



Tecnología Superior en Gastronomía

**TEMA: DISEÑAR UN MANUAL DE MANIPULACIÓN
DE ALIMENTOS PARA EL RESTAURANTE TALITA**

**Proyecto Integrador de Grado Previo a la Obtención del
título de
Tecnólogo Superior en Gastronomía**

**AUTORA: PAOLA FARINANGO
DIRECTOR: DANIEL VELASCO**

D.M. QUITO 29 DE ABRIL DEL 2022

DEDICATORIA

A Dios por guiar y cuidar mi vida y la de mi familia por todas las bendiciones que me da todos los días sean buenas y malas por ayudarme a continuar con mi vida y superar las adversidades y permitirme alcanzar todas mis metas y objetivos planteados.

A mi mamita Rosanna Guasumba por siempre cuidar, apoyarme y darme de su amor para que yo pueda seguir y cumplir mis objetivos y metas enseñándome siempre a ser una mejor persona cada día corrigiéndome, humilde y llena de valores respeto, sencilla y responsable sobre mi vida y mi entorno que a pesar de las adversidades que hemos pasado siempre ha estado para mi levantándose cada día y luchando por darme lo mejor y soportando mis locuras y mi carácter llegando a ser la persona que más admiro, respeto y siento orgullo y el pilar más importante para mí y mi hermano. A mi hermano Sebastián Mejía que lo quiero mucho por siempre sacarme una sonrisa con sus ocurrencias llenándome de todo su cariño y abrazos.

A mi abuelita Isabel Acero que es mi segunda mamita y la persona por la cual me empezó a gustar la gastronomía siendo otro pilar importante y mi vida la cual también admiro y me siento orgullosa de ella dándome los mejores valores de vida, enseñanzas, experiencia, sabiduría y a nunca rendirme siendo un claro ejemplo de lucha, perseverancia y valiente.

A toda mi familia que siempre ha estado presente en mi vida apoyándome y brindándome de su amor para que pueda seguir adelante con mis propósitos de vida y cumplir con mis objetivos enseñándome nunca a rendirme y luchar por lo que creo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios por darme salud, fuerzas y guiar mi camino lo cual me ha permitido desarrollar y continuar con mis todos mis objetivos y metas que me he propuesto.

Agradezco a mi mamita por siempre apoyarme en todo momento y las decisiones de mi vida por corregirme y guiarme siempre por el buen camino para que sea una persona de bien y llena de valores.

A mi hermano también por el apoyo y amor que me ha sabido dar en su momento.

A Isabel Acero por darme buenos consejos y brindarme de sus conocimiento y sabiduría siendo una persona a la cual admirar y nunca rendirse.

A los docentes por la `paciencia, sabiduría, y enseñanzas que han sabido brindarnos de forma académica y personal contribuyendo con para mi formación profesional y poder ser un profesional.

AUTORIA

Yo, Paola de los Ángeles Farinango Guasumba, autora del presente informe me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, enclosed within a faint purple oval. The signature is stylized and appears to read 'Paola de los Angeles Farinango Guasumba'.

PAOLA DE LOS ANGELES FARINANGO GUASUMBA

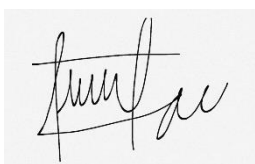
Quito, 28 de abril del 2022

CHEF DANIEL VELASCO

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel Velasco', is displayed within a light gray rectangular box.

Chef Daniel Velasco

Quito, 28 de abril del 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes clausulas:

PRIMERA: El Chef Daniel Velasco y por sus propios derechos en calidad de Director del trabajo fin de carrera; y el Sr./Srta. Paola de los Ángeles Farinango Guasumba por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

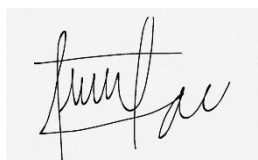
SEGUNDA:

UNO.- El Sr./Srta. Paola de los Ángeles Farinango Guasumba realizó el trabajo fin de carrera titulado: **Diseñar un Manual de Manipulación de Alimentos para el Restaurante Talita** para optar por el título de, Tecnólogo Superior en Gastronomía en el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, bajo la dirección del Chef Daniel Velasco.

DOS.- Es política del Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes Chef Daniel Velasco, en calidad de director del trabajo fin de carrera y la Srta. Paola de los Ángeles Farinango Guasumba, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **Diseñar un Manual de Manipulación de alimentos para el Restaurante Talita**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.



Chef Daniel Velasco



Paola Farinango

Quito, 28 de abril del 2020

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	2
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS	3
AUTORIA.....	4
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA ..	6
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
ÍNDICE DE FIGURAS.....	13
RESUMEN.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
Nombre del proyecto.....	15
Marco contextual.....	15
Formulación del problema.....	17
Definición del problema.....	17
Objeto de estudio y campo de acción.....	18
Justificación	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos.....	19
Síntesis de la introducción	20
CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
Análisis de la zona de estudio	21
Clasificación por categorización de los restaurantes	21
Clasificación por concepto.....	23
Clasificación por tipo de servicio.....	23

Manual de Procesos	24
Características principales:	25
Manual	25
Clasificación de manuales.....	25
Importancia de un manual.....	26
Objetivos de un manual.....	26
Diagrama de flujo.....	27
Importancia	27
Simbología	28
Descripción de puestos de trabajo en el área de cocina	28
Productos que se manipula en el restaurante	33
Marco legal	33
Reglamento turístico de alimentos y bebidas.....	33
Reglamento funcionamiento establecimientos sujetos control sanitario.	33
Reglamento de control sanitario de alimentos.	33
Reglamento de alimentos.	33
Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados.	33
Marco Conceptual	33
Conceptos Básicos	33
Síntesis del capítulo	38
CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO	39
Metodología	39
Tipos de investigación	39
Métodos de investigación.....	39
Técnicas e instrumentos de investigación.....	40

Resultados obtenidos.....	41
Presentación gráfica de resultados	42
Análisis e interpretación de resultados.....	51
Síntesis del capítulo	53
CAPÍTULO III: PROPUESTA	54
Macro y Microlocalización	54
Esquema de la propuesta (viabilidad, impacto, recursos)	55
Presupuesto	57
Desarrollo de la propuesta.....	58
Introducción	59
Diagrama de Gantt	¡Error! Marcador no definido.
Historia del Restaurante Talita.....	62
Objetivo General	63
Objetivos Específicos.....	63
Alcance.....	63
Normas Generales	63
Organigrama Estructural del restaurante Talita	65
Procesos de los Alimentos	67
Instrucciones Generales	67
Compra (Proveedores)	69
Recepción.....	69
Control de los riesgos alimentarios	69
Criterios de calidad de los alimentos	70
Almacenamiento de los Alimentos	73
Conservar alimentos.....	73
Método (PEPS)	74

Ubicación de los Alimentos	74
Tipos de almacenamiento.....	74
Preparación de alimentos	78
Distribución de espacios de cocina	78
Equipos y Utensilios	79
Higiene de los alimentos	80
Peligros dentro de los Alimentos	81
Tipos de contaminación	82
Preparaciones Previas	83
Métodos de descongelamiento	84
Manejo de Alimentos	84
Cocción de Alimentos.....	86
Tablas de Picar.....	88
Procesos del Manipulador de Alimentos.....	89
Uniforme del Personal de Cocina	89
Uniforme del Personal de Servicio	89
Higiene del Personal	89
Lavado de Manos.....	90
Ficha de salud del personal	90
Conducta del personal.....	91
Heridas y Rasguños.....	91
Síntesis del capítulo	92
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES.....	94
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	95
REFERENCIAS	99

APÉNDICES.....	102
ANEXOS	103
Anexo N.º 1 Seguridad Alimentaria.....	103
Anexo N.º 2 Temperatura Ideal	103
Anexo N.º 3 Cadena de Frío	104
Anexo N.º 4 Orden de Almacenamiento en refrigeración	104
Anexo N.º 5 Inocuidad de los Alimentos.....	105
Anexo N.º 6 El Agua.....	105
Anexo N.º 7 Temperatura de Alimentos	106
Anexo N.º 8 Temperatura de la cocción de los Alimentos	106
Anexo N.º 9 Fotos detalladas del restaurante Talita	107

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	16
TABLA 2 CATEGORIZACIÓN DE LOS RESTAURANTES.....	23
TABLA 3 DESCRIPCIÓN DE PUESTO MANIPULADOR DE ALIMENTOS	29
TABLA 4 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE CHEF-COCINERA.....	30
TABLA 5 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE AYUDANTE DE COCINA	31
TABLA 6 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE CAMARERO/A	32
TABLA 7: ALIMENTO ANIMAL TABLA 8: ALIMENTO VEGETAL	33
TABLA 9 TABULACIÓN PREGUNTA 1.....	42
TABLA 10 TABULACIÓN PREGUNTA 2.....	43
TABLA 11 TABULACIÓN PREGUNTA 3.....	44
TABLA 12 TABULACIÓN PREGUNTA 4.....	45
TABLA 13 TABULACIÓN PREGUNTA 5.....	46
TABLA 14 TABULACIÓN PREGUNTA 6.....	47
TABLA 15 TABULACIÓN PREGUNTA 7.....	48
TABLA 16 TABULACION PREGUNTA 8.....	49
TABLA 17 TABULACIÓN PREGUNTA 9.....	50
TABLA 18 RECURSOS Y MATERIALES	57
TABLA 19 PRESUPUESTO.....	57
TABLA 20 TIEMPO DE CONSERVACIÓN EN REFRIGERACIÓN	75
TABLA 21 TIEMPOS DE CONSERVACIÓN EN CONGELADOR.....	77
TABLA 22 TEMPERATURAS DE RIESGOS	83
TABLA 23 TIEMPO DE CARNES EN REFRIGERACIÓN	85
TABLA 24 TEMPERATURA DE VARIEDAD DE CARNES.....	86
TABLA 25 TEMPERATURAS DE COCCIÓN	87
TABLA 26 MÉTODOS DE ENFRIAMIENTO.....	88

ÍNDICE DE FIGURAS

GRÁFICO 1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
GRÁFICO 2: SIMBOLOGÍA DE UN DIAGRAMA DE FLUJO.....	28
GRÁFICO 3 CON RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE.....	42
GRÁFICO 4 CON RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE.....	43
GRÁFICO 5 CON RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE.....	44
GRÁFICO 6 CON RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE.....	45
GRÁFICO 7 CON RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE.....	46
GRÁFICO 8 CON RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE.....	47
GRÁFICO 9 CON RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE.....	48
GRÁFICO 10 CON RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE....	49
GRÁFICO 11 CON RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE....	50
GRÁFICO 12 MACROLOCALIZACIÓN DEL RESTAURANTE TALITA	54
GRÁFICO 13 MICROLOCALIZACIÓN DEL RESTAURANTE TALITA	55
GRÁFICO 14 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	65
GRÁFICO 15 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	66
GRÁFICO 16 PROCESO ESTÁNDAR DE LOS ALIMENTOS	68

“DISEÑAR UN MANUAL DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS PARA EL RESTAURANTE TALITA”

AUTOR: PAOLA FARINANGO

DIRECTOR: DANIEL VELASCO

FECHA: 28 DE ABRIL 2022

RESUMEN

La elaboración del presente trabajo es diseñar un manual de manipulación de alimentos para el restaurante Talita ubicado en la parroquia de Calderón barrio La Pradera sector San Juan de Calderón, con la finalidad de mejorar el trato y la manipulación de los alimentos para que se mantenga y aumente la calidad de sus platos. La estrategia que se emplea en este trabajo son entrevistas y encuestas de satisfacción del cliente, observaciones, explicativa, descriptiva entre otras herramientas implementadas. Cuenta con un análisis y gráficos de los resultados de cada uno de las encuestas y un análisis de la entrevista hecha a la propietaria del restaurante. En el tercer capítulo se encuentra el desarrollo del manual de manipulación de alimentos que será de utilidad para el propietario y el posible personal que trabaje en el lugar para aumentar la calidad de los platos su contenido y desarrollo es básico y principal sin palabras técnicas y simples para su fácil comprensión y lectura. Los temas tratados son almacenamiento, análisis sensoriales, tablas de temperaturas de refrigeración, cocción y tiempos de duración de ciertos alimentos en refrigeración entre otros.

INTRODUCCIÓN

Nombre del proyecto

Diseño de un Manual de Manipulación de Alimentos para el Restaurante Talita ubicado en el sector San Juan- Barrio La Pradera

Marco contextual

La presente investigación se realiza en el sector de San Juan en el Barrio La Pradera ubicada al norte de Quito perteneciente a la Parroquia rural de Calderón el cual es conocido por la elaboración de mazapán, desarrollado como urbanización desde 1930 debido a la construcción de la Avenida Panamericana Norte. San Juan nace en 1885 teniendo como nombre principal Chinguiltina que tuvo un cambio repentino debido a la presencia de cabildos, esta comunidad busca un símbolo que los caracterice para ello toman de referencia la imagen de San Juan Bautista el cual es traído de San Antonio de Ibarra dando en honor a este santo se le coloca el nombre de San Juan.

El nombre de San Juan queda establecido finalmente hasta la actualidad debido a la religión presente en todo el sector y en honor a San Juan Bautista se empieza a celebrar fiestas patronales cada 24 de Junio la cual es la representación de la Fundación del Barrio y de otros barrios que con el tiempo se establecen, reconocen y se los empieza a sectorizar y limitar entre ellos: San Juan, Bellavista, Mariana de Jesús, San José de Moran, Carapungo entre otros, toman el calificativo de Calderón como el principal fundador de estos sectores de la Parroquia de Calderón, que empiezan a tomar fuerza y representatividad hacia todas las comunidades siendo finalmente de conocimiento genérico San Juan de Calderón.

Actualmente el Barrio La Pradera debido a factores económicos resultado de la pandemia que se vive actualmente en el país, empieza a ver una gran afluencia de gente en el sector y con ello aparecen varios negocios entre los más populares restaurantes que ofertan diferentes platos tanto de la sierra, costa y comida rápida siendo las más típicas como un medio de sustento económico, pero los cuales constan con falencias en el proceso de manipular y preparar los alimentos debido a

que no tiene un conocimiento ni una capacitación previa de un buen manejo en el proceso de la materia prima.

Considerando que el barrio La Pradera es un lugar de gente nativa y tradicional el cual no todos constan con estudios superiores, se analiza el sector y los diferentes lugares del mismo se seleccionando el restaurante Talita con el que se va a trabajar, corregir y ayudar con un manual de manipulación de alimentos debido a la carencia de este dentro del establecimiento.

Tabla 1 Análisis de involucrados

Elaborado por: Paola Farinango

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	INTERESES EN LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS (recursos que aporten y mandatos son leyes, reglamentos o normas a seguir)
Propietaria	Mejorar la calidad de sus productos y servicio	Insuficiente conocimiento sobre la manipulación de alimentos	Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria Anexo 1° Guía de Usuarios Manual de prácticas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes y cafeterías
Trabajadores	Aprendizaje en el manejo y preparación de alimentos.	Insuficiente capacitación del manejo de alimentos.	
Proveedores	Aumento y oferta en consumo de productos de calidad	Productos de baja calidad	

Adaptado de: Control Sanitario

Gráfico 1 Problema de investigación

CAUSAS 	DEFINICION DEL PROBLEMA	CONSECUENCIAS 
• Escaso conocimiento del manejo de los alimentos • Inexperiencia en la manipulación de alimentos • Falta de cursos de capacitaciones al personal que trabaja en el lugar	Inexistencia de un manual de un correcto manejo de los procesos de alimentos en el restaurante Talita	• Contaminación de la materia prima • Mal manejo de alimentos baja la calidad • Posibles enfermedades transmitidas por los alimentos
	 INDICADORES • Mala aplicación de procesos en los alimentos • Desconocimiento del personal del manejo de alimentos • Inexistencia de un instructivo para aplicar o aprender buenos procesos de un manejo de la materia prima	

Elaborado por: Paola Farinango

Formulación del problema

¿Diseñar un Manual de manipulación de alimentos debido a la carencia de uno con el fin de mejorar la calidad de sus productos y que se adapte en el restaurante Talita?

Definición del problema

La inexistencia de un manual de manipulación de alimentos dentro del establecimiento Talita afecta al correcto desarrollo de las actividades dentro del restaurante el cual se analiza y se observa falencias en cuanto a la manipulación de los alimentos generando una baja calidad en cuanto al producto, posibles enfermedades, desperdicios y pérdidas innecesarias.

Estas falencias dentro del establecimiento afectan en gran manera al área operativa de la cocina, al no manejar una correcta manipulación de los alimentos pueden llegar a ocasionar grandes pérdidas para el lugar y así mismo pone en riesgo que el alimento sea un factor primordial para causar enfermedades en los clientes fijos y potenciales clientes llegando a dar una mala imagen y perdiendo total credibilidad de que su oferta gastronómica brindar seguridad.

Otro de los factores que se puede apreciar es que tanto los dueños como los empleados constan con estudios básicos y manejan el establecimiento de forma empírica lo que dificulta el trabajo de ya que no constan con un conocimiento previo en cuanto los puestos de trabajo a acompañado de la falta de capacitación y el manejo básico de los alimentos.

Estas falencias que se identifican en el restaurante afectan directamente en cuanto a la materia prima y la presentación final del mismo generando un posible descontento al cliente y una pérdida de clientela.

Idea a defender

Mediante el diseño de un manual del manejo de los alimentos mejorar la calidad de los platos a ofertar y que a través de este manual se logre instruir y aplicar en el restaurante Talita logrando el objetivo deseado a un largo plazo, resolviendo el problema.

Objeto de estudio y campo de acción

Objeto de estudio: Diseñar un manual del manejo de alimentos en el restaurante Talita para mejora la calidad de estos e instruir a los involucrados del establecimiento.

Campo de acción: En el sector San Juan el Barrio La Pradera en el Restaurante Talita

Justificación

El siguiente trabajo que se realiza es para el restaurante Talita al cual se plantea el diseño de un manual de la manipulación de alimentos para que mediante este instructivo mejore el trato de los alimentos y así mismo aumentar la calidad de los productos que se manejan en el restaurante. Mediante el diseño del manual se busca instruir de una forma directa logrando capacitar a los dueños y el personal que trabaja con ellos y de cómo pueden mejorar sus malos hábitos en cuanto al manejo de la materia prima desde el momento en el que es adquirido.

Tomando en cuenta que este manual se aplique y beneficie a tener experiencias, conocimientos y habilidades dentro de estos establecimientos pueden ser una ayuda beneficiosa para los futuros empleados o dueños del mismo y próximos trabajos en esta área, una vez que se ponga en práctica el diseño de este manual puede llegar a incrementar una mejor presentación y sabor del plato.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un manual del manejo correcto de los alimentos para mejorar el proceso del producto final en el restaurante Talita ubicado en el Sector de Bellavista el Barrio La Pradera.

Objetivos Específicos

- Recopilar información de manuales de manipulación de alimentos para mejorar los procesos del restaurante Talita.
- Identificar y corregir los malos hábitos de la manipulación presentados en el lugar.
- Diseñar un manual que sea práctico y entendible para el uso dentro del restaurante.
- Levantar información mediante el uso de herramientas de recopilación como encuestas y entrevistas a la dueña y el personal.

Síntesis de la introducción

El negocio de restauración Talita presenta un manejo rustico en cuanto a los alimento junto con la falta de conocimiento y un manual del manejo de los alimentos. debido a que el negocio se apertura antes de pandemia y después de pandemia. Actualmente se sigue manejando de forma rustica lo que como resultado destaca el mal manejo de la materia prima ocasionando que la calidad de los productos baje, existan agentes contaminantes y microorganismos los cuales no se eliminan adecuadamente perjudicando al establecimiento y consigo perjudicando la salud del cliente.

Para esto con el fin de lograr ayudar y mejorar el negocio de restauración en cuanto a la calidad y el manejo de la materia prima se diseña un manual que conste de toda la información necesaria siendo esta precisa y clara para evitar confusiones y se considere un beneficio para el establecimiento y así mismo generar un auto aprendizaje para el dueño como el personal sobre esta área gastronómica.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Análisis de la zona de estudio

La presente investigación analiza las variables presentadas de forma independiente como dependiente con el fin de tener un panorama más amplio del estudio de investigación colaborando con el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Por otro lado, la variable dependiente se basa en la categorización y definición de los restaurantes, el diseño de un manual de la manipulación de los alimentos el cual contiene información de que ayude al personal y dueño a mejorar el trato de materia prima y la definición de palabras básicas del área en cuestión.

Clasificación por categorización de los restaurantes

En Ecuador para la apertura de cualquier tipo de establecimiento comercial se necesita requisitos legales para que estos funcionen legalmente, ahora para los establecimientos que ofrecen un servicio de comida siendo los restaurantes los cuales son regulados mediante la clasificación y categorización para este proceso se analiza que cumplan con ciertos requisitos para que entren en una determinada categoría y clasificación, en base al reglamento del servicio de alimento y bebidas (2018) en el Título III de la clasificación, requisitos de categorización y sistema de puntuación, Capítulo I Clasificación, art 14 se considera:

- a) Restaurante:** Establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio. Incluye a los restaurantes de comida rápida.

La clasificación de los restaurantes se divide en 5 categorías las cuales esta establecidas desde un nivel general este proceso se realiza dependiendo directamente del menú infraestructura instalaciones, el servicio y el personal

por lo que (Torruco y Ramírez, 1987) definen y categorizan a los restaurantes de la siguiente manera:

- b) Restaurante de lujo:** El servicio será personalizado y con detalles, constará de dos dirigidas al personal y otra al comensal, cuenta con el servicio de valet parking. La instalación es cómoda y lujosa contara con una sala de espera, comedor de decoración, ambiente agradable, climatización sanitarios amplios e independientes, cocina funcional e innumerables servicios a disposición del cliente. El menú debe incluir entradas, sopas, pastas, ensaladas, especialidades o sugerencias, carnes, aves y postres; cuenta con carta de vinos y bebidas alcohólicas.
- c) Restaurante de primera clase:** Las diferencias entre el restaurante de lujo y primera clase es la del menú ya que esta presenta de 5 y 7 tiempos de servicios; el personal está altamente capacitado para brindar un servicio de calidad y las instalaciones serán atractivas a para el cliente. La carta de vino y bebidas alcohólicas es más reducida a un restaurante de lujo.
- d) Restaurante de segunda clase:** Las instalaciones son cómodas para el cliente, la puerta de acceso del cliente se puede utilizar por el personal del servicio fuera del horario de atención. El menú contara con más de 6 tiempos, un servicio de calidad y el personal debe esta uniformado y presentable.
- e) Restaurante de tercera clase:** El acceso para clientes y personal es el mismo, el servicio y mobiliario será apropiado y sencillo constará de una ventilación y la personal porta uniformes sencillos, pero bien aseado. El menú presentara de 3 0 4 tiempos.
- f) Restaurante de cuarta de clase:** Las instalaciones y el mobiliario será sencillo, pero con buena higiene e impecable, el personal usara el uniforme y el menú es simple y de no más de 3 tiempos.

Tabla 2 Categorización de los restaurantes

Categoría de los Restaurantes	Denominación	Categoría
	Restaurante de lujo	5 tenedores
	Restaurante de 1º clase	4 tenedores
	Restaurantes de 2º clase	3 tenedores
	Restaurante de 3º clase	2 tenedores
	Restaurante de 4º clase	1 tenedor

Elaborado por: Paola Farinango

Fuente: Reglamento de Alimentos y Bebidas

Clasificación por concepto

En la actualidad un restaurante ha pasado a constar de un concepto el cual ayuda a diferenciarlos y tener una idea clara de cuál es su oferta gastronómica así mismo estos conceptos los lleva a ser más llamativos para el cliente adaptándose a las nuevas tendencias del mercado gastronómico, sin embargo, Torruco y Ramírez 1997 determinar que esto nace de la influencia por la costumbre social, hábitos y requerimientos personales. Dentro del sector se puede determinar que muchos de esto establecimientos manejan un concepto más típicos y económicos los cual es el fast-food, familiares y de especialidades.

Clasificación por tipo de servicio

Los restaurantes aparte de ser catalogados por una categoría y clasificación también depende mucho del tipo de servicio que ofrecen facilitando el proceso para su respectivo funcionamiento.

El reglamento del servicio de alimento y bebidas (2018) en el Título III de la clasificación, requisitos de categorización y sistema de puntuación, Capítulo I Clasificación, art 15: Tipo de servicio.

- a) **A la Carta:** Utiliza como instrumento de comunicación y venta de la oferta de alimentos y bebidas, un listado de platos, a través del cual el consumidor

hace su elección para seleccionar lo que va a consumir. El personal de servicio es el encargado de ejecutar la atención al consumidor a la mesa.

- b) **Autoservicio:** Servicio cuya característica es la de presentar los alimentos en mostradores específicos, desde donde el consumidor se sirve asimismo de manera directa. En algunos casos, no hay personal de servicio.
- c) **Buffet:** Servicio cuya característica es la de presentar los alimentos en mostradores específicos, donde los alimentos son servidos por personal especializado a los consumidores, quienes deben acercarse a la zona donde se encuentren los mostradores de los alimentos, para luego dirigirse a sus mesas respectivas a consumirlos. El personal de servicio está encargado de retirar la vajilla utilizada y en algunos casos, sirve las bebidas y postres.
- d) **Menú fijo:** Los alimentos se ofrecen a través de una lista de platos en una oferta rígida que usualmente esta exhibida en el mostrador directamente al consumidor, con un precio fijo, que ofrece pocas posibilidades de cambio.
- e) **Servicio a domicilio:** Servicio cuya característica principal es realizar el pedido a través de diferentes medios sea vía telefónica o internet. A través de la cual el consumidor recibe su orden en el lugar al que fue señalado o la retira directamente en el establecimiento.
- f) **Servicio al auto:** Los establecimientos ofertan y expenden los alimentos al consumidor sin la necesidad de salir del vehículo que se traslada.

Manual de Procesos

Es una guía la cual permite que el establecimiento funcione de manera correcta constando de una enumeración y detallando cada paso de una actividad con el fin de identificar la actividad, los procedimientos estandarizados y que sirve al personal para ayudar a mejorar y corregir su desempeño dentro de su determinado funcionamiento operativo y administrativo.

La creación de un manual será hecha en base a lo que el establecimiento necesite detallando las tareas respectivas sirviendo como una herramienta en la cual se adquiere conocimientos y experiencias. En el presente trabajo abarcara la información operativa del área de cocina.

Características principales:

- Escritura comprensiva.
- Sera de fácil adaptación y flexible.
- Revisión y aprobación por parte del gerente.
- El manual se lo comunicara de forma clara y precisa a los miembros.

Manual

Documento en el cual abarca información de los procesos a seguir en una determinada empresa explicando el manejo y procesos importantes y básicos del área del cual se trabaja ayudando a que el personal adquiriera conocimiento y cumpla con estos procesos para un buen resultado final como DuhatKizatus, 2007 define que un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo.

Clasificación de manuales

La Ing. María Vivanco en su investigación sobre los manuales de control interno trabaja con 16 tipos, pero para la investigación de este documento se utiliza 3 tipos de manuales internos el cual podrá ser aplicado a los restaurantes que son manejados de forma empírica para su uso son los siguientes:

- **Organización.** - Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.

- **Político.** - Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
- **Procedimientos.** - Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

Importancia de un manual

La existencia y el uso de un manual dentro de cualquier área o empresa es necesario un requerimiento obligatorio ya que sin este no se puede hacer un correcto uso de las herramientas, equipos, maquinaria entre otros y esto puede llegar a causar daños y perjudicar a la empresa generando más gastos siendo una pérdida y con esto puede llegar a afectar a los clientes. Ahora en la gastronomía específicamente el área de cocina el constar con un manual y el porqué de su importancia es para ayudar al personal a generar conciencia de cómo manejarse en su área y aprender a tener un correcto funcionamiento en sus labores ya que el tratar con alimentos de cualquier tipo siempre tienen ciertos riesgos ya sean estos propios o generados por una mala manipulación y un mal proceso de almacenamiento y elaboración del mismo.

Objetivos de un manual

El manual de manipulación de alimentos cumple la función de evitar que los alimentos con los que se trabaja lleguen a causar problemas de salud a los consumidores ya sea que estos contaminantes sean propios del alimento o por parte del manipulador quién es que trabaja directamente con estos productos.

El codex alimentarius (1969) establece sus propios objetivos como un principio a un nivel general del cómo manejar la higiene y la manipulación de los alimentos los cuales son:

- Proporcionar principios y orientaciones sobre la aplicación de BPH a lo largo de toda la cadena alimentaria para proporcionar alimentos inocuos y aptos para el consumo.

- Proporcionar orientaciones para la aplicación de los principios del HACCP.
- Aclarar la relación entre BPH y HACCP.
- Constituir una base para poder establecer códigos de prácticas del sector y códigos de prácticas específicos para productos.

Con ello lo que busca el manual al momento de ser aplicado en cualquier área de la gastronomía sea empresa o restaurantes es ofrece productos de calidad y seguros al consumidos evitando posibles riesgos y respetando las normativas de seguridad alimentaria que se aplica en los diferentes establecimientos que manejen alimentos.

Diagrama de flujo

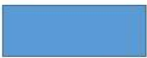
Es la una representación gráfica de uno o varios procesos el cual se registra el inicio y el final del proceso que se va a graficar ayudando a entender mejor los pasos a seguir.

Importancia

Ayuda a identificar los procesos que se deben seguir en el establecimiento ya sean a un nivel general o específico, esta visualización nos permite entender mejor los procesos y los datos que nos son de importancia ya que se realiza un análisis de la información que se va colocar dentro de este diagrama de flujo.

Simbología

Gráfico 2: Simbología de un Diagrama de Flujo

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Operación: Se usa para describir cualquier actividad. En el interior del rectángulo se escribe una breve descripción de la actividad.
	Límites del Proceso: Indica el inicio y el final de un proceso. En el interior del óvalo aparece la palabra inicio o fin.
	Punto de Decisión: Denota que en ese punto se toma una decisión. Los outputs salidas del diamante, son siempre dos y del tipo SI / No.
	Movimiento: Muestra el movimiento de un output entre distintos puntos de la organización.
	Conector: Señala que el output de ese proceso puede ser el input de otro (la letra indica el proceso de entrada)
	Dirección del flujo: Denota la dirección y el orden de los pasos del proceso
	Documento: Documento/registro.
	Listados: Listados / notas de trabajo acumulado, información referente a la actividad.
	Base de datos: Punto de archivo donde se retiene temporalmente la información, en espera que se cumplan otras condiciones para continuar el proceso. Puede llevar asociada una tarea de administración de almacenamiento.

Fuente: <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>

Elaborado por: Lic. Torres Iván.

Descripción de puestos de trabajo en el área de cocina

En este apartado se describen los puestos de trabajo que se va a necesitar para el restaurante Talita tomando en cuenta que es un restaurante de 4ª categoría, los puestos de trabajo con los que se solicitan serán principales y básicos debido al ser de última categoría dentro del mismo una o dos personas podrán manejar y representar más de un solo cargo en el establecimiento:

Manipulador/ra de Alimentos

Tabla 3 Descripción de puesto Manipulador de Alimentos

Nombre del Puesto		Manipulador/ra de Alimentos
Establecimiento		Restaurante Talita
Departamento		Alimentos y Bebidas
Área de trabajo		Cocina
Objetivo del cargo		
Supervise y esté atento a que se cumpla el reglamento interno del restaurante en cuanto a la manipulación de alimentos para evitar dañar el resultado del producto y perjudicar a la clientela.		
Descripción General		
El puesto de manipulador se encargará de supervisar y realizar todas las actividades y procesos de higiene relacionados con los alimentos y el personal que trabaje con ellos. Así mismo deberá cumplir todos los procesos del manual para manipuladores aplicando las técnicas y operaciones establecidas. Se encargará de realizar la recepción almacenamiento y conservación de la materia prima.		

Fuente: Ministerio De Salud Servicio De Salud Aconcagua Establecimiento

Elaborado por: Paola Farinango

Chef /Cocinera

Tabla 4 Descripción del puesto de Chef-Cocinera

Nombre del Puesto		Chef/Cocinera
Establecimiento		Restaurante Talita
Departamento		Alimentos y Bebidas
Área de trabajo		Cocina
Objetivo del cargo		
Supervisar que todo el personal trabaje en la elaboración y preparación de varios platos trabajara con técnicas, procesos y respetara los alimentos siguiendo los manuales del establecimiento, dirigir y dar órdenes a su equipo de cocina.		
Descripción General		
Encargado de elaborar y preparar todos los platos de la oferta gastronómica que se disponga en el establecimiento a si mismo supervisara que todos los ingredientes a procesar y que tengan una correcta manipulación y cocción del mismo. Organizar, dirigir, dar órdenes y generar un ambiente armonioso y cómodo con todos sus empleados mediante sus horas de trabajo.		

Fuente: Grupo Galarza

Elaborado por: Paola Farinango

Ayudante de Cocina

Tabla 5 Descripción del puesto de Ayudante de Cocina

Nombre del Puesto		Ayudante de cocina
Establecimiento		Restaurante Talita
Departamento		Alimentos y Bebidas
Área de trabajo		Cocina
Objetivo del cargo		
Ayudar al chef o cocinero en la preparación y elaboración de los platos agilitando los procesos y técnicas de cada alimentó y a su vez mantener en orden el área de trabajo para evitar contaminación del alimento.		
Descripción General		
El ayudante de cocina deberá estar atento en todo momento y disponible para cuando el chef requiera de su ayuda ya sea en la preparación, algún proceso o para terminar un plato, cortar, pelar o adelantar algún proceso necesario de los alimentos por ende también ayudará en la limpieza general o limpieza de las diferentes estaciones de la cocina manteniendo todos los utensilios limpios.		

Fuente: POR Funciones auxiliar de cocina

Elaborado por: Paola Farinango

Camarero/a

Tabla 6 Descripción del puesto de Camarero/a

Nombre del Puesto		Camarero/a
Establecimiento	Restaurante Talita	
Departamento	Servicio	
Área de trabajo	Atención al cliente	
Objetivo del cargo		
Generar que el cliente se sienta a gusto y sea bien atendido mientras este en el establecimiento y atender a sus necesidades o peticiones que necesite.		
Descripción General		
La persona a cargo de este puesto tendrá la responsabilidad de mantener limpia el área donde se recibe a los clientes, mesas y sillas por ende tendrá la obligación de llegar antes de que el restaurante inicie su apertura. Igualmente se encargará de tomar pedidos, servir la comida y dar recibos de factura de consumo y cobrar por ello.		

Fuente: EducaWeb

Elaborado por: Paola Farinango

Productos que se manipula en el restaurante

Se realiza un registro de los alimentos provenientes de origen animal y vegetal más comunes que adquieren en el restaurante y con los que más se trabaja para la elaboración de los diferentes platos que ofrece su ya sea provenientes de crianzas y huertos propios que posea el restaurante o por un proveedor local.

A continuación, un listado de los cultivos y cárnicos del sector:

Tabla 7: Alimento animal

Listado de alimento animal
Pollo
Carnes
Pescado
Marisco: camarones y conchas

Fuente: Dueña del Restaurante Talita

Elaborado por: Paola Farinango

Tabla 8: Alimento vegetal

Listado de alimento vegetal
Consumo variado de vegetales, granos secos, legumbres

Fuente: Dueña del Restaurante Talita

Elaborado por: Paola Farinango

Marco legal

Reglamento turístico de alimentos y bebidas.

Reglamento funcionamiento establecimientos sujetos control sanitario.

Reglamento de control sanitario de alimentos.

Reglamento de alimentos.

Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados.

Marco Conceptual

Conceptos Básicos

Agente Alterante. - Es aquel que inhabilita a los alimentos total o parcialmente para el consumo humano, bien sea por una pérdida sustancial en su valor nutritivo, por conferirle un aspecto repulsivo que lleve al consumidor a

rechazarlo o bien porque el agente sea tóxico o patógeno (Domínguez, Oliver, 2007, pág. 32).

Agente Contaminante. - Seres vivos con bacterias, parásitos o virus que contaminan los alimentos y pueden ocasionar una enfermedad (FAO).

Alimento. - Producto natural o elaborado susceptible de ser ingerido y digerido, cuyas características lo hacen apto y agradable al consumo constituido por una mezcla de nutrientes que cumplen determinadas funciones del organismo (FAO).

Alimento Contaminado. - Alimento que contiene microorganismos como bacterias, virus, hongos, parásitos o toxinas producidas por los microorganismos. También puede estar contaminado por sustancias externas como tierra o tóxicas como detergentes o insecticidas (FAO).

Alimento Inocuo. - Es aquel que está libre de contaminación por bacterias, virus, parásitos, sustancias químicas o agentes físicos externos (Domínguez, Oliver, 2007, pág. 3).

Bacteria. - Microorganismos invisibles al ojo humano capaces de multiplicarse y formar colonias, hecho que las hace muy peligrosas para el ser humano. Pueden estar presentes en grandes cantidades en una pequeña superficie del alimento, el que al ser consumido será capaz de causar una enfermedad (FAO).

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). - Conformidad con los códigos de prácticas, normas, reglamentos y leyes referentes a la producción, elaboración, manipulación, etiquetado y venta de alimentos impuestos por órganos sectoriales, locales, estatales, nacionales e internacionales con el fin de proteger al público de enfermedades, adulteración de los productos y fraudes (FAO).

Contaminación Cruzada: Es la transferencia de virus, bacterias, y otras sustancias dañinas desde los alimentos o las superficies de trabajo a las comidas (Domínguez, Oliver, 2007, pág. 41).

Control de Calidad. - Permite que los productos terminados cumplan con las especificaciones de la empresa. Este dado por una relación entre los trabajadores y la materia prima (Cuevas, 2002, pág. 23).

Control del Proceso. - Se da entre los trabajadores y las máquinas, ya que debe haber coordinación entre uno y otro, si alguno de los dos elementos falla, no se trabajará a la velocidad ideal, lo cual se traducirá en pérdidas (Cuevas, 2002, pág. 23).

Control de Costos. - Es una serie de técnicas, procesos y reportes que ayudan a evitar fugas no deseadas de materias primas y productos en cualquier empresa (Cuevas, 2002, pág. 29).

Costos. - Son todas aquellas salidas de mercancía que en su momento fueron compradas con la intención de procesarse y/o venderse (Cuevas, 2002, pág. 29).

Desperdicio. - Son un resultado del corte incorrecto de la carne de res, pescado, ave, cerdo o de las incorrectas cocciones de la comida (Cooper, Floody, Mc Neill, 2000, pag 192).

Higiene Alimentaria. – Acciones de limpieza y cuidado que se aplica al elaborar, distribuir y almacenar un alimento para que permanezca en buenas condiciones sanitarias (FAO).

Menú. - Conjunto de alimentos y preparaciones consideradas en un tiempo de comida (FAO).

Materia Prima. - Son aquellos productos o ingredientes que entran en la composición de las elaboraciones que se van a realizar (Armendáriz, 2007, pág. 2).

Manipulación de alimentos. - La manipulación de alimentos implica tener contacto directo con los alimentos durante su etapa de preparación, fabricación, transformación, envasado, almacenamiento, transporte y distribución. Cuando se trabaja manipulando productos en cualquiera de estas etapas es importante poner especial cuidado a fin de prevenir accidentes y enfermedades (Fude by Educativo).

Merma. - Todos los materiales y platillos que no pueden ser vendidos por estar mal elaborados o por su estado se los conoce como mermas (Cuevas, 2002, pág. 60).

Microorganismo. – Seres vivos tan pequeños que se pueden ver a través de un microscopio. Se reproduce en ambientes húmedos y a altas temperaturas, Se trasladan de un lugar a otro a través de las personas, animales u objetos, Existen microorganismos muy peligrosos para el organismo y otros de gran utilidad en la fabricación de alimentos (FAO).

Manipulador de alimentos. - Manipuladores de alimentos todas aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio (Control Sanitario, 22 julio 1988).

Existen los manipuladores de mayor riesgo que son aquellos cuyas prácticas de manipulación pueden ser determinantes en relación con la seguridad de los alimentos; en este grupo se incluyen los manipuladores dedicados a la elaboración y manipulación de comidas preparadas para venta, suministro y/o servicio directo al consumidor o colectividades (Control Sanitario, 22 julio 1988).

La OMS (2018), el concepto de manipulación de alimentos hace referencia a la inocuidad de los alimentos. El concepto de manipulación de los alimentos se engloba en un conjunto de prácticas a seguir para eliminar cualquier elemento lesivo para la salud pública.

Receta estándar. - Son recetas que definen el precio de un plato y de igual forma la preparación culinaria del plato (Gallego, 2002, pág. 112).

Seguridad Alimentaria. - Acceso de todas las personas en todo momento, a los alimentos necesarios para cubrir las necesidades nutricionales y tener una vida activa y saludable. Los alimentos deber ser inocuos, es decir libres de contaminantes (FAO).

Síntesis del capítulo

Para la investigación de este documento en el capítulo 1 se presenta un análisis del lugar en que se va a trabajar y se empieza con la clasificación y categorización de los restaurante y cuando se considera restaurantes abarcando los tipos de restaurantes, sus servicio y por concepto una vez definido esto se habla sobre los manual su importancia el objetivo de este en el área de cocina, cuáles son sus características y cuál es su clasificación en la cual se presentan 3 tipos con los que más se trabajara en capítulo 3, también cuenta con un diagrama de flujo y la importancia de esto y su respectiva simbología que nos servirá para realizar esta representación visual propio.

Se recalca en que nos enfocamos más en tratar de diseñar un manual el cual sea para restaurantes de forma interna que se aplicara para el personal y la manipulación de alimentos, contando los temas con su respectivo concepto como manual, diagrama de flujo y manual de procesos. Se realiza un glosario de terminología básica que puede tomar en cuenta dentro de la cocina y puede encontrarse con frecuencia en las cocinas empíricas.

El marco legal se menciona las respectivas leyes y reglamentos con los cuales se trabajó, siendo los entes como el Ministerio de Salud, Ministerio de Turismo, Ministerio de Control Sanitario e higiene de los Alimentos exponiendo varios de sus reglamentos en los que se basan sus requisitos para el funcionamiento correcto de los establecimientos de alimentos y bebidas.

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO

Metodología

El presente proyecto integrador de grado se utilizan diferentes herramientas de lineamientos como métodos, tipos de investigación, técnicas e instrumentos permitiendo determinar conclusiones, conocimientos y habilidades del propietario y personal del establecimiento. Con la necesidad de crear una herramienta que mejore los procesos de los alimentos a manipular.

Tipos de investigación

- **Explorativa:** Utilizada para indagar en objetos o fenómenos que no son investigados antes ya que se consideran desconocidos ayudando en la formulación de preguntas necesarias para la investigación.
- **Descriptiva:** Describe las características de un fenómeno sujeto o población la cual se va a estudiar. Se basa en una realidad del entorno que determina el problema y los sucesos que pasan a su alrededor.

Métodos de investigación

- **Cualitativo:** Tiene como objetivo el rescatar las individualidades, las particularidades del campo social con base a los conocimientos y saberes de los individuos. Por ende, se enfoca en registrar la calidad de las actividades en una determinada situación o problema el cual ayuda a encontrar las falencias presenten en los procesos de los alimentos.
- **Inductivo:** Método científico el cual se obtiene de conclusiones generales a partir de hechos o situaciones particulares. Para este suceso se empieza con el análisis de las actividades empericas que realizan en los procedentes de manipulación de los alimentos en el área de la cocina.

- **Deductivo:** Investigación que se realiza en consideración el cual parte de un análisis general, relacionando al sector de la cocina para luego analizar el funcionamiento que tienen los manuales en su aplicación tanto en procesos, procedimientos, importancia y definiciones permitiendo comprensión de temas.
- **Analítico:** Es el cual se realiza la observación y examina los hechos particulares permitiendo conocer el objeto de estudio, explicar comprender mejor el objetivó y establecer teorías.

Técnicas e instrumentos de investigación

- **Observación:** Se observa directamente la realidad en la que se trabaja y desarrolla el establecimiento registrando y analizando los acontecimientos logrando tener una conclusión clara y precisa del área de manipulación de los alimentos y confirmando la creación de un manual de procedimientos y la aplicación de este.
- **Entrevista:** Recopila datos mediante una conversación profesional, previamente se elabora un cuestionario que ayuda con el desenvolvimiento de la entrevista. Constando con un total de para la propietaria y para el personal determinando su conocimiento, cualidades y desempeño de cada uno.
- **Encuestas:** En la presente investigación se aplica una encuesta para recopila todos los datos mediante un documento de forma presencial el cual constara de 9 preguntas relacionadas a la calidad, servicio y satisfacción del cliente del restaurante Talita y saber cómo el cliente percibe al establecimiento en cuanto a la calidad en los platos y en la atención.

Resultados obtenidos

Se presenta los resultados obtenidos sobre la investigación planteada en el documento el cual ayudará al siguiente capítulo a presentar la propuesta de la creación de un manual de manipulación de alimentos.

Se trabaja también en un documento donde se presenta 9 preguntas en base a la percepción del cliente del restaurante Talita la recopilación de los datos obtenidos mediante la encuesta a la satisfacción del cliente se muestra los resultados de como el cliente percibe al establecimiento y en cuanto a la calidad, servicio es correcto y adecuado el cual se debe mantener e incluso mejorar para que llegue a ser excelente.

Presentación gráfica de resultados

1. ¿Con que frecuencia visita el restaurante Talita?

Tabla 9 Tabulación pregunta 1

Primera Vez	40%
Diariamente	20%
Algunas Veces	20%
2-3 Veces por semanas	20%

Fuente: Encuesta presencial aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

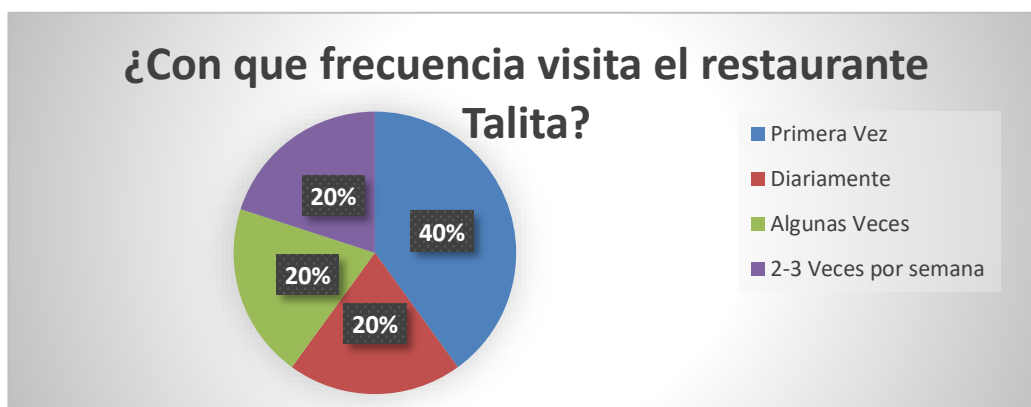


Gráfico 3 con resultados de la encuesta aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

Análisis e interpretación de resultados

A través de las encuestas realizadas a los clientes del restaurante Talita se determina que el 40% visita el restaurante por primera vez mientras que el 20% los visita diariamente, 20% algunas veces y el otro 20% 2-3 veces a la semana.

2. La persona que lo atiende es cortés y educada

Tabla 10 Tabulación pregunta 2

Siempre	100%
Casi Siempre	0%
A veces	0%
Nunca	0%

Fuente: Encuesta presencial aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

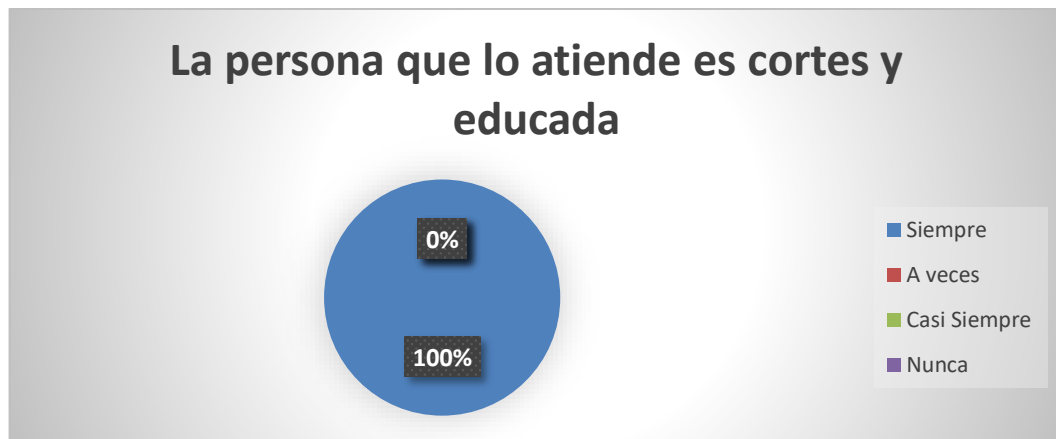


Gráfico 4 con resultados de la encuesta aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

Análisis e interpretación de resultados

Los datos presentados que se analizan y registran nos arrojan que el 100% considera que la atención que se brinda por parte de la propietaria del establecimiento es la mejor y por ende no hay quejas ya que las otras 3 opciones dadas se observan con un resultado de 0% confirmando así que la atención es buena.

3. El servicio es rápido y eficaz

Tabla 11 Tabulación pregunta 3

Siempre	80%
Casi Siempre	0%
A veces	20%
Nunca	0%

Fuente: Encuesta presencial aplicada a los clientes del restaurante

Elaborado por: Paola Farinango

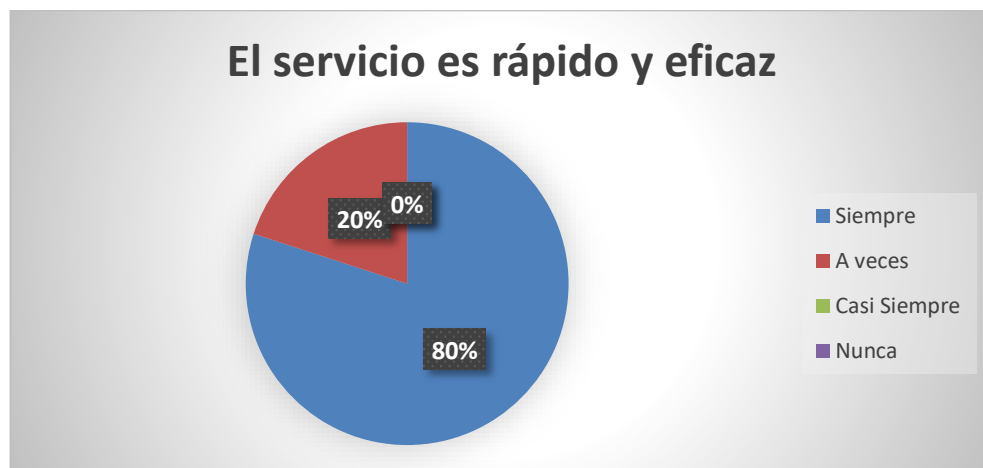


Gráfico 5 con resultados de la encuesta aplicada a los clientes del restaurante

Elaborado por: Paola Farinango

Análisis e interpretación de resultados

Los resultados recaudados en de las encuestas indican que el 80% opina que el servicio del restaurante Talita es rápido y eficaz mientras que un 20% percibe que estos servicios es a veces rápido y eficaz y el 0% de los resultados perteneciente a las opciones de nunca y casi siempre.

4. Su comida llega caliente y a tiempo

Tabla 12 Tabulación pregunta 4

Siempre	100%
Casi Siempre	0%
A veces	0%
Nunca	0%

Fuente: Encuesta presencial aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

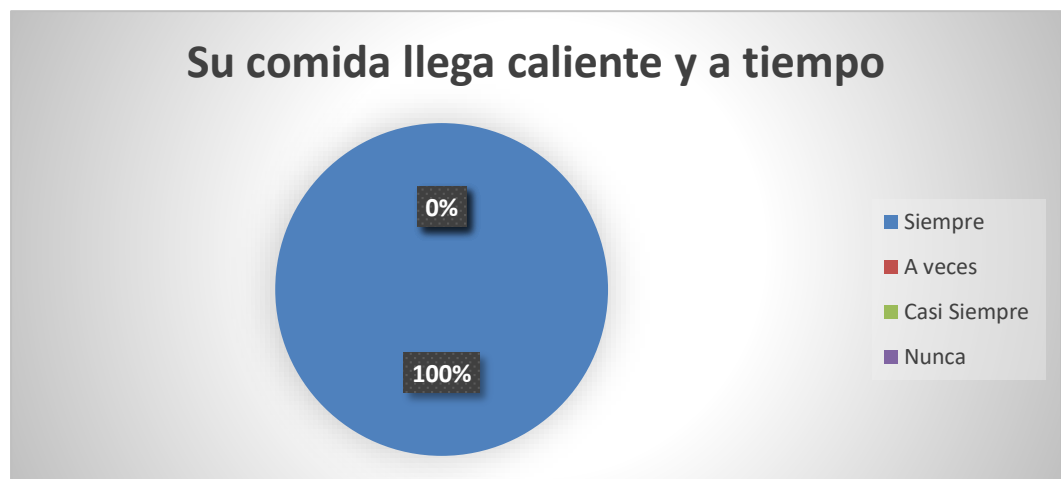


Gráfico 6 con resultados de la encuesta aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos mediante la encuesta presencial que se realiza a la cliente del Restaurante Talita nos indica el 100% está de acuerdo en que el servicio de la comida siempre es servido a tiempo y que esta llega a tiempo por ende no presenta quejas por parte de su consumidor dando un total del 0% y sin respuesta en las otras opciones presentadas.

5. El restaurante ofrece una variedad de comida en su menú

Tabla 13 Tabulación pregunta 5

Siempre	100%
Casi Siempre	0%
A veces	0%
Nunca	0%

Fuente: Encuesta presencial aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango



Gráfico 7 con resultados de la encuesta aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

Análisis e interpretación de resultados

Los datos obtenidos de las encuestas realizadas presentan que el 100% de los consumidores perciben que siempre se les brinda una variedad de platos en el menú y que por ende no llega a ser rutinarios y dando un 0% a que el cliente se siente satisfecho con los alimentos que el restaurante le ofrece.

6. La comida tiene buen sabor

Tabla 14 Tabulación pregunta 6

Siempre	100%
Casi Siempre	0%
A veces	0%
Nunca	0%

Fuente: Encuesta presencial aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

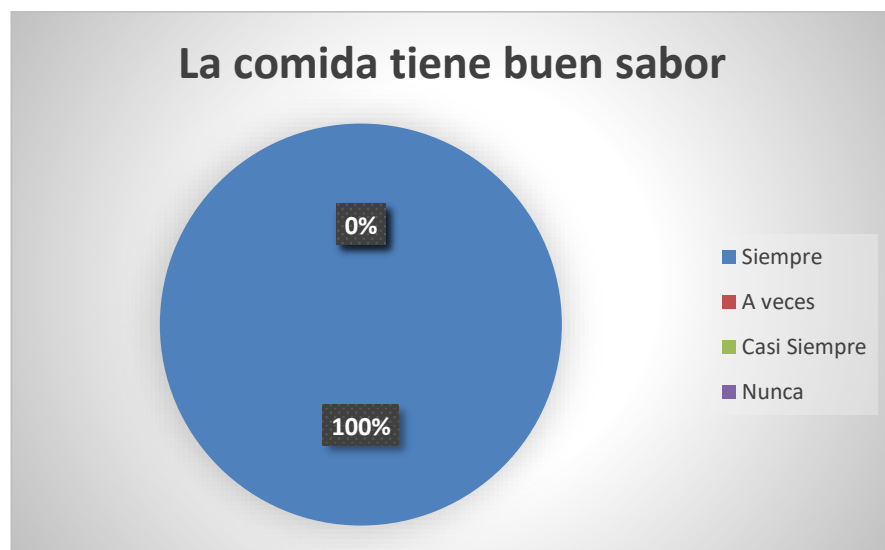


Gráfico 8 con resultados de la encuesta aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

Análisis e interpretación de resultados

Se analiza los datos obtenidos de la pregunta 6 el cual el 100% indica que la comida siempre trae un buen sabor y que esto ayudara a seguir manteniendo la calidad de los platos para que no exista posibles insatisfacciones y seguir manteniendo en 0% las otras opciones de a veces, casi siempre y nunca.

7. La cantidad de comida y bebida es adecuada

Tabla 15 Tabulación pregunta 7

Siempre	60%
Casi Siempre	0%
A veces	40%
Nunca	0%

Fuente: Encuesta presencial aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

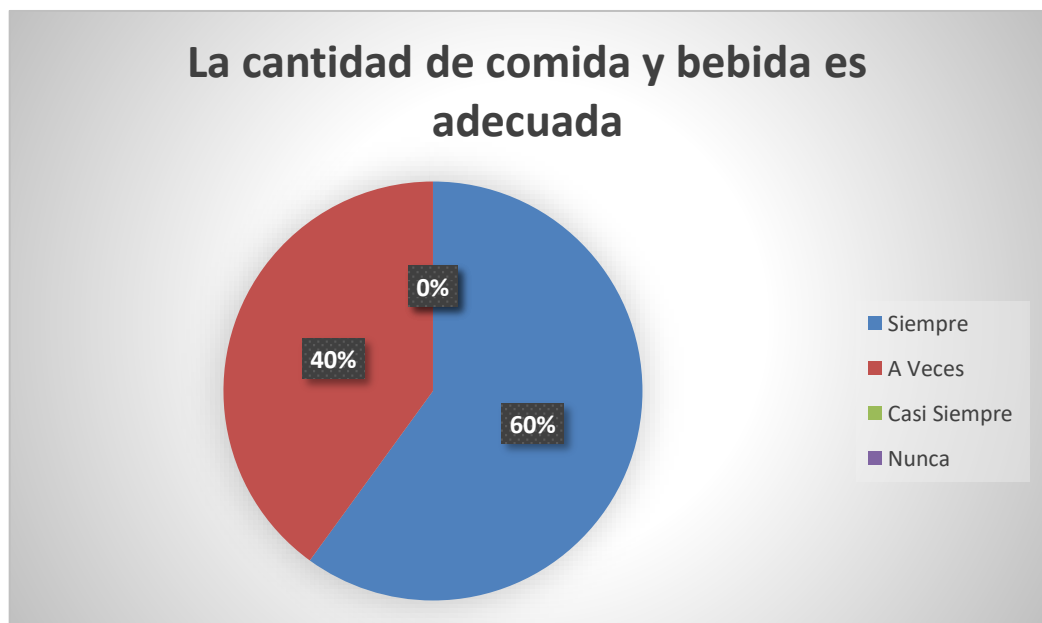


Gráfico 9 con resultados de la encuesta aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

Análisis e interpretación de resultados

Se registran los datos obtenidos por las encuestas en donde se observa y analiza que el 60% de la opción siempre están de acuerdo que la cantidad de sus alimentos y bebida es adecuada para su consumo con un 40% opina que la cantidad que se sirve no es suficiente y por otro lado en las opciones de casi siempre da un resultado con un 0%.

8. La instalación por lo general siempre se encuentra ordenada y limpia

Tabla 16 Tabulación pregunta 8

Siempre	100%
Casi Siempre	0%
A veces	0%
Nunca	0%

Fuente: Encuesta presencial aplicada a los clientes del restaurante

Elaborado por: Paola Farinango

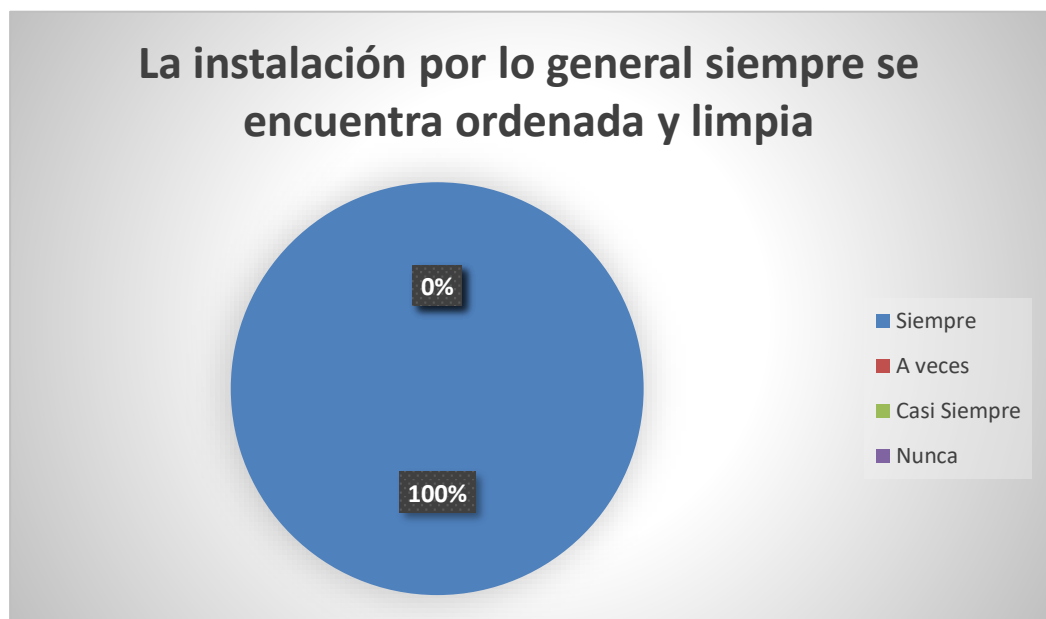


Gráfico 10 con resultados de la encuesta aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

Análisis e interpretación de resultados

Los datos analizados indican que el 100% de los clientes opina que siempre cuando llegan al establecimiento este se encuentra en orden y limpio y que siempre se ha mantenido así durante el tiempo que lleva atendiendo y por lo que tenemos una total del 0% donde no se registra la insatisfacción de los clientes en cuanto a la limpieza y el orden del establecimiento.

9. Se encuentra cómodo y a gusto cuando se está sirviendo sus alimentos

Tabla 17 Tabulación pregunta 9

Siempre	100%
Casi Siempre	0%
A veces	0%
Nunca	0%

Fuente: Encuesta presencial aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

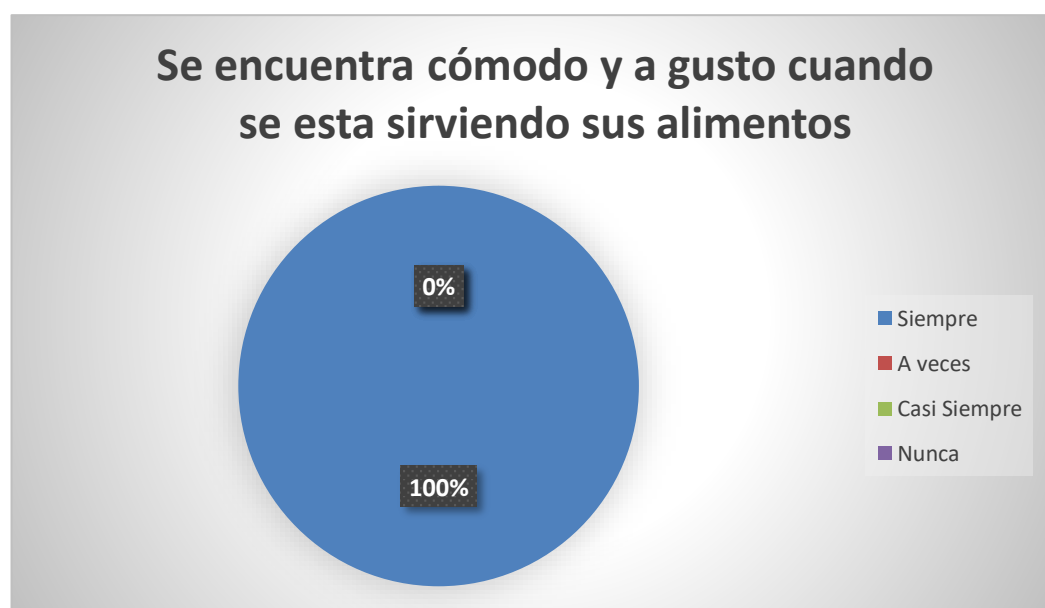


Gráfico 11 con resultados de la encuesta aplicada a los clientes del restaurante
Elaborado por: Paola Farinango

Análisis e interpretación de resultados

Se registran y analizan los datos obtenidos mediante la encuesta que indican que el 100% de los clientes se sienten cómodos y a gustos en el establecimiento Talita mientras consumen sus alimentos y con 0% en cuanto a las opciones de a veces, casi siempre y nunca.

Entrevista Estructurada para la Propietaria del Restaurante Talita

La presente entrevista se lleva a cabo con fines académicos para el desarrollo del proyecto integrador de grado del Instituto Tecnológico Internacional Universitario (ITI). La entrevista será realizada a la Dueña del restaurante Talita como objetivo principal acerca del conocimiento y personal administrativo en el área de manipulación de alimentos en las HACCP y puntos críticos de control.

Entrevistado/a: Alicia Lanchimba

Fecha: 22/03/22

Entrevistador/ra: Paola Farinango

Lugar: Restaurante Talita

1. ¿Cuál fue su objetivo para iniciar su restaurante?

El objetivo con el que se emprende el restaurante es para que este sea un negocio familiar y lo continúen sus futuras generaciones

2. ¿Conoce usted que es un manual de alimentos?

No conoce sobre que es o que trata un manual de alimentos

3. ¿Usted tiene un previo conocimiento de forma profesional sobre como manipular los alimentos?

No consta de un conocimiento de forma profesional sobre el cómo se debe manipular alimentos, pero consta de un conocimiento básico

4. ¿Ha tenido una guía o experiencia previa en cuanto al tema de manipular alimentos?

Si ha tenido experiencia en como manipular los alimentos ya que antes pertenencia a una asociando de caterign de Calderón-San Juan donde se daba la alimentación a las guarderías del entorno

5. ¿Ha pensado en implementar un manual de manipulación de alimentos dentro su restaurante? ¿Por qué?

Si ha pensado alguna vez crear un manual de manipulación de alimentos con el motivo de auto educarse y dar una mejor calidad a los alimentos, pero por falta de conocimiento adecuado no ha podido implementarlo

6. ¿Ha pensado usted alguna vez asistir a un programa de capacitación para la manipulación de alimentos dirigido para restaurantes?

Si ha pensado buscar y asistir a algún programa o charla gratuita que le enseñe más sobre la manipulación de alimentos

7. ¿Usted como propietaria estaría dispuesta a buscar capacitaciones para su personal manipulador que trabaja en su establecimiento con el fin de mejorar la calidad de sus platos?

En un posible caso planteado que llegara a necesitar empleados para el funcionamiento del área de cocina si le gustaría buscar y brindarle capacitaciones a su personal contratado para mejorar o en su caso mantener la calidad de sus platos

8. ¿Cree que el funcionamiento del restaurante en el área de cocina cambiaria con la implementación de un manual de manipulación de alimentos?

Si cree que el funcionamiento del área de cocina tendrá una mejora en sus productos si se implementa un manual

Síntesis del capítulo

En el presente capítulo se realiza diferentes investigaciones explorativa y descriptiva con el fin de ayudar a determinar la situación, fenómenos y falencias que se encuentran presente en el establecimiento y el motivo por el cual este manual se puede empezar a implementar.

Con ello también se trabaja con ciertos métodos de investigación los cuales son el cualitativo, inductivo, deductivo y analítico los cuales se trabaja y registra para poder desarrollar un manual según lo que se observó en el establecimiento logrando generar teóricas, conclusiones y posibles soluciones en cuanto a tema de la manipulación tanto para los alimentos como para el manipulador.

De igual manera se trabaja con técnicas de observación, entrevistas y encuestas en donde nos ayuda determinar y conocer a la propietaria y cuanto conoce sobre el tema de manipulación de los alimentos que maneja en el establecimiento ampliando el panorama para tratar el problema. Mediante estas herramientas aplicadas se recopila y analiza los datos de las encuestas que se realizan a los clientes para poder observar como el cliente percibe al restaurante y por qué este continuaría o dejaría de asistir para consumir y ver que tan satisfactorio es para el cliente el servicio que brinda y ofrece el restaurante.

Por lo cual queda como evidencia que el crear un manual de manipulación de alimentos es de gran importancia para poder corregir ciertas falencias las cuales se están cometiendo dentro del establecimiento que ayudara a mejorar a como se manejan los alimentos.

CAPÍTULO III: PROPUESTA

Título de la propuesta – Descripción

Diseño de un Manual para la manipulación de alimentos en el restaurante Talita

Macro y Microlocalización

Macrolocalización

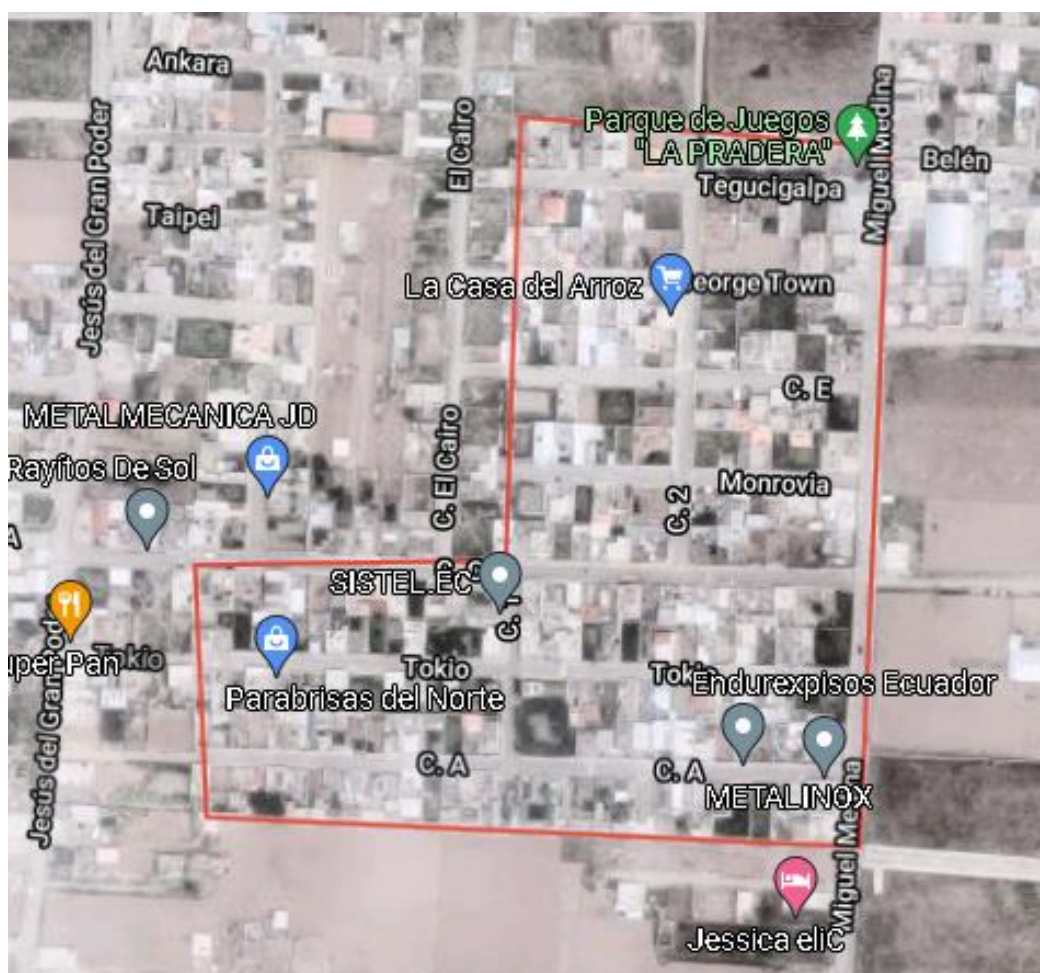


Gráfico 12 Macrolocalización del Restaurante Talita

Fuente: Google Maps

Microlocalización



Gráfico 13 Microlocalización del Restaurante Talita

Fuente: Google Maps

Esquema de la propuesta (viabilidad, impacto, recursos)

El Manual de Manipulación de alimentos es una herramienta primordial dentro de cualquier restaurante para que exista un funcionamiento adecuado del área de la cocina, la carencia de este manual en el establecimiento llega a perjudicar en gran manera a su imagen ya que puede ocasionar pérdidas económicas, prestigio y de clientes.

El diseño del manual de alimentos que se propone y se crea para la utilización dentro del establecimiento se agrega información necesaria y del conocimiento de todas las funciones, responsabilidades y procesos que se debe realizar el manipulador de alimento brindado y potenciando el servicio de alimentación a sus clientes, beneficiando al lugar en cuanto a imagen mediante a su comida y atrayendo potencialmente a más clientela consigo el aumento en ventas y mayores ingresos. Los ingresos económicos que con el tiempo vayan aumentando darán mayor estabilidad al negocio y sus trabajadores un aumento del sueldo, mejorar las

condiciones laborales y mejorar las condiciones del establecimiento ya sea en insumos, infraestructura entre otros.

Dentro de lo social la existencia de un manual de manipulación de alimentos que se realiza mejores procesos de recepción, almacenamiento y procedimientos de alimentos resaltando una proporción de mayores puestos de trabajo y fidelización al lugar, dará una mayor ganancia al lugar mediante su oferta gastronómica que beneficiará al lugar en diferentes áreas y aspectos del restaurante. Como impacto social el manual será una herramienta que de conocimiento profesional a los empleados del establecimiento y con esto genere un interés en el aprendizaje de la gastronomía o que se dé un auto aprendizaje impulsado por el mismo personal, al ser un restaurante de cuarta categoría puede llegar a crecer dentro de las competencias gastronómicas mejorando mediante la materia prima.

Un manual de manipulación de alimentos tiene como viabilidad técnica y practica siendo dirigida directamente al funcionamiento del personal que trabaje en el lugar por medio de esta herramienta se consigue corregir e implementar buenas técnicas de higiene y manipulación tanto para el personal como los alimentos para que cumplan los procesos y funciones dentro del área de la cocina para que no existan daños y perjuicios al negocio, empleados y clientes, mediante este manual se asegura de que no exista mal entendidos y confusiones al momento de ponerlos en práctica y con un seguimiento constante evitar el incumplimiento y el descarrilamiento del proyecto a seguir.

Recursos y Materiales

Tabla 18 Recursos y Materiales

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD
EQUIPOS	Laptop	1
	Celular	1
SUMINISTROS	Resma de papel	1
	Internet	1
	Impresiones	5
	Esferos	1
	Copias	
Transporte		
	Pasajes	1
Alimentación		
	Comida-Almuerzo	1

Elaborado por: Paola Farinango

Talento Humano

Descripción de las personas involucradas en el proceso.

- Estudiante: Paola de los Ángeles Farinango Guasumba
- Director de trabajo de grado: Chef Daniel Velasco
- Entrevistados: Alicia Lanchimba
- Encuestados: Clientes del restaurante

Presupuesto

Tabla 19 Presupuesto

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
ALIMENTACIÓN				
	Almuerzo	4	\$2.50	\$10.00
SUMINISTROS	Resma de papel		\$3.00	\$3.00
	Empastado			
	Esfero		\$0.70	\$0.70
	Impresiones		\$0.05	\$0.25
	Copias			
	Internet		\$30.00	\$30.00
DERECHOS DE GRADO				
	Tutor para el proyecto		\$300.00	
TRANSPORTE				
	Pasajes		\$0.85	\$3.40
TOTAL				\$47.35

Elaborado por: Paola Farinango

Desarrollo de la propuesta

MANUAL DE MANIPULACION DE ALIMENTOS PARA EL RESTAURANTE
TALITA



Introducción

El uso de manuales es una herramienta necesaria dentro de cualquier establecimiento de A&B que ofrezca cualquier tipo de servicio ya que esto ayudara a facilitar los procesos dentro del cualquier área del establecimiento generando una estandarización en procesos, aprendizaje por parte del personal brindador una guía y orientación correcta y necesaria en cuanto a la ejecución de las funciones y actividades a realizar. Estableciendo lineamientos donde se especifica y desarrolla las actividades de forma clara y sencillas donde el lector entienda y aplique en sus respectivas áreas de trabajo.

El sector gastronómico actualmente ha venido a ser un mercado muy demandado el cual los últimos dos años han incrementado diferentes establecimientos los cuales no cuentan con las normas correctas, por lo que es de importancia el aplicar los procesos de manipulación de los alimentos y tener conocimientos para mejorar la calidad del producto a ofertar.

El aplicar y utilizar un manual que trata la importancia y procesos de la manipulación de alimento servirá para evitar y reducir los errores que perjudique al negocio, personal y clientes por lo que todos deberían tener un conocimiento básico sobre su respectiva área.

El manual de manipulación de alimentos tratara temas puntuales el cual se registra procesos de recepción, almacenamiento, conservación y preparación de alimentos siendo una herramienta eficaz para todos los empleados tanto nuevo con antiguos del lugar para que puedan realizar de una forma correcta el trabajo sin la necesidad de que tengan que buscar información y esta sea compleja de entender.

El propósito de este manual a cumplir es mejorar la calidad de los alimentos y el desempeño del personal en su actual y futuros empleos que se relacione en el ámbito de la gastronomía, desarrolle destrezas, habilidades y tengan un conocimiento permitiendo que tengan una ventaja competitiva dentro del mercado laboral.

El manual que se diseña a continuación será dirigido para el personal que trabaja dentro del restaurante Talita en el área de cocina y con su respectivo cargo, funciones y respectivos procesos de manipulación de alimentos.

Diagrama de Gantt

Tiempo de duración				
Actividades	Marzo			
	1	2	3	4
Primera visita al establecimiento y habla con la propietaria del lugar				
Salida de Campo para la adquisición de compras de materia prima y obtención de fotografías				
Segunda visita se llena el documento con información del establecimiento y se ingresa a las instalaciones para obtener fotos				
Tercera visita se procede hacer las respectivas en entrevista a la propietaria y satisfacción al cliente				

Historia del Restaurante Talita

El restaurante Talita se encuentra ubicado en San Juan de Calderón- La Pradera se localiza dentro de la propiedad privada donde vive la dueña actual. La propietaria en un inicio trabajaba en guarderías pertenecientes a la atención de catering de Calderón por varios años brinda estos servicios, recibe capacitaciones en cuanto alimentación y temas referentes a la gastronomía se retira por motivos personales de la asociación de catering de Calderón en el 2013 pasa un año de su retiro de los catering para el siguiente año el 13 de abril del 2014 con la idea de convertirlo en un negocio familiar en conjunto con sus hermanas Karina Lanchimba y Alex Lanchimba.

Sus inicios se dan con entregas de almuerzos en fábricas, oficinas y con ello aparecen ciertas construcciones alrededor entre otras, esta idea continua hasta que se hagan conocidos por el sector en el poco tiempo que llevan entregando estos almuerzos empiezan a conocerse con los vecinos y el entorno logrando mantenerse estables debido al que el sector es apartado de la ciudad y en el transcurso de unos 8 años se mantienen abierto.

En la actualidad trabaja sola ya que sus hermanas se retiran del negocio del familiar y para que este no desaparezca lo continua solo ella por varios años convirtiéndolo en un negocio propio para su futura generación. Debido a la cuestión de pandemia que se da en el país esta se mantiene cerrada por el periodo de Covid-19, su apertura se da otra vez después de casi un año y medio en la reactivación del negocio no empieza bien ya que se complica por falta de clientes pero con el inicio de este año el negocio empieza a marchar más estable llegan más clientes al lugar por el momento el restaurante es atendido solo por la propietaria ya que la demanda de sus clientes no es mucha y por lo cual no cuenta con un personal que le ayude en el establecimiento y el servicio.

Objetivo General

Documentar y registrar los procesos de la manipulación de alimentos que se debe manejar correctamente dentro del restaurante la Talita y que este quede como registro para los futuros dueños y empleados.

Objetivos Específicos

Facilitar a los empleados una guía en la cual puedan seguir para elaborar y realizar los procesos adecuados del alimento.

Detallar cada uno de los procesos que se van a necesitar para la manipulación de los productos alimenticios que se van a tratar.

Mejorar e implementar nuevos hábitos para que la materia prima sea respetada y no sea maltratada.

Alcance

El manual está dirigido a cada uno de los empleados del área de cocina que manipulen alimentos para que conozcan las funciones que deben cumplir y sus respectivos procesos que tienen en el área de cocina dentro del restaurante y tenga conocimiento en el área que trabajan.

Emprender y colocar un negocio familiar junto con sus 2 hermanas, pero debido a cuestiones Covid este objetivo planteado en un inicio no se cumple.

El objetivo personal es mantener el restaurante.

Normas Generales

El diseño de este manual será de uso obligatorio para todo el personal que trabaje en el área de cocina, para que este manual se aplique será responsabilidad del propietario del establecimiento supervisar el área y hacer cumplir a su personal los procesos de manipulación que se encuentren en este manual. En caso de haber modificaciones o actualizaciones dentro de este manual se necesitará el permiso y

aprobación del propietario, el propietario también se responsabilizará de poner en conocimiento a su personal en caso de que existan modificaciones o cambios en del manual.

Organigrama Estructural del restaurante Talita

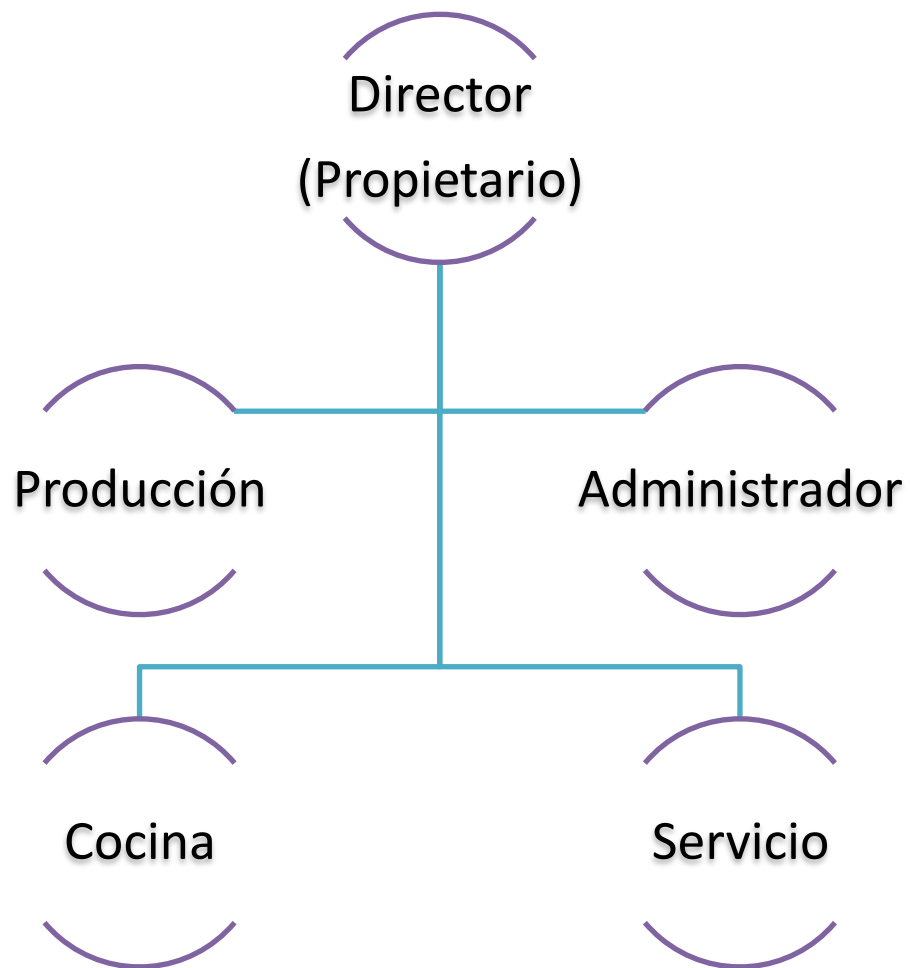


Gráfico 14 Organigrama Estructural
Elaborado por: Paola Farinango

Organigrama Funcional del restaurante Talita

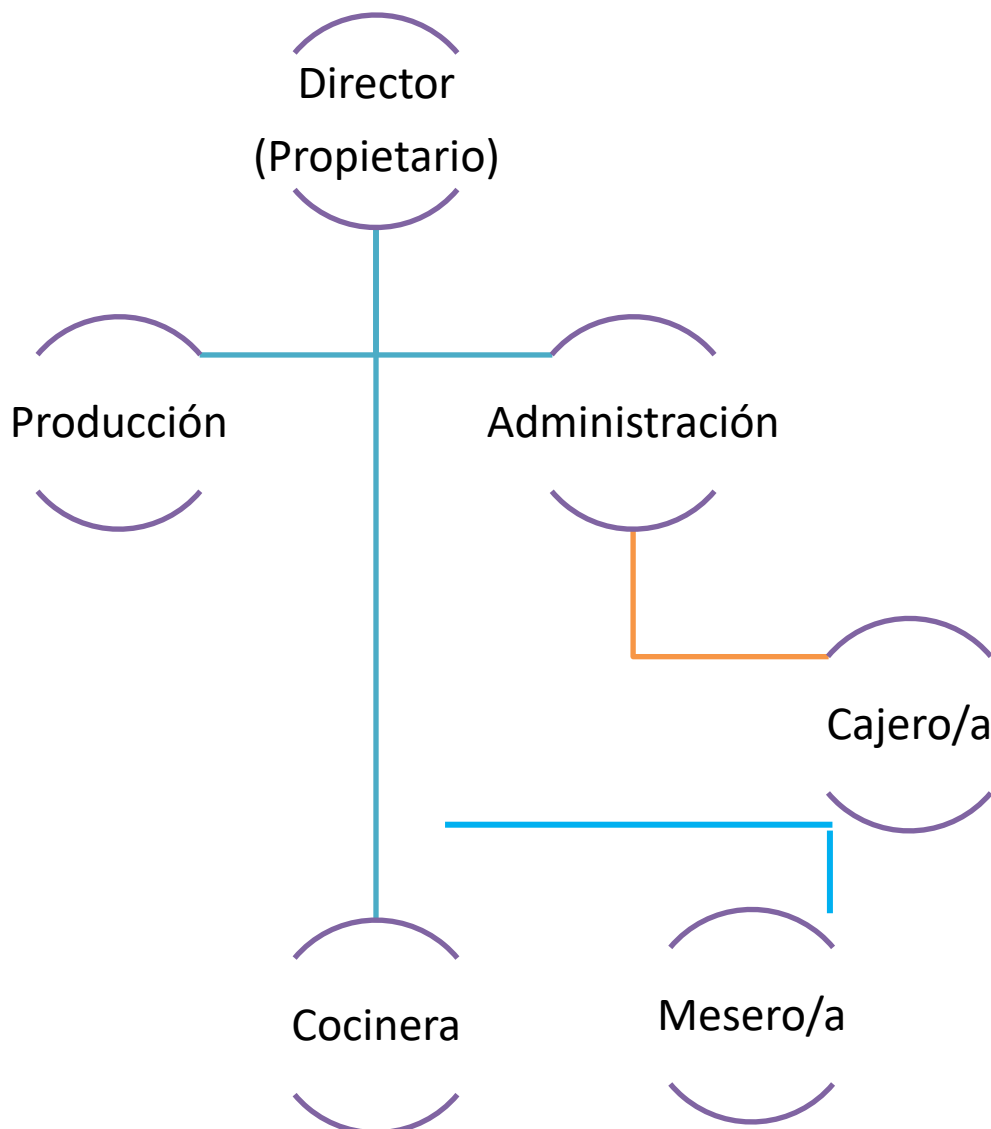


Gráfico 15 Organigrama Funcional
Elaborado por: Paola Farinango

Procesos de los Alimentos

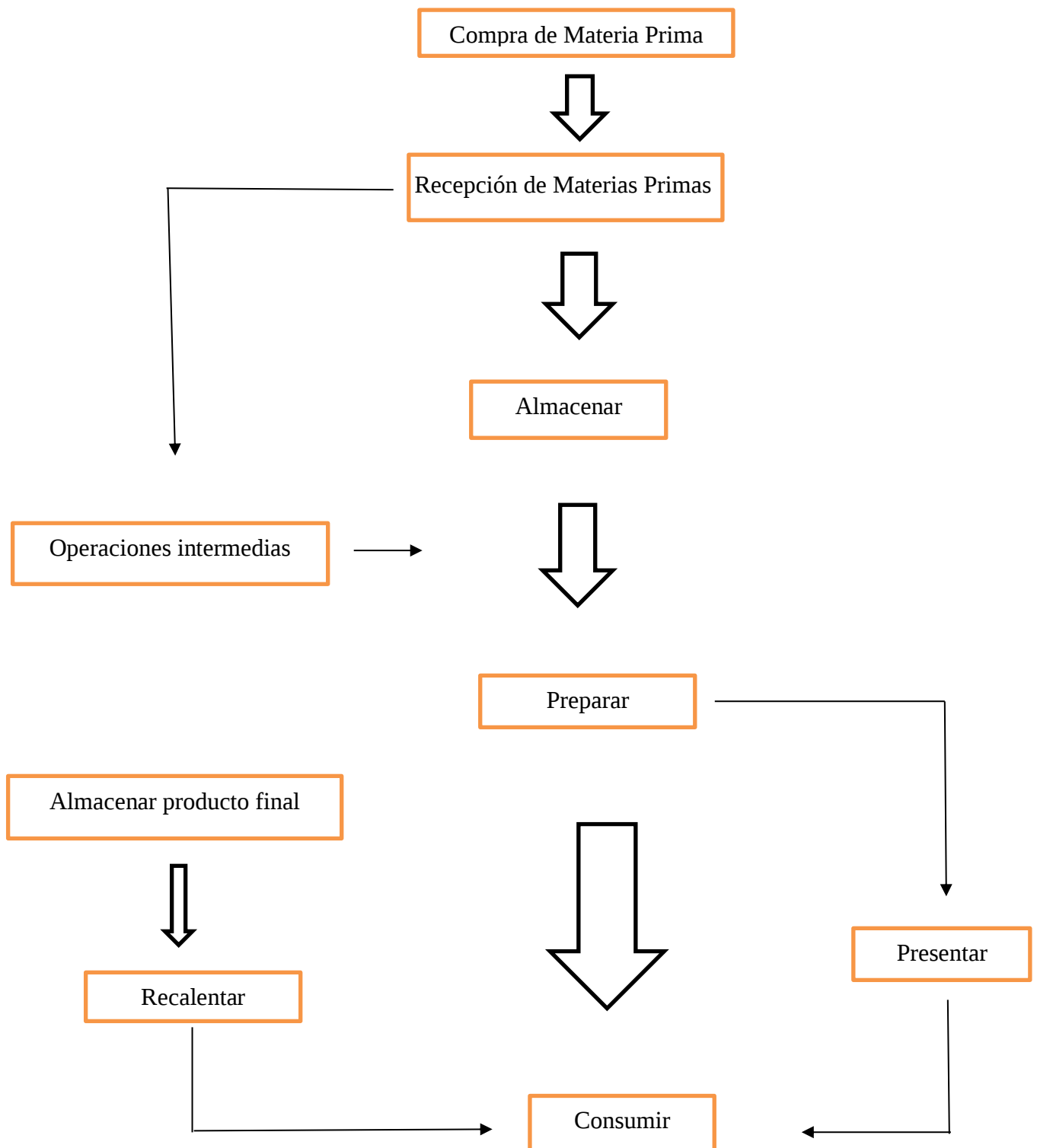
Instrucciones Generales

En la manipulación de los alimentos existen diferentes procesos con los que se va a trabajar debido a que se maneja varios productos para las preparaciones de los platos los cuales serán parte de la oferta gastronómica del establecimiento, para ello se manejará en un orden específico con herramientas adecuadas. Las actividades a realizar por el propietario y personal que manipule los alimentos serán los siguientes:

- Preparación y elaboración de la oferta gastronómica.
- Manejo y manipulación de la materia prima siguiendo normas de higiene y procesos del manual.
- Recepción y almacenamiento de la materia prima.
- Limpieza general del establecimiento incluirá utensilios, maquinaria, equipos, áreas de trabajo y cocina en general.

Para preservar la inocuidad de los alimentos se aplicará Buenas Prácticas de higiene, Buenas Prácticas de Manipulación, y Sistema de calidad de HACCP desde de cada uno de los procesos de cadena alimentaria hasta su consumo final.

Gráfico 16 Proceso Estándar de los Alimentos



Elaborado por: Paola Farinango

Compra (Proveedores)

El manejo en la adquisición de productos dentro del restaurante lo realiza la propietaria la cual previamente elabora su oferta gastronómica para 5 días y siendo almuerzos de casa dentro de su menú trabaja con sopas, platos fuertes y jugos.

Los alimentos a adquirir serán parte de las responsabilidades del propietario el cual su red de proveedores principales son los mercados entre ellos el Mercado de Calderón convirtiéndose el lugar en donde se consume y compra toda la materia prima a necesitar para la elaboración de su oferta gastronómica.

Recepción

La recepción de la materia prima se elabora solo para alimentos primordiales y básicos que se maneja en el restaurante para ello se observa las características de color, olor, textura, temperatura al momento de adquirir sus productos.

Actividades que realizara en la recepción:

- Registra y verifica el estado de conservación, la temperatura de los alimentos a adquirir y transportar.
- Registra información de materia prima como: descripción, composición, características, periodos de almacenamiento y conservación basado para aceptar y rechazar materias primas.
- Verificar temperatura de los alimentos refrigerados que aseguren ser de alto riesgos siendo de 0°C y 5°C y productos congelados en -18°C.
- Etiquetado de los artículos con fecha de adquisición y vencimiento.
- Porcionar cada uno de los alimentos a cocinar ya sea en paquetes originales o en envases.

Control de los riesgos alimentarios

El uso de Sistemas de Calidad HACCP deberán ser las siguientes:

Identificar fases de operaciones que son fundamentales para la inocuidad de los alimentos.

Aplicar procesos eficaces de un control en fases.

Vigilar procedimientos de control que asegure la eficacia.

Examinar procedimientos de control periódicamente y siempre que cambien operaciones.

Los sistemas se aplicarán a lo largo de cadena alimentaria donde se controla la higiene de los alimentos en duración en almacén mediante productos y procesos.

Criterios de calidad de los alimentos

Camarón, Langostinos y Pescados blancos

Temperatura 0°C y 5°C.

Análisis Sensorial

- Color Rojo Brillante.
- Olor agradable y ligero.
- Ojos claros, brillantes y llenos.
- Texturas firmes y rígida.

Análisis para rechazar

- Color Agallas oscuras, grisáceo, opacó.
- Olor fuerte olor a amoníaco.
- Textura piel suave que queda marca al tacto.

Carnes

Temperatura 0° C Y 5°C.

Análisis Sensorial

- Carne de Res: Color rojo brillante.
- Carne de Cerdo: Rosado claro, grasa blanca.
- Carne de Cordero: Rojo claro.
- Textura firme que toca y se hunde, pero vuelve a su posición original.

Análisis para rechazar

- Color café, verde o purpura, manchas blancas o verdes.
- Textura pegajosa, mohosa.
- Olor agrio, fétido.

Aves

Temperatura 0° C Y 5°C.

Análisis Sensorial

- Color uniforme.
- Textura firme que se toca y se hunde, pero vuelve su posición original.
- Olor ninguno.

Análisis para rechazar

- Color purpura o verdosa alrededor del cuello o puntas de alas.
- Textura pegajosa.
- Olor anormal, desagradable.

Huevos

Temperatura 0° C Y 5°C o menor temperatura.

Análisis Sensorial

- Olor ninguno.
- Cascarones firmes y limpios.
- Se rompe la yema y se mantiene en el centro.

Análisis para rechazar

- Olor anormal.
- Cascarones sucios, se quiebran fácilmente las claras son demasiada líquidas.

Productos Lácteos

Leche, mantequilla y queso entre otros.

Temperatura 0° C Y 5°C.

Análisis Sensorial

- Leche: Sabor dulce, texturas firmes.
- Mantequilla: Salado, color uniforme, texturas firmes.
- Queso: Sabor típico, textura y color uniforme.

Análisis para rechazar

- Leche: agria, amarga, texturas suaves.
- Mantequilla: agria, amarga, color desigual, textura suave.
- Queso: Sabor agrio, textura y color desigual.

Frutas y Vegetales frescos

Temperatura 7°C Y 12°C.

Análisis Sensorial

- Ausencia de manchas.
- Color uniforme.
- Textura firme.

Análisis para rechazar

- Presencia de manchas.
- Color desigual.
- Textura blanca, flácida y marchita.

Alimentos procesados refrigerados

Dentro de este grupo de alimentos se encuentran: pre-cocidos, pre-cortados, platillos refrigeración, frutas, vegetales frescos cortados.

Temperatura de 5°C o más fríos.

Análisis Sensorial

- Empaque intacto y buenas condiciones.

Análisis para rechazar

- Paquetes rotos o con fecha vencida.
- Malas condiciones como golpes, rasguños.
- Mal aspecto de cascaras.

Almacenamiento de los Alimentos

Las áreas de almacenamiento de los productos deberán ser de fácil acceso con materiales resistentes que permita el acceso de la limpieza y desinfección de forma rápida.

Los almacenes deberán mantenerse limpios, secos y ventilados, ser protegidos contra el ingreso de animales como insectos y roedores y personas que no formen parte del personal.

El área de almacenamiento deberá constar con su respectiva señalética.

Hacer control y revisión de las temperaturas de los alimentos en almacén una vez por día.

Mantener la limpieza de anaqueles, repisas o bandejas que se use para almacenar los alimentos.

Conservar alimentos

Permanecerán en sus envolturas originales y limpias.

Conservar en envases tapados y etiquetados con el contenido, registrando fecha de almacenaje y vencimiento.

Método (PEPS)

Se usa para el almacenamiento de alimentos el cual es de rotación funcionando de la siguiente manera el primer producto que entra es el producto que sale para ellos se los ubicara en estantes de acuerdo a las fechas de caducidad.

Ubicación de los Alimentos

Colocación de anaqueles, tarimas, repisas entre otros materiales.

Materiales resistentes, fácil limpieza y desinfección.

Tener una distancia adecuada entre el piso, techo y entre productos, para la circulación de aire.

Aquellos alimentos que se compra por sacos, bolsas o cajas se pueden apilar entre si siguiendo el método PEPS.

Tomar en cuenta que los productos de origen animal y vegetal se almacenaran por separado evitando la contaminación cruzada.

Tipos de almacenamiento

Almacenamiento de alimentos Cocinados

Para el almacenamiento de los alimentos calientes deberán tener una temperatura de 5°C o menos.

Colocar en bandejas pocos profundas para enfriar los alimentos con rapidez

Almacenar en estantes altos del refrigerador para que circule el aire.

Conservar los alimentos

Bandejas o recipientes para almacenar serán cubiertos y etiquetados precisando fecha en que el producto fue almacenado después de su preparación.

Revisar fechas con regularidad para desechar comida que ya exceda su tiempo de consumo.

Método (PEPS)

Aplicar el método de primero producto que entre el primero en salir.

Tomar en cuenta

En caso de trabajar con productos enlatados se sacará de la lata el contenido una vez abierto y guardarlo en un recipiente tapado con un etiquetado: nombre del producto, fecha de almacenaje y vencimiento.

Almacenamiento en el Refrigerador

El área de refrigeración se mantendrá en orden, limpia y con iluminación

Libre de malos olores y mohos.

Temperatura optima de 0°C y 5°C que se controlara y registra la temperatura de la comida.

Conservar Alimentos

Los alimentos deben ser almacenados de tal manera que permitan una circulación adecuada del aire.

Conservar en recipientes o bandejas para almacenar serán cubiertos y etiquetados precisando fecha en que el producto fue almacenado después de su preparación.

Revisar fechas con regularidad para desechar comida que ya exceda su tiempo de consumo.

Tabla 20 Tiempo de Conservación en Refrigeración

Tiempo de Conservación en Refrigeración	
Producto	Tiempo
Pescado Fresco	1-2 días
Carne Picada	1-2 días
Carne y Pescado Cocidos	1-3 días
Carne Cruda	1-3 días
Leche abierta	1-4 días
Postres caseros	1-4 días
Verdura Cocida	1-4 días
Verdura Fresca y conservas abierta	1-5 días
Huevos	2-3 semanas

Elaborado por: Paola Farinango

Método (PEPS)

Aplicar el método de primero producto que entre el primero en salir.

Tomar en cuenta

No llenar el refrigerador con exceso de alimento ya que este impide la circulación de aire en frío para evitar eso se deberá ordenar los productos para no obstruir el paso de aire.

Los alimentos crudos y cocidos de altos riesgos se conservan en refrigeración a temperaturas de 4°C por ende se almacenarán en lugares separados para prevenir la contaminación cruzada y en envases cerrados y con el etiquetado.

Si consta de un solo equipo dividir en sectores para los diferentes insumos y usos.

Orden de almacenamiento

Primer estante: Productos Terminados.

Segundo estante: Lácteos y bebidas.

Tercer estante: Producto Crudo.

Cuarto cajones inferiores: Vegetales y Frutas.

En los estantes de la puerta se puede colocar alimentos que no necesiten de mucho frío como: diferentes salsas, huevos y mantequilla entre otros.

Almacenamiento en el Congelador

El área de congelación deberá estar en orden, limpias y libre de mal olor y mohos. Temperatura a la que se debe controlar y registrarse será de -18°.

Conservar Alimentos

Uso de bandejas o recipientes que se utilicen para el almacenaje serán cubiertas y etiquetadas donde se registrará con la fecha en la que el producto se almacena después de su preparación.

Mantener en envases limpios y originales o en todo caso envolver con materiales que no permitan la entrada de humedad.

Envases absorbentes con una tapa segura y etiquetas marcadas

Tabla 21 Tiempos de Conservación en congelador

Tiempo de Conserva	
Producto	Tiempo
Carnes	12 meses
Hortalizas	12 meses
Frutas	10 meses
Lácteos	8 meses
Pescados	6 meses
Platos Cocinados	4 meses
Pan	3 meses

Elaborado por: Paola Farinango

Métodos (PEPS)

Aplicar el método de primero producto que entre el primero en salir.

Tomar en cuenta

Revisar los productos que se encuentren en el congelador para desechar aquellos productos que excedan el tiempo, no colocar productos calientes dentro para evitar cambios de temperatura.

Aquellos alimentos que se descongelen no deberán volverse a congelar ya que esto genera que el alimento se contamine y exista un crecimiento de gérmenes.

Almacenamiento de Productos Secos

El lugar para almacenar será a una temperatura ambiente por lo que tendrá ventilación para prevenir la humedad y calor excesivo.

Temperatura optima será de 10°C a 21°C.

Humedad será de 50% y 60% por ciento.

Métodos (PEPS)

Aplicar el método de primero producto que entre el primero en salir.

Conservar Alimentos

Almacenaje en empaques originales o a su vez en envases sellados con etiqueta.

Para los tipos de almacenamiento con los que se trabaja será de obligatoriedad que el personal a cargo en realizar este proceso tenga consigo un termómetro calibrado que verifique las temperaturas se mantenga para que no genere mermas.

Preparación de alimentos

Cocina

El diseño de cocina influenciara mucho ya que de ello depende que el trabajo se facilite o complique, ya que el área deberá ser suficientes para que tenga un mayor número de raciones según el restaurante y tenga un fácil acceso para el área de almacenamiento.

El buen diseño ayudara a las siguientes actividades:

- Mantener la inocuidad de los alimentos.
- Permite la limpieza y desinfección.
- Reducir los peligros de contaminación cruzada.
- Flujo necesario para la elaboración y preparación previa hasta el momento de servir.

En la cocina se limitará 3 espacios diferentes para los procesos de los alimentos después de cada uno de estas zonas se realiza la limpieza y desinfección de las superficies y utensilios por ende esta deberá ser de un material liso.

Distribución de espacios de cocina

Zona de Preparación Inicial

Antes de iniciar a trabajar en esta zona se deberá tener un recipiente el cual se pondrá y recogerá los desechos que genere los alimentos.

Esta zona estará consiguiente al área del almacén de materias primas.

En esta zona se limpia, pela y lava los alimentos que se requiera.

Zona de Preparación Intermedia

En esta etapa se hace una preparación preliminar de los alimentos como el manejo de diferentes cortes, picados y cocciones.

Zona de Preparación Final

Se concluye la preparación de los alimentos se realiza el montaje y pasa a servir.

Equipos y Utensilios

La utilización de los equipos deben asegurar que los alimentos mantengan su inocuidad y facilite la producción, elaboración y preparación de los alimentos sin presentar ninguna complicación o peligro para el chef, los empleados y el cliente , así mismo la limpieza y desinfección de estos instrumentos de cocina tienen que ser de mayor facilidad y rapidez utilizando los productos adecuados se debe tomar en cuenta el mantenimiento adecuado y sugerido bajo un experto y bajo un determinado tiempo; los equipos adquiridos necesitaran un espacio adecuado para su instalación permitiendo un trabajo optimo y el flujo continuo del mismo disminuyendo las contaminaciones, confusiones o accidentes de bajo y alto riesgos para el personal quien maneja los equipos.

Para el funcionamiento de los equipos deberán ser los más adecuados, en el caso de los equipos de cocción, refrigeración y herramientas de limpieza deben seguir las reglas y recomendaciones dados por el fabricante para obtener un mantenimiento, control y operación del mismo para que al entrar en contacto con la materia prima no genere un riesgo.

La utilización de los utensilios como cuchillos, mesas de trabajo, estanterías de almacenamiento y organización, vajillas, cuberterías, cristalería, mesas y sillas deberán ser de calidad y utilizados con responsabilidad y así mismo deberá facilitar la limpieza de estos instrumentos con un tiempo determinado.

Para el cumplimiento correcto de los equipo y utensilios se deberá crear un instructivo para los empleados que tendrán contacto directo con estos instrumentos, especificando la utilización, mantenimiento y funcionamiento de los mismos asegurándose de que contenga toda la información necesaria.

Higiene de los alimentos

Para la higiene de los alimentos muy aparte de la limpieza y desinfección tanto del lugar en donde se preparará como los antecillos y equipos con los que se prepara influye mucho la limpieza y desinfecte la materia prima debido a que esta siempre presentará bacterias y microorganismos que se convierten en un gran foco de contaminante para el comensal.

Para ello se toma en cuenta los siguientes factores que desfavorecen los alimentos:

- El agua y que los alimentos sean seguros.
- Limpieza del lugar.
- El separar crudos y cocidos.
- Cocinar lo alimentos a las temperaturas correctas.
- Tiempo y oxígeno.

La limpieza del alimento puede tener muchos factores que lo pueden afectar, pero dentro de este uno de los más importantes en cuanto a la limpieza se trata se procede a tomar relevancia el Agua ya que esta puede generar una baja calidad en el alimento para ello se recomienda utilizará un agua potable o tratada, para la correcta limpieza se usa 1lt de agua y se coloca 2 gotas de blanqueador de alimentos.

Algunas de las consecuencias que puede llegar a producir el agua en el alimento:

- Reducir propiedades organolépticas de los alimentos.
- Reducir el valor nutritivo.
- Causar reacciones químicas no deseadas.
- Transmitir algún tipo de infección.

Peligros dentro de los Alimentos

Tener muy en cuenta que existen diversos factores los cuales ayudan a que los microorganismos presentes en los alimentos lleguen a multiplicarse entre ellos se encuentran:

- Los nutrientes.
- La humedad.
- La acidez o PH.
- El tiempo.
- La temperatura.

Los alimentos que se consideran de altos riesgos son las carnes, pescados, lácteos y sus derivados.

Dentro de los peligros de alimentos encontramos 3 tipos de peligros que podremos denominar como los principales y comunes dentro del área de la manipulación que provocan un riesgo para la salud pública:

Peligros Físicos

Es la presencia de objetos extraños de los alimentos que si no se detecta y retira antes de preparar y servir causa daños a quien consuma estos alimentos contaminados.

Objetos

Materias como trozos de vidrio, madera y plásticos.

Trozos pequeños de huesos y semillas de frutas.

Peligros Químicos

Los peligros químicos son de los más comunes ya que este se presenta durante todo el proceso de los alimentos siendo por el trato desde el sembrío debido a que muchos de o productores manejan compuestos químicos para el cuidado de estos productos debido al control de plagas.

Peligros Biológicos

Son los que están presentes en los alimentos de forma natural que se incluye a virus, bacterias, parásitos y microorganismo que llegan a reproducirse con facilidad por ende es importante la limpieza de estos y a su vez estos causan un impacto en cuanto a la inocuidad de alimentos. Estos microorganismos son fáciles de encontrar ya que su presencia está en el ambiente, los animales y humanos.

Tipos de contaminación

Contaminación de origen

Este contaminante ocurre durante los procesos de producción primaria de los alimentos como la cosechas, faenamiento y pesca entre otros.

Contaminación directa

Este es uno de la contaminación que pasa más seguido y se presenta en la cocina en la cual se da por medio del manipulador a cargo.

Contaminación de cruzada

Este peligro se relaciona directamente cuando se encuentran presentes dos alimentos en un solo lugar y uno es estos no ha pasado por los procesos de la inocuidad otro caso por el cual se presenta el peligro es debido a la utilización de los mismos utensilios o tablas de cortar en diferentes alimentos y que estos no se encuentren limpios.

Temperaturas y Tiempos

Los factores más comunes que nos juegan en contra al momento de la preparación de los alimentos la temperatura y es tiempo al momento de la cocción ya que cada producto se maneja con distintos tiempos y calor por lo general la temperatura se convierte en un peligro contaste.

Por ello es importante siempre el controlar y llevar un registro de cuáles son las óptimas condiciones durante sus procesos de cocción, enfriamiento y

recalentamiento el cocinero que este a cargo deberes portar con un termómetro para ir verificando temperaturas.

Tener presente las siguientes pautas mantener limpio los termómetros en especial la punta de este ya que es el lugar que más está en contacto con la comida.

Tabla 22 Temperaturas de Riesgos

Zonas de Peligro	Temperatura
Temperatura óptima para congelar alimentos	-25°C
Temperatura para conserva alimentos congelados	-18°C
Temperatura mantener alimentos refrigerados	0°C-4°C
Presencia de microorganismos, pero con un crecimiento mínimo	-5°C
Crecimiento de microorganismo	5°C - 65°C
Aumento de temperatura mata microorganismos	65°C
Temperatura optima de cocción de alimentos	75°C

Elaborado por: Paola Farinango

Preparaciones Previas

Descongelamiento

Esta operación para los alimentos es importante la intervención de algunos factores como el previo descongelamiento de materias prima con el fin de que mejore la calidad del producto evitando que se alteren los microbiológicos, cambios de color, pérdida de líquidos.

Para el descongelamiento de productos es recomendable hacer en el refrigerados a una temperatura de 5° C, no se recomienda hacerlo a temperatura ambiente ya que este puede genere un aumento de microorganismos.

En caso de la cocción de un alimento congelado no será seguro ya que este puede tener un aspecto de cocción por fuera, pero por dentro estará crudo logrando que las bacterias aun presentes sobrevivan y lleguen a multiplicarse produciendo enfermedades.

Métodos de descongelamiento

Refrigeración: Seleccionar los productos a descongelar y colocar en la parte más baja del refrigerador para que la descongelación sea lenta y no esté dentro de la zona de peligro.

Agua Corriente: Aplicar agua fría sobre el alimento a chorro dentro de un recipiente el problema que surge con este método es que queda expuesto a una temperatura ambiente y multiplicación de microorganismos, el tiempo de descongelar se demora y existe un consumo de agua en exceso.

Microondas: por medio de este aparato resulta ser eficientes pero este proceso provocara una cocción inmediata del alimento.

Parte de la Cocción: La cocción de un alimento congelado funciona y sin que quede congelado internamente se da cuando las porciones de estas son pequeñas asegurándose de que la temperatura sea la correcta.

Manejo de Alimentos

Carnes y Embutidos

Descongelamientos de 0°C y 5°C de forma lenta en refrigeración los trozos grandes resultasen antieconómicos y genera un aumento en microorganismos preferible generar y almacenarlos en trozos pequeños que sean más eficientes.

El corte de la carne y proporción ayuda al manejo de producto, pero esta puede traer efectos que no se pueden evitar como:

Una superficie expuesta a la contaminación.

Liberación de líquido en nutrientes.

Causa de contaminación mediante utensilios o máquinas de corte.

Provocando una proliferación de bacterias por eso se recomienda la limpieza y desinfección de los utensilios para que no exista agentes contaminantes.

Tabla 23 Tiempo de carnes en Refrigeración

Duración de Alimentos	Tiempo
Cuartos de canal, cortes, semi-cortes	Poco tiempo
Cortes especiales	1-2 Días
Porciones	1 Día máximo.
Carne Molida	Pocas Horas

Elaborado por: Paola Farinango

Pescados

En cuanto a estos productos tiende a ser más delicados ya que llegan a sufrir grandes alteraciones en cuanto a la calidad y esto puede ocurrir mediante todo el proceso del alimento y con ello convertirse en un producto altamente inadecuado para el consumo manteniéndose en congelación de 18°C y los tiempos para refrigeración serán parecidas a los tiempos de carnes para las carnes se utilizará siempre el fileteo.

Frutas, Vegetales y Hortalizas

Retirar del empaque original para proceder con el lavado y desinfección.

En el caso de las hortalizas asegurarse lavar todas las hojas para retirar la tierra, insectos entre otros contaminantes naturales.

Para la desinfección se recomienda usar 1 litro de agua y 2 gotas de cloro por 3 minutos, el uso de una solución desinfectante autorizada para uso alimentario.

Para verduras que no requieren refrigeración se las almacenara en recipientes con ventilación o lugares elevados.

Lácteos y Derivados

Productos altamente peligrosos que generar una multiplicación de microorganismo sino se encuentran en las condiciones adecuadas siendo susceptible a la contaminación desde que se ordeña.

Ensalada y Aderezos

Preparaciones que siempre llevan huevos o sus derivados, pero dentro de un establecimiento no es recomendable utilizar huevos crudos para realizar estas preparaciones ya que se tiene Salmonella por ellos se recomienda el consumir las mayonesas industriales. En caso de que se preparen estos procedimientos de forma casera preferible mantener fuera de zonas de peligros.

Cocción de Alimentos

Carnes

Tabla 24 Temperatura de Variedad de Carnes

Producto	Temperatura
Aves, carnes rellenas y otros productos que contengan carnes	71°C
Cerdos	74°C
Recalentamiento de carnes	74°C

Elaborado por: Paola Farinango

Pescados y Camarones

La preparación de estos productos por lo general siempre será realizada a la plancha por lo que su temperatura general llega a ser de 60°C.

Tenemos a los camarones los cuales tienden a lavarse y retirarles las cascara para que estos productos no pierdan calidad se os puede refrigera por 4max, para luego ser cocidos en temperaturas de 65°C y por un tiempo mínimo de 10-15 min.

Entre los lácteos, hortalizas, vegetales son productos que se colocan al final ya sea como para dar sabor, color y generar decoraciones en los platos, aunque no siempre son colocados por último durante las cocciones de alimentos se tiene que tener en cuenta que en las preparaciones que se van a colocar estén en las temperaturas optimas ambos productos para que no exista ningún cambio o se dañe las preparaciones previas.

Tabla 25 Temperaturas de cocción

Materia Prima	Temperatura
Aves enteras, piernas, muslos alas	82°C
Pechugas de pollos y pavo Carnes de res, ternera, cordero	77°C
Sobrantes rellenos y cazuelas	74°C
Carne molida, albóndigas, hamburguesas, medallones Carnes con término medio de res, ternera y cordero Platos con base de huevo	71°C
Sopas y guisos	70°C
Recalentamiento de cualquier tipo de alimento	70°C
Carnes semi cruda de res, ternera, cordero	63°C

Elaborado por: Paola Farinango

Enfriamiento

Las temperaturas altas de los alimentos nos ayudan a prevenir la reproducción de microorganismos para el proceso de enfriamientos se toma en cuenta dos procesos:

Tabla 26 Métodos de Enfriamiento

Método con una Etapa	Enfriamiento de 60°C a 5°C en 4 horas
Método de dos Etapas	Enfriamiento de 60°C a 21°C Enfriamiento de 21°C a 5°C menos de 4 horas

Elaborado por: Paola Farinango

Tomar en cuenta que el enfriamiento de las comidas dependerá de las porciones, grosor y densidad de los alimentos.

No se recomienda utilizar recipientes de plásticos para el enfriamiento es preferible usar recipientes de acero de 10 a 5 cm de altura y con tapa, siempre cubrir los alimentos para evitar contaminación cruzada dentro del refrigerador, mantener la circulación de aire frío evitando las zonas de peligros.

Recalentamiento

Para el recalentamiento de los alimentos deberá llegar a una temperatura interna de 74°C en un tiempo de 15 segundos en menos de 2 horas.

Descartar los alimentos de que se recalienten y no se consuma y aquellos que no alcanzan la temperatura previamente indicada.

Tablas de Picar

Para poder evitar la confusiones y contaminaciones alimentarias entre productos se recomienda el uso de diferentes tablas de polietileno ya que estas son de fácil limpieza y desinfecciones debido a que no es poroso, ni absorbente, y no transmite sustancias tóxicas, olores, ni cambia los sabores de los alimentos.

Colores de las tablas y su uso

- **Celeste:** Pescados y Mariscos.
- **Rojo:** Carnes crudas, aves.
- **Verde:** Frutas y verduras lavadas y desinfectadas.
- **Beige:** Panes o similares.

- **Blanco:** Alimentos listo para consumo.

Sin embargo, para estandarizar el uso de tablas como recomendación lo mejor sería lograr adquirir 1 o 2 tablas del mismo material y de un solo color de preferencia blanco.

Procesos del Manipulador de Alimentos

Uniforme del Personal de Cocina

El uniforme del personal será de uso exclusivo en el área de cocina el cual constará de:

- Calzado antideslizante para cocina negro.
- Pantalón mil cuadros de cocina.
- Camiseta polo con el logo del restaurante.
- Delantal.
- Malla para el cabello.
- Gorro con el logo del restaurante.

Uniforme del Personal de Servicio

- Calzado negro cómodo.
- Pantalón negro.
- Camiseta polo con el logo del restaurante.
- Malla para el cabello.
- Gorro con el logo del restaurante.

Ambos uniformes deberán ser proporcionados por el propio restaurante lo que no incluirá dentro del kit será el calzado ya que este correrá por cuenta de la persona contratada para el trabajo.

Higiene del Personal

El personal que trabaje en la manipulación de alimentos deberá lavarse y desinfectarse las manos con agua y jabón.

El jabón no debe contener ningún aroma de algún tipo y por ende estere deberá ser un jabón neutro.

Este proceso es de obligación y responsabilidad de cada uno del personal y se aplicara en las siguientes pautas:

- Antes de entrar al área.
- Manipulación de un alimento o varios productos.
- Manipulación de desechos tóxicos.
- Manipulación de residuos orgánicos e inorgánicos.
- Uso del servicio sanitario.
- Entrada y salida del área.

Lavado de Manos

- Mojarse las manos.
- Aplicar suficiente jabón para cubrir toda la mano.
- Frotar las palmas entre sí.
- Frotar la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa.
- Frotar las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
- Enjuagar las manos.

(Genérica, P. <https://cti-ccita.es/fileadmin/redactores/cticcita/>)

Ficha de salud del personal

- Tener una historia clínica detallada la cual estará registrada y solicitada al ingreso del trabajo y se actualizará cada año.
- Realizar chequeos médicos cada cierto tiempo para descartar alguna enfermedad.
- Realizar chequeos médicos en la ausencia de uno de los trabajadores que auto reporte algún síntoma de gravedad.
- En caso de que el personal padezca de una enfermedad contagiosa y de fácil transmisión al alimento se deberá ausentar a su jornada laboral y asistirá al médico para un chequeo.

Conducta del personal

El personal que trabaje con alimentos y servicios deberá cumplir las siguientes normas para evitar infecciones para el comensal o el personal todas estas normas se cumplirán con obligatoriedad dentro del área de trabajo:

- Darse un baño diario.
- Usar desodorante y talco.
- Prohibición de fumar.
- Utilizar celular.
- Prohibido el consumo de alimentos o bebidas.
- Lavar, cubrir y recoger el cabello con una malla.
- Tener uñas limpias, cortas y sin esmalte.
- Queda prohibido el uso de joyas o bisutería.
- Prohibido el uso de maquillaje.
- Rasurarse diario, en caso de sufrir alguna enfermedad y no poder rasurarse cubrir la barba o bigote con una mascarilla.

Heridas y Rasguños

En caso de haber cortes o lesiones en manos cubrir con vendas limpias y utilizar guantes que cubran las heridas para evitar que tanto la venda como la herida contamine el alimento y a su vez afecte al manipulador y sea grave.

Síntesis del capítulo

El presente capítulo se narra la historia de como inicia el restaurante y el motivo por el cual este se emprende, consta de la ubicación macro localización y micro localización, objetivos y objetivos específicos, el alcance, su visión y la importación de un manual en los establecimientos de primera categoría.

Se presenta el cómo ha ido funcionando antes, durante y después de la pandemia, presentando así en su totalidad el manual que se puede aplicar en el negocio con un contenido sencillo y puntal tratando temas básicos y principales referentes a la manipulación de los alimentos como tipos de temperaturas de cocción, refrigeración y congelación, análisis sensoriales, diferentes métodos a utilizar e incluso el cómo almacenar los diferentes alimentos con los que se trabaja en el establecimiento mucha de esta información es importantes y consta de tablas, secciones de cada uno de los alimentos y su respectiva información por separado tomando en cuenta los producto con los que más se prepara en el restaurante Talita a esta parte del trabajo también se añade un diagrama de Gantt donde se registra la actividad que se realiza y el proceso que se siguió en el establecimiento.

CONCLUSIONES

La recopilación de la información presentada en este documento sobre la creación de manuales en la manipulación de alimentos dirigido al restaurante Talita como una guía para que mejore la calidad de sus productos.

La ayuda de la aplicación de las herramientas como encuestas y entrevistas que se puede analizar e identificar ciertas falencias que persisten en el lugar para generar estos cambios en el lugar que procede a crear un proyecto para que mejore la manipulación de los alimentos y aumente la calidad de sus productos o esta se mantenga.

El crear este manual para el restaurante Talita se busca que sirva de guía para desarrollar mejor los procesos de los alimentos en el lugar tanto para la propietaria como para el posible personal que llegue a trabajar ahí y no tenga un conocimiento sobre la manipulación de alimentos.

RECOMENDACIONES

Tener copias de este manual para la disponibilidad de los procesos de los alimentos para aquellas personas que trabajen en el lugar, esta guía estará en su disposición y les permitirá realizar mejor su trabajo.

Recomendaciones seguir manteniendo la calidad de los alimentos, el buen servicio y la limpieza y desinfección del establecimiento para que mediante este punto extra el cliente siga asistiendo y a su vez lograr dejar buena impresión a los clientes que visiten por primera vez el establecimiento.

Es importante seguir todas las normas, reglas, procesos y funciones que en este manual se coloca sin cambios o interrupciones para que no existan problemas en el proceso y no genere inconvenientes al momento de presentar el producto al cliente.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



Entrevista Estructurada para la Propietaria del Restaurante Talita

La presente entrevista se lleva a cabo con fines académicos para el desarrollo del proyecto integrador de grado del Instituto Tecnológico Internacional Universitario (ITI). La entrevista será realizada a la Dueña del restaurante Talita como objetivo principal acerca del conocimiento y personal administrativo en el área de manipulación de alimentos en las HACCP y puntos críticos de control.

Entrevistado/a: **Fecha:**
Entrevistador/da: **Lugar:** Restaurante Talita

¿Cuál fue su objetivo para iniciar su restaurante?

¿Conoce usted que es un manual de alimentos?

¿Usted tiene un previo conocimiento de forma profesional sobre como manipular los alimentos?

¿Ha tenido una guía o experiencia previa en cuanto al tema de manipular alimentos?

¿Ha pensado en implementar un manual de manipulación de alimentos dentro su restaurante? ¿Por qué?

¿Ha pensado usted alguna vez asistir a un programa de capacitación para la manipulación de alimentos dirigido para restaurantes?

¿Usted como propietaria estaría dispuesta a buscar capacitaciones para su personal manipulador que trabaja en su establecimiento con el fin de mejorar la calidad de sus platos?

¿Cree que el funcionamiento del restaurante en el área de cocina cambiaría con la implementación de un manual de manipulación de alimentos?

La presente encuesta se lleva a cabo con fines académicos para el desarrollo del proyecto integrador de grado del Instituto Tecnológico Internacional Universitario (ITI). La encuesta será realizada a los clientes que consumen los alimentos en el restaurante Talita con el fin de analizar la calidad y la comodidad que perciben los clientes del restaurante.

Encuesta Estructurada de Satisfacción al cliente del Restaurante Talita

Encuestado/a:

Fecha:

Entrevistador/da: Paola Farinango

Lugar: Restaurante Talita

Marque con una X en el casillero que coincida con su criterio

¿Con que frecuencia visita el restaurante Talita?

Primera Vez___

Algunas Veces___

Diariamente___

2-3 veces por semana___

La persona que lo atiende es cortés y educada

Siempre___

A veces___

Casi Siempre___

Nunca___

El servicio es rápido y eficaz

Siempre___

A veces___

Casi Siempre___

Nunca___

Su comida llega caliente y a tiempo

Siempre___

A veces___

Casi Siempre___

Nunca___

El restaurante ofrece una variedad de comida en su menú

Siempre___

A veces___

Casi Siempre___

Nunca___

La comida tiene buen sabor

Siempre____	A veces____
Casi Siempre____	Nunca____

La cantidad de comida y bebida es adecuada

Siempre____	A veces____
Casi Siempre____	Nunca____

La instalación por lo general siempre se encuentra ordenada y limpia

Siempre____	A veces____
Casi Siempre____	Nunca____

Se encuentra cómodo y a gusto cuando se está sirviendo sus alimentos

Siempre____	A veces____
Casi Siempre____	Nunca____

REFERENCIAS

Control Sanitario (22 julio 1988) *Reglamento de alimentos*. Recuperado de URL: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTOS-DE-ALIMENTOS.pdf>

Codex Alimentarius (1969). Normas Internacionales de los Alimentos. *Principios generales de higiene de los alimentos (PDF)*. Recuperado de URL: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/shproxy/es/>

FAO (n.d.). *Glosario de términos acceso a los alimentos: posibilidad de todas*. Recuperado de URL: <https://www.fao.org/3/am401s/am401s07.pdf>

Fude by Educativo (s/f). Artículo *¿En qué consiste la manipulación de alimentos?* Recuperado de URL: <https://www.educativo.net/articulos/en-que-consiste-la-manipulacion-de-alimentos-939.html>

Genérica, P. (s/f). *Higiene y seguridad alimentaria*. Recuperado de URL: <http://cticcita.es/fileadmin/redactores/cticcita/FORMACION/MANUAL%20DE%20MANIPULADOR%20ALIMENTOS-SECTOR%20HOSTELERIA%20Y%20RESTAURACION.pdf>

Organización mundial de la Salud (2018). *“Reglas de Oro” de la OMS para la preparación higiénica de los alimentos*. OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. Paho.org. Recuperado de URL: <https://www.paho.org/es/emergencias-salud/reglas-oro-oms-para-preparacion-higienica-alimentos>

Torruco, M., & Ramírez, M. (1987). *Servicios turísticos*. México: Editorial Diana.

Yacelga D. (2016, julio). Universidad Tecnológica Equinoccial Facultad de Hospitalidad y Servicios (UTE). *Elaboración de un manual de procesos de cocina y servicio para el restaurante “pollos para ti” de segunda categoría en la ciudad de Quito*. Recuperado de

URL: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16197/1/67376_1.pdf

Ing. Vivanco M. (agosto 2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Universidad y Sociedad, 9(2), 247-252 Recuperado de URL: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Lic. Torres I. (2019, agosto 30) *Diagrama de Flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos*. Gestión Empresarial ISO 9001. Recuperado de URL: <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>

Dr. Pinel P. (s/f). Ministerio De Salud Servicio De Salud Aconcagua. Servicio De Alimentación. Hospital Psiquiátrico. *Establecimiento 1 Perfil De Selección 1. Auxiliar De Servicio, Manipulador De Alimentos*. Recuperado de URL: <http://www.serviciodesaludaconcagua.cl/descargas/PERFIL%20CARGO%20MANIPULADOR%20DE%20ALIMENTOS.pdf>

Puesto. (febrero 15, 2022). *PUESTO 1.2.06. Auxiliar de Cocina Funciones*. Recuperado de URL: <https://www.uv.mx/orgmet/files/2012/12/1206Auxiliar-de-cocina.pdf>

Por. (2020, enero 26). *Perfil Del Puesto Cocinero/A - Grupo La Raza*. Grupo La Raza. Recuperado de URL: <https://grupolaraza.com/perfil-del-puesto-cocineroa/>

Educaweb. (2013, February 21). *Camarero*. Educaweb.com; Educaweb. Recuperado de URL: <https://www.educaweb.com/profesion/camarero-271/>

Almeida M. (2013). Universidad Central del Ecuador. Facultad de Comunicación Social. *Revista Informativa para el comité Pro-Mejoras de San Juan de Calderón*. Recuperado de URL: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2374/1/T-UC-0009-157.pdf>

Dr., Román E. (05 octubre, 2018). Ministerio de Turismo *Reglamento Turístico De*

Alimentos Y Bebidas. Acuerdo Ministerial N.º 2018 053- Registro Oficial Edición Especial 575. Recuperado de URL: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf

Ministerio de Salud. (22/julio/1988). *Reglamento de Alimentos*. Decreto Ejecutivo 4114, Registro Oficial 984. Recuperado de URL: http://instituciones.msp.gob.ec/dps/santo_domingo/images/stories/reglamento_de_alimentos.pdf

APÉNDICES

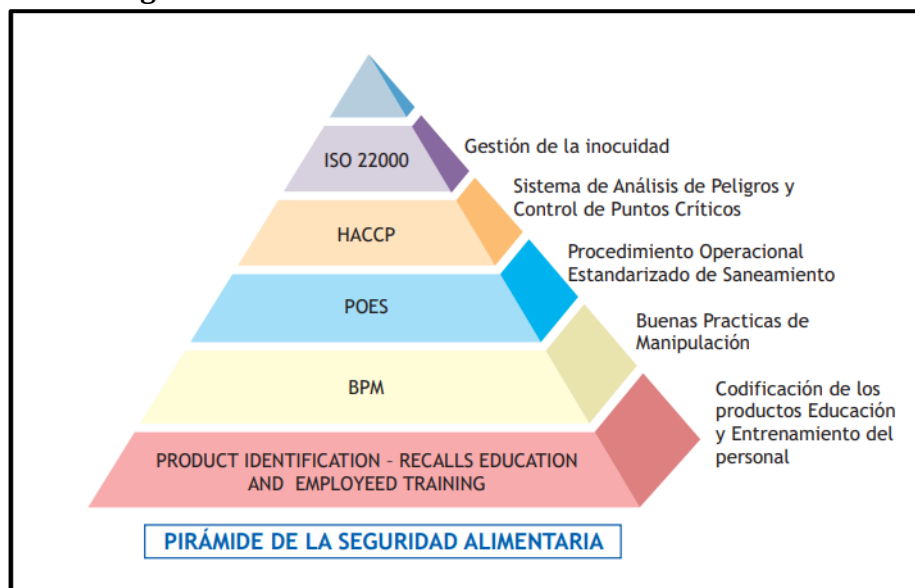
Gráfico N°1 Problema de investigación

CAUSAS →	DEFINICION DEL PROBLEMA	CONSECUENCIAS ←
• Escaso conocimiento del manejo de los alimentos • Inexperiencia en la manipulación de alimentos • Falta de cursos de capacitaciones al personal que trabaja en el lugar	Inexistencia de un manual de un correcto manejo de los procesos de alimentos en el restaurante Talita	• Contaminación de la materia prima • Mal manejo de alimentos baja la calidad • Posibles enfermedades transmitidas por los alimentos
↑ INDICADORES		
• Mala aplicación de procesos en los alimentos • Desconocimiento del personal del manejo de alimentos • Inexistencia de un instructivo para aplicar o aprender buenos procesos de un manejo de la materia prima		

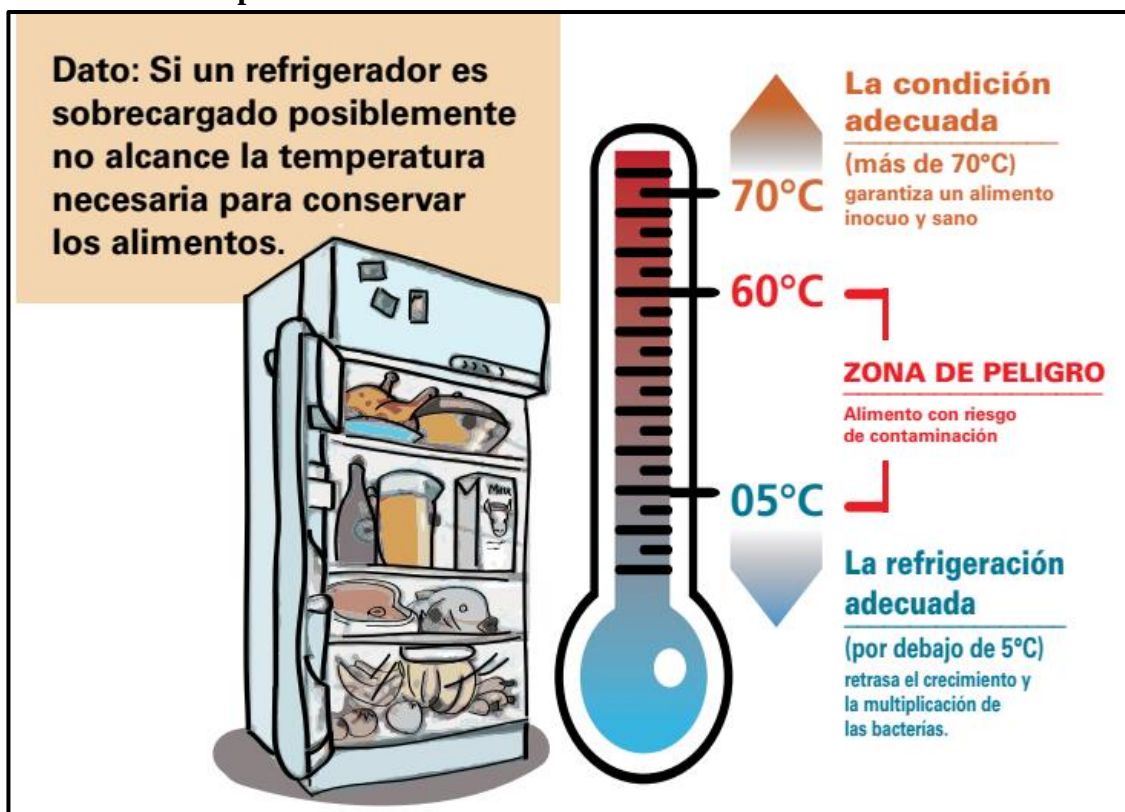
Elaborado por: Paola Farinango

ANEXOS

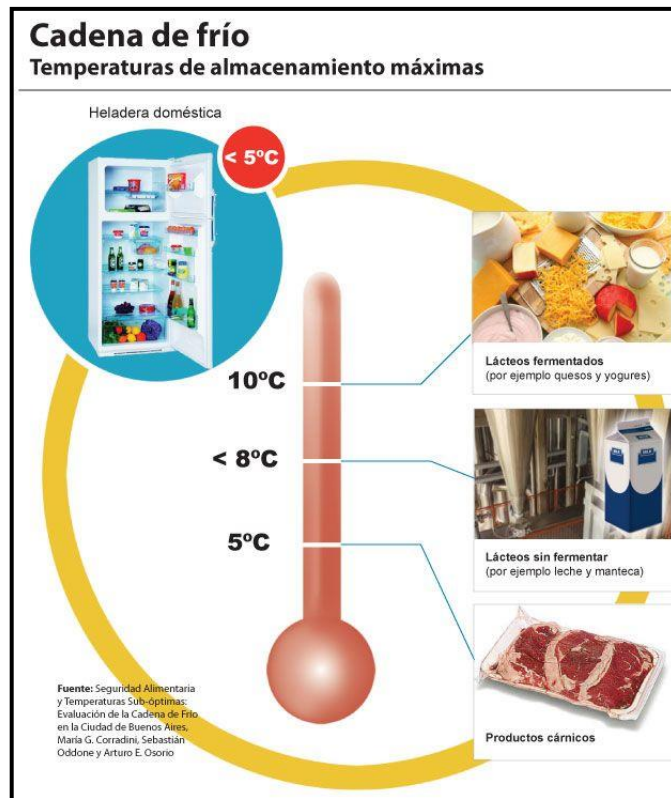
Anexo N.º 1 Seguridad Alimentaria



Anexo N.º 2 Temperatura Ideal



Anexo N.º 3 Cadena de Frío



Anexo N.º 4 Orden de Almacenamiento en refrigeración



Anexo N.º 5 Inocuidad de los Alimentos



Anexo N.º 6 El Agua

Utiliza agua y materias primas seguras

Todos los alimentos que consumas deben provenir de fuentes confiables.



Anexo N.º 7 Temperatura de Alimentos



Anexo N.º 8 Temperatura de la cocción de los Alimentos

Cocinar completamente los alimentos

Cocina completamente los alimentos, especialmente las carnes, pollos, huevos y pescados



Anexo N° 9 Fotos detalladas del restaurante Talita

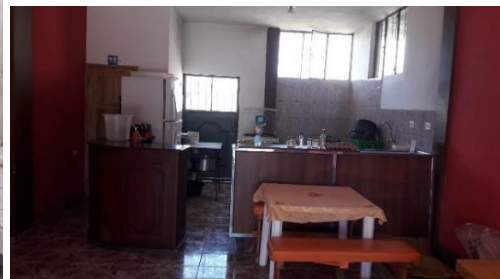
Primera toma de fotos del restaurante se observa un poco de como almacena y hace la producción para preparar sus platos



Segunda toma la preparación de alimentos



Tercera toma fotos del establecimiento



Cuarta toma fotos de compras

