar en cuenta todo tipo de lugares a limpiar ya que no pueden existir agentes contaminantes para los productos almacenados dentro del local.

LOS QUÍMICOS QUE SE UTILIZAN SON LOS SIGUIENTES

BCT

Para los pisos, trampa de grasa y coches de productos.

BRILLACHEM

Jabón líquido de tipo aniónico, para limpieza general en superficies no porosas, utensilios, vajillas, etc.

BACTERCHEM

Shampoo desinfectante para manos, a base de amonio cuaternario de 5ta. Generación, para limpieza y desinfección de manos, en manejo de alimentos.

GELCHEM

Es un compuesto desinfectante, de propiedades germicidas, para desinfectar las manos. De uso directo y auto vaporizante, no requiere secado.

ALCOCHEM

Alcohol que se utiliza para desinfección de vitrinas y mesadas.

En el local se deben llevar los registros de limpieza como lo son la limpieza de la trampa de grasa con su respectivo apunte de sobrantes.

Este calendario será realizado por el administrador del local, cada semana un vendedor se encarga de limpiar la trampa de grasa a diario y apuntar en la hoja para que quede una constancia, para la

auditora de Hansel y Gretel, tanto como para la auditoria de parte del centro comercial.

Cuadro 21 Autor: Hansel y Gretel

| TRAMPA DE GRASA | | | |
|--|------------------------|--------------------------|---------------------------|
| REGISTRO DE ENVIOS DE SOBRENADANTES | | | |
| <i>LOCAL</i> | <i>MES</i> | <i>ADM/SUP.</i> | <i>FIRMA</i> |
| <i>FECHA DE ROCOLECCION</i> | <i>CANTIDAD GRAMOS</i> | <i>FIRMA RESPONSABLE</i> | <i>GESTOR DE RESIDUOS</i> |
| 01/01/2012 | | | |
| 02/01/2012 | | | |
| 03/01/2012 | | | |
| 04/01/2012 | | | |
| 05/01/2012 | | | |
| 06/01/2012 | | | |
| 07/01/2012 | | | |
| 08/01/2012 | | | |
| 09/01/2012 | | | |
| 10/01/2012 | | | |
| 11/01/2012 | | | |
| 12/01/2012 | | | |
| 13/01/2012 | | | |
| 14/01/2012 | | | |
| 15/01/2012 | | | |
| 16/01/2012 | | | |

Para la limpieza de la trampa de grasa se deben seguir las siguientes especificaciones:

Antes de comenzar la persona a cargo de la tarea deberá utilizar mascarilla, guantes, mandil, cedazo tener un recipiente para poder recolectar los residuos dentro de en una funda, y otro para recolectar el agua a desechar.

Tapar el lavabo y llenarlo de agua hasta donde la medida indica, poner una tapa de BCT, este es un desengrasante sumamente fuerte compuesto de amonios cuaternarios, sirve para limpiar, desengrasar y desinfectar superficies, equipos, utensilios, pisos, etc. por lo cual la persona a manipular esto debe tener guantes, no intentar abrir con la boca, no aspirar profundo ni llevarse a los ojos ya que esto causaría graves daños en su salud.

Una vez que se retira toda el agua y los residuos de la rejilla metálica que existe dentro de la trampa se procede a lavar por dentro con una esponja, ubicar la rejilla limpia en su puesto, tapar la trampa y dejar correr el agua con el desengrasante para reforzar la limpieza. Pesarse los residuos, apuntar en el registro y enviar a la planta junto con la basura orgánica.

Cuadro 22 Autor: Manual Quicentro



5.13 LOS BASUREROS

Existen dos tipos de basureros dentro del local de tipo orgánico e inorgánico.

Dentro del basurero de residuos orgánicos se desechan los bordes de tortas que se cortan al limpiar, residuos de frutas, cascaras de café pasado etc. Dentro de este basurero no pueden encontrarse plástico ni papeles ya que esto se manda a la planta y revisa la auditora.

Dentro del basurero de residuos inorgánicos va toda la basura del local como son fundas, vasos, papeles y demás se debe sacar la basura dos veces en el transcurso del día para que los encargados de limpieza del centro comercial se la lleven y no tener en el local acumulado.

Cuadro 23 Autor: Edison Velazco



NOTA: Los basureros deben ser lavados en las noches para evitar malos olores y posibles plagas.

5.14 LIMPIEZA DE PISOS, FRÍOS Y COCHES

La limpieza del local debe ser algo muy importante para cada persona dentro del establecimiento ya que esa es la imagen que se proyecta a los clientes, y de esta manera también podemos evitar cualquier tipo de contaminación o plaga en el mismo.

Los pisos deben ser constantemente barridos y trapeados, al momento de trapear el piso se utiliza un limpión rojo con una mezcla puesta en una botella al comienzo del día que debe tener 2lt de agua con 4ml de BCT.

Los fríos deben ser limpiados una vez a la semana sacando todos sus productos con un limpión verde y brillachem disuelto en dos litros de agua una tapa. Después se quita todo con abundante agua y se coloca nuevamente las cosas dentro del frío.

Los coches deben ser lavados de igual manera que los fríos una vez a la semana y también sus capuchones.

Para tener constancia de esto se debe apuntar en la hoja de limpieza general.

NOTA: una vez terminada la limpieza en la noche se deben desechar todos los limpiones utilizados en el día, lavar la escoba y la pala.

5.15 PREPARACION DE BEBIDAS

Dentro del local se realizan bebidas tanto frías como calientes estas deben ser realizadas con las técnicas adecuadas y bajo la mayor asepsia posible para no generar un descontento en los clientes o un mal servicio.

5.15.1 BEBIDAS CALIENTES

Las bebidas calientes se realizan con la capuchinera esta debe estar correctamente aseada al empezar el día.

Se debe mantener un limpión azul bajo las boquillas de vapor para poder limpiar el excedente al realizar una bebida

La leche debe tener una temperatura adecuada para al momento de ser calentada con vapor por las boquillas esta tome una textura cremosa y espumante.

Cuadro 24 Autor: Rincón la Ronda



NOTA: una vez terminada de usar la leche no dejar sobre la capuchinera guardar en la refrigeradora, ya que al estar abierta y expuesta a un alta temperatura esta se puede descomponer de manera apresurada.

5.15.2 BEBIDAS FRIAS

Los jugos que son realizados en el local se los elabora con agua de botellón y pulpa individual para cada jugo.

La pulpa debe estar congelada el azúcar es incorporada según el requerimiento del cliente, para realizar se deben usar guantes y para cada jugo se debe lavar la licuadora desarmándola en cada uso para evitar que exista contaminación cruzada.

Hay que tomar en cuenta que para el correcto funcionamiento de este manual se debe manejar un libro diario, en el cual se lleven los registros de todas las tareas realizadas desde su recepción hasta la distribución del producto final.

5.14 GLOSARIO DE TERMINOS

ALIMENTO

Sustancia nutritiva que toma un organismo o un ser vivo para mantener sus funciones vitales.

ALIMENTO CONTAMINADO

Alimento que contiene agentes y/o sustancias extrañas de cualquier naturaleza en cantidades superiores a las permitidas en las normas nacionales, o en su defecto en normas reconocidas internacionalmente.

ALIMENTO ADULTERADO

Es aquel al cual se le hayan sustituido parte de los elementos constituyentes, reemplazándolos o no por otras sustancias, que haya sido adicionado por sustancias no autorizadas, que haya sido sometido a tratamientos que disimulen u oculten sus condiciones originales y, que por deficiencias en su calidad normal hayan sido disimuladas u ocultadas en forma fraudulenta sus condiciones originales.

ALIMENTO PERECEDERO

El alimento que, en razón de su composición, características físico-químicas y biológicas, pueda experimentar alteración de diversa naturaleza en un tiempo determinado y que, por lo tanto, exige condiciones especiales de proceso, conservación, almacenamiento, transporte y expendio

AMBIENTE

Atmósfera o aire que se respira o rodea a los seres vivos

BACILO

Genero de bacterias aerobias gran positivas, productoras de esporas, pertenecientes A la familia Basilea, cuya forma es de bastoncillo.

MANUAL

Herramienta administrativa que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre un tema.

INOCUO

Que no hace daño físico o moral.

ORGANOLEPTICAS

Propiedades de los cuerpos que se perciben con los sentidos, como el brillo, el sabor o el aroma.

ESTANDAR

Que sirve de patrón, modelo o punto de referencia para medir o valorar cosas de la misma especie.

SANITIZACIÓN

El proceso en el cual se procura reducir en mayor cantidad los microorganismos sobre las superficies que se trabaja.

HACCP

Son las siglas en ingles que traducidas son Análisis de Riesgo y Control de Puntos Críticos

INSUMO

Bien de cualquier clase empleado en la producción de otros bienes.

POES

Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento, Estos son aquéllos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico, de la mejor manera posible.

PROLIFERAR

Reproducirse [un organismo vivo, especialmente las células por división celular].

BPM

Buenas Prácticas de Manufactura, son una herramienta de gran importancia para la obtención de productos seguros para el consumo humano

ETA

Enfermedades de Transmisión alimenticia

OMS

Organización Mundial de Salud

HIGIENE

Es el mantenimiento de las condiciones favorables para una buena salud

DESINFECTANTE

Solución química que mata a los microorganismos

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES

- Gracias a la estandarización de los procesos los establecimientos son mucho más competitivos dentro del mercado.
- Se generara conocimientos básicos pero a la vez muy importantes y necesarios en el personal.
- Con la utilización de estas herramientas no se desperdician recursos, ya sea tiempo, materia prima o de talento humano.
- Las normas INEN dentro del Ecuador son el eje principal del Sistema de calidad en el país.
- Todas las herramientas trabajan en conjunto para garantizar un producto o servicio de calidad.
- Es necesario mantenerse en constante capacitación sobre los temas de Sanitización
- Este manual será de gran ayuda para el personal ya sea antiguo o nuevo para la realización de tareas.
- Se puede decir que gracias a la síntesis de las herramientas se facilitara el aprendizaje dentro del establecimiento.
- Como conclusión puedo decir que se dio a conocer aspectos muy necesarios dentro de los BPM

6.1 RECOMENDACIONES

- Mantener las visitas de la auditora dentro del local
- Realizar un plan de acción para corregir errores que se hayan cometido
- Realizar pruebas de manera periódica al personal
- Capacitar al personal de manera constante
- Ubicar de manera estratégica imágenes que ayuden al personal a recordar procesos fundamentales dentro del establecimiento.
- Realizar una hoja de tareas que sea estandarizada y rotativa

6.2 BIBLIOGRAFÍA

OMT Organización Mundial de Turismo (2001) Manual de calidad higiene e inocuidad de los alimentos en el sector turístico. Quito UIDE.

I Valls J, Bota E, De Castro M. (1995) Auto diagnóstico de la calidad higiénica. Quito UIDE.

Lee J. (11 del 2010) Reglamento de BPM. Dirección de registros y controles. Ministerio de salud.

SGS (2009) Seguridad Alimentaria Básica. Quito

FAO & OMG (1998) Normas oficiales en Codex alimentario. Requisitos generales higiene de los alimentos Vol. 2 Italia.

Flores T. (2010) Guía de normas.

Jarrin N. (2010) Diseño y Desarrollo de un plan de BPM para una empresa de elaboración de confites en el área de chocolate. Proyecto previo a la obtención del título de ingeniería agroindustrial. Quito EPN.

Mancera A. (2008) Implementación de BPM y determinación de PCC en una planta productora de galletas. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá.

Ovalle J. M (2003) Manual de BPM en producción Comité nacional de BP Agrícolas. Argentina.

Quijije M.D (2012) Desarrollo de un sistema de BPM para la empresa Cyril Boutique.

Tablado F, Gallego F (2004) Manual de higiene y Seguridad Alimentaria en Hostelería. Quito UTE

Couto L (2008) Auditoria del sistema HACCP como verifica los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria. Quito UTE

Escudero F. (2011) Compra recepción y almacenamiento de alimentos Quito UTE.

Navarro H. (2013) Logística en la cadena de frío. Colombia.

Pascua J. Valladolid U. (2009) Almacenaje y manutención.

6.3 NETGRAFIA

<file:///C:/Users/Galo/Documents/Jessy%20tesis/04%20manual%20seguridad%20aliment.pdf>

<http://www.who.int/gpsc/5may/background/es/>

http://beltres.com/losmolinos/index.php?option=com_content&view=article&id=574:poes&catid=54:interesgral&Itemid=944

http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MBP_MANIPULACION_DE_ALIMENTOS.pdf

http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/MANUAL_BPM_PARA_HOT_ELES.pdf

<http://www.oia.com.ar/Documentos/Manual-Manipulacion-de-Alimentos.pdf>

<http://www.itp.gob.pe/normatividad/demos/doc/Normas%20Internacionales/Argentina/BPM.PDF>

<http://www.mailxmail.com/curso-higiene-proteccion-manipulacion-alimentos/higiene-proteccion-manipulacion-alimentos-glosario>

http://www.smandeshoteles.com.ar/contenidos/pdf/manual_seguridad.pdf