

UCUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Gastronomía

Manual de protocolo de bioseguridad para el servicio de catering dentro de la ciudad de Cuenca. Caso: "NAYLA EVENTOS Y CATERING"

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Gastronomía y Servicios de Alimentos y Bebidas

Autores:

Erika Paola Benavidez Tello

CI: 0106311293

Correo electrónico: paoept@gmail.com

Jessica Ximena Bueno Curillo

CI: 0106207624

Correo electrónico: jessica_hms26@hotmail.com

Directora:

Mg. Jessica Maritza Guamán Bautista

CI: 0104812045

Cuenca, Ecuador

15-julio-2022

RESUMEN

El protocolo de bioseguridad se entiende como un conjunto de normas y lineamientos destinados a brindar medidas de seguridad y protección como guía para quienes deben realizar actividades que puedan afectar su salud y, sobre todo, la salud del cliente. El presente trabajo de intervención, tuvo como objetivo elaborar un manual de protocolo de bioseguridad para el servicio de catering dentro de la ciudad de Cuenca. Caso: “Nayla Eventos y Catering”. En primera instancia, se llevó a cabo el levantamiento de un marco teórico sobre el servicio de catering, antecedentes, clasificación, componentes, y un análisis de la situación actual del servicio en la ciudad de Cuenca. Posteriormente, se hizo una recopilación de las principales lineamientos normativos de carácter nacional e internacional relacionados con medidas de bioseguridad aplicadas al servicio de catering, un análisis de la situación actual de la empresa de estudio a través de visitas programadas a la entidad y una entrevista a profundidad. Finalmente, con base en la información recopilada, se procedió a estructurar un manual de protocolo de bioseguridad aplicado a “Nayla Eventos y Catering” que se adapte a las necesidades del caso de estudio.

Palabras claves: Bioseguridad. Protocolo. Normas. Servicio de catering. Cuenca.

ABSTRACT

ABSTRACT

The biosecurity protocol is a set of standards and guidelines that are used as a guide for those who must carry out activities aimed at the handling of food and beverages in order to protect customers' health. The present intervention work aimed to develop a biosecurity protocol manual for the catering service within the city of Cuenca. Case: "Nayla Eventos y Catering". In the first instance, a theoretical framework was carried out on the catering service, background, classification, components, and an analysis of the current situation of the service in the city of Cuenca. Subsequently, a compilation of the main national and international regulatory guidelines related to biosecurity measures applied to the catering service was made, an analysis of the current situation of the study company through scheduled visits to the entity and an in-depth interview. Finally, based on the information collected, we proceeded to structure a biosecurity protocol manual applied to "Nayla Eventos y Catering" that adapts to the needs of the study case.

KEYWORDS: Biosecurity. Protocol. Standards. catering service. Cuenca.

Trabajo de Titulación: Manual de protocolo de bioseguridad para el servicio de catering dentro de la ciudad de Cuenca. Caso: "NAYLA EVENTOS Y CATERING."

Autores: Érika Paola Benavidez Tello, Jéssica Ximena Bueno Curillo

Directora: Mg. Jéssica Guamán Bautista

Certificado de Precisión GST-219

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



guido.abad@ucuenca.edu.ec

Cuenca, 29 de abril de 2022

Elaborado por: GEAV _____

cc. Archivo Enviado por correo electrónico a director de trabajo de titulación por emergencia sanitaria COVID19.

ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
	3
ÍNDICE DE FIGURAS	7
INDICE DE ANEXOS	8
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional	9
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional	10
Cláusula de Propiedad Intelectual	11
Cláusula de Propiedad Intelectual	12
AGRADECIMIENTO	13
AGRADECIMIENTO	14
DEDICATORIA	15
DEDICATORIA	16
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO 1	19
GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CATERING	19
1.1 Generalidades del catering	19
1.1.1. El catering a través de los años	19
1.1.2. Tipos de catering	20
1.1.2.1. Servicios de catering para empresas	20
1.1.2.2. Catering a domicilio	20
1.1.2.3. Catering industrial	20
1.1.2.4. Catering móvil	20
1.1.2.5. Catering puerta a puerta	21

UCUENCA

1.1.2.6.	Catering para eventos especiales	21
1.1.3.	Procesos y características	21
1.1.4.	Organización y logística del catering	21
1.2.	Situación actual del servicio de Catering en la ciudad de Cuenca	25
1.2.1.	La demanda	25
1.2.2.	Oferta actual del servicio de catering y eventos	26
CAPÍTULO 2		28
REGLAS DE BIOSEGURIDAD APLICABLES AL SERVICIO DE CATERING		28
2.1.	Diagnóstico de la industria alimentaria y el servicio de catering	28
2.1.1.	Normativa relacionada a normas de bioseguridad aplicables al servicio de catering	28
2.2.	La industria alimentaria a raíz de la COVID-19	30
2.3.	Síntesis de normativa de bioseguridad aplicadas el servicio de catering	31
2.3.1.	Compra y recepción	31
2.3.2.	Producción y almacenamiento	33
2.3.3.	Limpieza y desinfección	36
2.3.4.	Aparcamiento y transporte	40
2.3.5.	Despacho de productos	40
2.3.6.	Instalaciones	41
2.3.7.	Atención a clientes y proveedores	42
2.3.8.	Manejo de desechos y residuos	44
2.3.9.	Medidas de higiene y seguridad para el personal	45
2.3.10.	Construcción de cocina, paredes, pisos, drenajes	47
2.4.	Situación actual de “Nayla Eventos y Catering”	48
2.4.1.	Entrevista a la gerente propietaria de “Nayla Eventos y Catering”	48

UCUENCA

2.4.2.	Análisis de resultados de la entrevista	51
2.4.3.	Trabajo de campo (visita a la entidad)	51
2.4.4.	<i>Distribución general del establecimiento</i>	51
2.5.	Análisis del cumplimiento de la aplicación de medidas de bioseguridad de “Nayla Eventos y Catering”	52
2.5.1.	<i>Administración y almacenamiento de equipo de material de decoración</i>	52
2.5.2.	<i>Almacenamiento, manipulación de alimentos y producción</i>	58
CAPÍTULO 3		64
MANUAL DE PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EL SERVICIO “NAYLA EVENTOS Y CATERING”		64
3.1.	Objetivo	65
3.2.	Responsables del cumplimiento	65
3.3.	Alcance	65
3.4.	Protocolo de bioseguridad	65
3.4.1.	Seguridad para el personal	66
3.4.2.	Instalaciones, equipos y utensilios	69
3.4.3.	Adquisición de ingredientes e insumos	70
3.4.4.	Limpieza, desinfección y producción de alimentos	72
3.4.5.	Almacenamiento de productos elaborados y no elaborados	80
3.4.6.	Protocolo de seguridad para clientes	85
3.4.7.	Plan de control de plagas	86
3.4.8.	Capacitación de manipuladores de alimentos	87
CONCLUSIÓN		89
RECOMENDACIONES		90
BIBLIOGRAFÍA		91
ANEXOS		93



		109
8.	Bibliografía	113
9.	Talento Humano	114
10.	Recurso Materiales	114
11.	Cronograma de Actividades	115
12.	Presupuesto	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Lineamientos para la recepción de alimentos	30
Tabla 2	Ejemplo de hoja de recepción de alimentos	31
Tabla 3	Ejemplo de plan de limpieza y desinfección	37
Tabla 4	Rango de temperatura para el transporte de diversos productos	39
Tabla 5	Registro de proveedores	70
Tabla 6	Ejemplo de registro de recepción de materias primas	73
Tabla 7	Temperatura mínima de cocción de acuerdo a cada alimento	73
Tabla 8	Duración de los alimentos en refrigeración y congelación	74
Tabla 9	Almacenamiento de insumos	81
Tabla 10	Plan de control de plagas para Nayla Eventos y Catering	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Flujograma de recepción de materias primas hasta el servicio	32
Figura 2	Distribución general del establecimiento	51
Figura 3	Entrada del establecimiento	52
Figura 4	Oficina administrativa de Nayla Eventos y Catering	52
Figura 5	Bodega 1 de Nayla Eventos y Catering	54
Figura 6	Mesa de trabajo (Decoraciones) de Nayla Eventos y Catering	55
Figura 7	Bodega 2 (vajilla y cristalería)	56
Figura 8	Almacenamiento de condimentos y especias de "Nayla Eventos y Catering"	57
Figura 9	Área de refrigeración de alimentos de Nayla Eventos y Catering	58
Figura 10	Área de frío de los insumos de Nayla Eventos y Catering	59
Figura 11	Preparación de alimentos (1)	60
Figura 12	Preparación de alimentos (2)	60
Figura 13	Preparación de alimentos (3)	61
Figura 14	Preparación de alimentos (4)	61
Figura 15	Etapas en las que se pueden contaminar los alimentos por agentes patógenos	65

UCUENCA

Figura 16	Procedimiento para el lavado de manos	66
Figura 17	Higiene del personal	68
Figura 18	Clasificación de residuos	71
Figura 19	Criterios de recepción de materias primas	72
Figura 20	Zona de peligro en la cocción de alimentos	75
Figura 21	Manipulación de la vajilla	76
Figura 22	Distribución de los alimentos dentro del refrigerador	83
Figura 23	Formato de etiquetado de productos congelados o refrigerado	83

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Modelo de entrevista a profundidad	90
Anexo 2.	Fotografías de la visita técnica a “Nayla Eventos y Catering”	92
Anexo 3.	Diseño de tesis	105

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Erika Paola Benavidez Tello en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Manual De Protocolo De Bioseguridad Para El Servicio De Catering Dentro De La Ciudad De Cuenca. Caso: “Nayla Evenos Y Catering” de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizó a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a los dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 15 de julio del 2022



Paola Benavidez

Erika Paola Benavidez Tello
C.I. 0106311293

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Jessica Ximena Bueno Curillo en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Manual De Protocolo De Bioseguridad Para El Servicio De Catering Dentro De La Ciudad De Cuenca. Caso: "Nayla Evenos Y Catering" de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizó a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a los dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 15 de julio del 2022

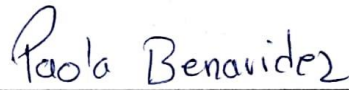


Jessica Ximena Bueno Curillo
C.I. 0106207624

Cláusula de Propiedad Intelectual

Erika Paola Benavidez Tello autora del trabajo de titulación “MANUAL DE PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE CATERING DENTRO DE LA CIUDAD DE CUENCA. CASO: “NAYLA EVENTOS Y CATERING”; certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de sus autores.

Cuenca, 15 de julio del 2022



Erika Paola Benavidez Tello
0106311293

Cláusula de Propiedad Intelectual

Jessica Ximena Bueno Curillo autora del trabajo de titulación “MANUAL DE PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE CATERING DENTRO DE LA CIUDAD DE CUENCA. CASO: “NAYLA EVENTOS Y CATERING”; certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de sus autores.

Cuenca, 15 de julio del 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica B', is written over a horizontal line.

Jessica Ximena Bueno Curillo
0106207624

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero dar gracias a Dios por la vida y las oportunidades que ha puesto en mi camino, agradecer a la Universidad de Cuenca y a todos los docentes que han sabido brindar sus conocimientos y apoyo durante mi carrera. Mi agradecimiento también va dirigido a Jessy quien ha sido una excelente compañera y amiga en todo este trayecto, a nuestra directora de tesis la Magister Jessica Guamán por guiar el desarrollo de la misma y el apoyo brindado. Este logro ha sido gracias a ustedes.

PAOLA BENAVIDEZ.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por guiarme en el transcurso de mi camino dándome la valentía de seguir adelante hasta alcanzar mis objetivos. Agradezco el esfuerzo de mis padres ya que sin ellos yo no podría haber llegado hasta este punto. A mi familia y amigos que siempre estuvieron presentes y apoyándome en cada momento de dificultad y satisfacción. Agradezco a mi compañera de tesis y amiga por el tiempo y dedicación que le puso para culminar nuestro trabajo y por el camino que recorrimos en esta etapa. También agradezco a nuestra tutora Mag. Jessica Guamán quien puso todo su empeño, tiempo y conocimiento para orientarnos a realizar con éxito nuestra tesis.

Finalmente agradezco a todos los docentes de la Universidad de Cuenca, compañeros, amigos y a las personas que dejaron sus conocimientos, consejos, y grandes aprendizajes para poder con llevar las adversidades presentes.

JESSICA BUENO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre por haberme enseñado el valor de la responsabilidad y las ganas de superación ante las adversidades, a Marlon por el amor, el cariño y el apoyo siempre, a mis hermanas Jessy, Mary y Angie por ser incondicionales en cada situación y finalmente al resto de mi familia quienes me acompañaron en esta importante etapa de mi vida.

PAOLA BENAVIDEZ

DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicar a mi abuela María Aurora, padres Cecilia y Manuel, hermanos Alejandro, Nathaly y Priscila, y primos quienes siempre fueron una gran motivación para seguir adelante, de gran apoyo en esta etapa de mi vida y me ayudaron a sobresalir. Todos ellos me enseñaron el valor de la vida y me inculcaron los valores que hoy en día tengo presente y por ellos logré culminar este trabajo.

JESSICA BUENO

INTRODUCCIÓN

El catering es un servicio que siempre busca una mejora para los clientes, es por eso que ha presentado una evolución a lo largo de los años. Este servicio comenzó como la solución a una necesidad por parte del ejército, posteriormente se lo aplicó a otros sectores como el transporte.

Actualmente se ha convertido en algo más que solo una solución a un problema, ya que los clientes buscan dar una parte estética a más de la alimentación, esto ha llevado a implementación de nuevas técnicas y procesos.

Los servicios de catering han tenido gran relevancia en el sector gastronómico, con el pasar del tiempo se ha ido innovando, ya que se cuenta con una variedad de productos y procesos de producción continúa, llegando a tener más importancia en el mercado.

En Ecuador se han creado y tomado protocolos de bioseguridad para asegurar la continuación de la actividad de una manera segura y eficiente que prevenga el contagio de diferentes microorganismos dentro de estos lugares de servicio de alimentación.

El manual se creó a partir de problemas que ponen en relación la salud y los alimentos, ya que la cadena gastronómica debe mantener un cuidado excesivo en lo que refiere a los procesos y los servicios de alimentos, además de que existen establecimientos de catering que no cuentan con todas las medidas necesarias para el bienestar de los clientes.

En este sentido, cada establecimiento debe contar con un protocolo de seguridad y estar preparado para cualquier situación de emergencia. Para la creación de este manual fue indispensable realizar un diagnóstico acerca de servicios, procesos y productos de la empresa de catering, para el cual se tomó en cuenta el caso de "Nayla Eventos y Catering", una microempresa que forma parte del área de gastronomía.

Para el presente trabajo se realizó una búsqueda de información de temas que serán indispensables para el desarrollo de este trabajo, también se diagnosticó la situación en la que se encuentran los servicios de catering de la ciudad de Cuenca con la finalidad de implementar un manual de protocolo que se acople al caso que se estudió.

UCUENCA

Al tratarse de un servicio que tiene una manipulación constante, se pretende proporcionar un manual de cuidados a procesos que se realizan tanto en cocina, como en montaje y entrega de productos para eventos de catering de la empresa.

La investigación finaliza con la presentación de un manual de protocolo de bioseguridad del servicio de catering para el establecimiento “Nayla Eventos y Catering”, y así precautelar el bienestar y satisfacer las necesidades de sus clientes.

GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CATERING

1.1 Generalidades del catering

1.1.1. El catering a través de los años

Para hablar de catering se debe empezar conociendo la larga e intrigante historia de la restauración que se encuentran en las civilizaciones más antiguas como Egipto y Grecia, según los registros, la nobleza egipcia llenaba las tumbas con alimentos y utensilios de cocina para poder realizar sus preparaciones en la otra vida, de la misma forma la preparación de los alimentos de las antiguas civilizaciones iban en representaciones de escenas de banquetes, costumbres en la mesa, artes decorativas y recetas que detallan una variedad de productos alimenticios sorprendentes por su variedad. Los métodos más antiguos que se utilizaban en la restauración y que se han mantenido hasta la actualidad han sido el asado y el guisado acompañados de varios productos como verduras. Es así como el avance de la restauración da comienzo al catering (Tumbaco, 2016).

El catering tiene su origen en el cuarto milenio antes de Cristo, en lo que hoy se conoce como China. Este servicio tenía como objetivo proveer alimentos gratuitos para abastecer a soldados y más adelante a viajeros de rutas comerciales. A medida que avanzan los años en la edad media, se ofrecen a los cristianos servicios de catering durante sus peregrinaciones. Esto ayudó a una ampliación del servicio de restauración en Europa. A lo largo de la ruta de las especias y la seda en el continente asiático este servicio se volvió común y comenzaron a cobrarlos, ya no solo se trataba de brindar alimentos sino realizar excelentes presentaciones. Los primeros en ofrecer servicios de hospitalidad de forma masiva y empresarial fueron los griegos y romanos (CRISOL, 2010).

A medida que pasaron los años, a inicios del siglo XV el servicio de catering se hizo muy popular en Alemania dando como resultado la regularización la calidad de alimentos y la cerveza, así mismo en el siglo XIX se aplica por primera vez un proceso para mantener la comida caliente, este consistía en un caldero a vapor. Los primeros en aplicar un catering de forma oficial fueron los barcos comerciantes, para que más

tarde en el área de aviación ocupen estos servicios y le den el término inglés a lo que en la actualidad se conoce como “catering” (Tumbaco, 2016).

1.1.2. Tipos de catering

Según el criterio de Ramírez (2020), dentro de la restauración los servicios de catering se han convertido en opciones idóneas para empresas o grupos que requieran una actividad social con alimentación incluida, actualmente el catering ha sobrepasado las prácticas comunes para convertirlas en presentaciones llamativas para clientes. Existen varios tipos de catering, que se ajustan a las necesidades de los clientes y a sus preferencias.

1.1.2.1. Servicios de catering para empresas

En este tipo de servicio de catering los menús se ajustan a las actividades específicas de la empresa que lo contrata, este tipo de menú tiene varias características como la variación de comida y altas cargas de fuentes energéticas generalmente este servicio incluye vajilla, cubiertos, samovares y lo necesario para servir y este tipo de servicio también puede ofrecer meriendas, bebidas calientes o incluso lo simple de un brindis (Ramírez, 2020).

1.1.2.2. Catering a domicilio

Es este tipo la comida es llevada a domicilio incluso puede ser entregada para ser almacenada o congelada para la fecha del evento, según sea el caso, suele solicitarse este servicio cuando atiende a un alto número de personas en reuniones dentro de una residencia, se puede servir desde aperitivos hasta menús completos, además de variedad de platillos por regiones (Ramírez, 2020).

1.1.2.3. Catering industrial

Generalmente este tipo de servicio se realiza bajo previo contrato, ya que se necesita organización en los menús para alimentar a personas en grandes cantidades y de diversos sectores, como escuelas, hospitales o constructoras (Ramírez, 2020).

1.1.2.4. Catering móvil

En la actualidad este servicio se encarga de armar un lugar específico para propiciar

un espacio para servir la comida acompañado de una experiencia que haga sentir a los comensales complacidos (Ramírez, 2020).

1.1.2.5. Catering puerta a puerta

Este tipo de catering se caracteriza en brindar alimentos combinados a una fecha y hora precisa, en donde el comensal puede disfrutar los platillos al momento, de igual forma este servicio puede ser brindado según su nivel de especialización como el origen de los platos o la importancia nutricional (Ramírez, 2020).

1.1.2.6. Catering para eventos especiales

Es el servicio de catering con más cantidad de demanda, pues por lo general se ofrece desde la alimentación, vajilla, cristalería, muebles e incluso personal de servicio. Se suele solicitar este tipo de servicio para fiestas o eventos especiales como cumpleaños, bodas, graduaciones o aniversarios (Ramírez, 2020).

1.1.3. Procesos y características

Para que exista un catering de calidad debemos tener en cuenta que se necesita una serie de procesos que incluyen una planificación y organización que se deben trabajar con tiempo de anticipación. Estos procesos lo realizan quienes estén a cargo de la empresa, como lo es el gerente y chef con el fin de dialogar puntos claves dentro de un evento, pues el previo conocimiento que se tenga será de beneficio para la obtención tanto de personal como de productos necesarios para un resultado excepcional (Gutiérrez, 2019).

Los procesos se pueden dividir en dos grupos, empezando por procesos estratégicos en los cuales incluyen la planificación y el área comercial, luego se tienen los procesos de soporte como son recursos humanos, soporte legal, contabilidad y compras. Al realizar todos estos puntos importantes podremos llegar al almacenamiento, producción, despacho y servicio que se detallarán más adelante de esta intervención (Hoyer, 2012).

1.1.4. Organización y logística del catering

El servicio de Catering, dada la variedad de servicios que presta, es necesario definirlos de forma general para intervenir en el proceso de control de alimentos, cuya secuencia puede ser variada e incluso repetida o cambiar de centro según características,

conceptos y forma de trabajo (Hoyer, 2012):

- Proceso de diseño de productos.
- Proceso de compras y pedidos.
- El proceso de elaboración de una oferta, menú o comida.
- El proceso de introducción de productos al mercado.
- Proceso de envío y entrega.

Sin embargo, algo más que una entidad puede considerar, estos procesos centrales deben ser parte del sistema de gestión de calidad de la entidad que son la base para sus objetivos. De acuerdo con el estándar De los Ángeles (2013):

Proceso de diseño de los productos.

Luego de diseñar recetas estándar, se determina analíticamente el costo total de cada proceso o producto, se debe planificar el tiempo de preparación (en horas) de cada menú ya que este tiempo depende de la receta del alimento que se utilice y de la complejidad del género de cocción, por lo que se pretende especificar una hora específica cada día hábil para el indicador. En este proceso se deben manejar dos criterios: calidad y cantidad: (De los Ángeles, 2013)

- a) **Calidad:** La calidad del producto ayudará a determinar qué tipo de materiales se utilizarán para hacer el producto final. Los alimentos (ingredientes crudos) y su calidad se convertirán en parte del consumo del cliente, con base en cuatro criterios importantes para el producto comprado, es decir, calidad, satisfacción, precio y menú elaborado por los clientes que brinda cada establecimiento de servicio.
- b) **Cantidad:** La cantidad en un producto está determinada por el peso, la cantidad o el volumen. En este caso, es muy importante que las empresas manejen recetas estándar con especificación de ingredientes, cantidades, métodos de preparación y presentación de los platos, las normas de cuantificación no afectan solo a las materias primas, sino que también deben cooperar con los empleados de la misma manera, porque se necesita saber cuántas personas se necesitan para preparar tu comida.

Proceso de aprovisionamiento y almacenamiento

El almacenamiento y la distribución de diferentes ramas deben tener registros diarios para evitar el almacenamiento excesivo que pueden causar altos costos y pérdidas o materias primas, asimismo, se deben controlar otros elementos, como en materias primas y la información correspondiente a los productos. Su origen, descripción, tiempo de almacenamiento, condiciones de gestión y protección debe estar registrada de acuerdo al método (FIFO) (De los Ángeles, 2013).

Bajo el control de la organización o gestión de productos diarios, semanales, mensuales o anuales, por lo que todas las actividades comerciales están bajo los controles de alimentos y bebidas, los transportistas también deben practicar buenos métodos de transporte. También, se mantiene el precio del producto bajo control y, por lo tanto, el proveedor, proporciona precios de buena calidad y preliminares y competitivos (De los Ángeles, 2013).

Después de comprar materias primas durante el almacenamiento, es necesario tomar las precauciones necesarias, ya que pueden deteriorarse y no pueden ser seguros para consumir si no se guardan o no se usan por un tiempo. Los procedimientos de almacenamiento incorrectos pueden llevar a la contaminación de los alimentos, hay factores, como la temperatura de almacenamiento que puede desarrollar bacterias naturales, lo que genera que los alimentos puedan ser peligrosos. Para mantener alimentos seguros, es necesario observar procedimientos almacenados de acuerdo a un plan de seguridad alimentaria. Por lo tanto, la temperatura de almacenamiento debe ser uno de los criterios de control de calidad, no solo durante el almacenamiento sino también al recibir mercancías, especialmente mercancías que requieren temperatura baja continua (refrigerados o congelados) (De los Ángeles, 2013).

Proceso de elaboración de la oferta, menú o dieta

El proceso de planificación de la producción define las recetas estándar preparadas previamente y los procedimientos que deben seguirse según la especificación para producir alimentos inocuos con las propiedades deseadas.

Debe haber una persona en la organización responsable de hacer cumplir las normas adoptadas por la empresa. La producción, manipulación y distribución, son algunas de

las fuentes más comunes de microorganismos patógenos, que generan productos no aptos para el consumo humano, especialmente cuando se consumen en grandes cantidades, no a través de la cocción y en condiciones de almacenamiento inadecuada (De los Ángeles, 2013).

Puede haber muchos temas y tareas en el proceso de refinación, dependiendo del tipo de suministro y producto que esté refinando cada centro, pero cada tema debe estar claramente definido, por ejemplo, selección, lavado, corte, conformado, sellado, etcétera. Cada tipo tiene sus propias características, lo que lo convierte en un eslabón importante en el cuidado y control (De los Ángeles, 2013).

Proceso de entrega del producto

Durante este proceso se confirma el cumplimiento del producto o del proceso de elaboración con los requisitos y condiciones establecidos en la etapa de planificación, por lo que el alimento debe tener propiedades higiénicas y organolépticas aptas para el consumo, a juzgar por la cantidad pedida, la presentación del producto, valoración visual, sensorial, fisicoquímica, etcétera (De los Ángeles, 2013).

En la mayoría de los establecimientos de servicio de alimentos, la recepción del producto se determina sobre la base de los pedidos que cumplen con las especificaciones pertinentes. Este proceso está impulsado por acciones encaminadas a mantener y mejorar la calidad y seguridad de los consumidores, por lo que los empleados deben tomarse en serio su trabajo, como forma de proteger a los clientes (De los Ángeles, 2013).

Proceso de transportación y entrega

El proceso de mover alimentos de un lugar a otro, la mayoría de los cuales ya están cocinados, difiere en la importancia de la conservación, principalmente en mantener la temperatura caliente a 65°C para evitar el desarrollo microbiano. El tiempo de transporte y entrega se toma en cuenta para su adecuada determinación, es decir incluye tipo de producto, fecha y hora, servicio de asistente, a su vez, el envase sellado debe estar separado. (De los Ángeles, 2013).

Se recomienda que los alimentos se seleccionen en función del tiempo de entrega y la

ruta. Los registros de desembolso de productos se requieren de manera sistemática para permitirle mantener evidencia documentada del proceso.

1.2. Situación actual del servicio de Catering en la ciudad de Cuenca

En este ápice de la investigación se pretende realizar un análisis del entorno donde operan los negocios que ofertan el servicio de catering en la ciudad de Cuenca.

1.2.1. La demanda

El éxito de todo negocio radica en conocer la aceptación de un producto dentro de un mercado, debido a esto, el estudio de la demanda es de gran importancia para el desarrollo del mismo. El servicio de catering en la ciudad de Cuenca, ha tenido una expansión considerable en los últimos años; estableciendo varios nichos de mercado que satisfacen diferentes gustos y necesidades (Rodríguez, 2015).

Sin embargo, los ciudadanos adquieren nuevas preferencias y tendencias lo que obliga a las empresas vinculadas a esta categoría a innovar en la prestación de sus servicios o tal vez al surgimiento de nuevos negocios que satisfagan las necesidades de clientes cada vez más exigentes (Rodríguez, 2015).

El servicio de catering es aceptado tanto por el género masculino como femenino, especialmente entre el rango de edad de 20-25 años y 30-50 años, personas que se encuentran en el grupo de Población Económicamente Activa (PEA), por lo general empleados privados o estudiantes y amas de casa. La ciudadanía en su mayoría tiene noción acerca del producto y los beneficios que ofrece, sin embargo, el porcentaje que desconoce el tema es considerable, por lo que se debería contar también con una publicidad para este segmento (Ñauta & Peralta, 2014).

La necesidad del servicio de catering, dentro de la comunidad cuencana se encuentra vinculado al tipo de evento que se planifica celebrar. De acuerdo con los resultados, las opciones de mayor acogida fueron: cumpleaños, grados y matrimonios; constituyéndose estos en eventos de mayor trascendencia a la hora de planificarlos.

Los clientes buscan negocios que presenten ofertas atractivas e innovadoras. Es necesario brindarles productos y promociones sugestivas, que permitan decidir su compra.

1.2.2. Oferta actual del servicio de catering y eventos

Actualmente en la ciudad de Cuenca se pudo determinar que, de todas las empresas relacionadas al Catering y Decoración, existe una oferta parcializada de las mismas que ofrecen ambos servicios. Sin embargo, se puede acotar que estas organizaciones no prestan dicho servicio de manera vinculada ya que al mantener diversas actividades interrelacionadas no les ha dado lugar a ofrecer las mismas en conjunto, aunque se destaca también que el servicio de decoración ofertado no es llevado a cabo como tal, ya que su función principal es simplemente elaborar adornos que posteriormente el consumidor comprará para decorar el lugar en donde se llevará a cabo el evento (Ñauta & Peralta, 2014).

Actualmente, la población cuencana está adoptando nuevas tendencias y costumbres con relación al ámbito gastronómico. Debido a los avances tecnológicos, económicos y sociales se ha producido un cambio significativo, tanto en la conducta del comprador como en la del empresario, partiendo desde la adquisición y consumo de nuevos productos nacionales e importados hasta los cambios de hábitos alimenticios de la población (Rodríguez, 2015).

La mayoría de negocios o empresas dedicadas a la prestación de servicios de alimentos, se enfocan en el cliente, tratando de cumplir con las expectativas del mismo; lo que involucra mejorar y renovar cada vez su propia oferta. De esta forma se puede ser más competitivo para atraer y satisfacer las necesidades tanto económicas como sociales de los consumidores (Ñauta & Peralta, 2014).

Adicionalmente, es importante destacar que las empresas cuencanas que prestan servicios de Catering y Decoración se ven afectadas en su mayoría por diversos factores, sin embargo, los factores que mayor importancia denotan en las empresas son los siguientes: (Ñauta & Peralta, 2014)

- Competencia
- Precio
- Calidad en el servicio
- Ubicación

Dentro de los establecimientos más representativos en la ciudad que ofrecen el servicio de catering son:

UCUENCA

- Quinta Lucrecia
- Jardines de San Joaquín
- Los Puentes
- Casa Real
- Eventos Elegance
- La Casa del Banquete
- Villa San Carlos
- Catering Punto
- Eventos Santa Clara

Actualmente, en el mercado cuencano existen pocas empresas que dediquen su actividad netamente al catering y decoración, pues como se determinó anteriormente las empresas que poseen estos dos servicios mantienen otras actividades como principales, pero vale recalcar que el servicio de decoración no es brindado como tal ya que en la mayoría de estas solo se venden los diferentes artículos a ser empleados en decoración de eventos sociales más no realizan la adecuación del lugar (Ñauta & Peralta, 2014).

Mediante el presente estudio se ha podido identificar las falencias de su actual proveedor de servicios de alimentación, así como se ha identificado la oportunidad con respecto al factor nutricional y de atención personalizada al cliente, factores en los que deben ser tomados en cuenta para la satisfacción del cliente, respaldados en su compromiso por contratar un servicio que cumpla y satisfaga sus necesidades en cuanto al servicio de alimentación.

CAPÍTULO 2

REGLAS DE BIOSEGURIDAD APLICABLES AL SERVICIO DE CATERING

2.1. Diagnóstico de la industria alimentaria y el servicio de catering

En la industria alimentaria, la higiene es una de las armas básicas para asegurar la calidad de los alimentos. Los consumidores tienen derecho a disfrutar de alimentos seguros, libres de enfermedades y contaminantes. La industria es consciente de su función y puede analizar estos aspectos de la producción para mejorar la higiene de formas tan sencillas como la adopción de buenas prácticas y manuales de higiene.

El manejo inadecuado es importante para la salud pública, por lo que la capacitación constante y precisa del personal de alimentos e higiene de los alimentos no solo es importante sino esencial para garantizar que los alimentos no lleguen a los consumidores, evitando así la intoxicación y la contaminación alimentaria.

Los alimentos son una parte integral de la producción, el transporte, el procesamiento y la manipulación, sin embargo, muchas de las veces es un importante portador de patógenos capaces de causar enfermedades en humanos. Las Buenas Prácticas de Manufactura comienza con la formación adecuada que ayuda a cambiar la perspectiva del pensamiento de la sociedad sobre el riesgo asociado al consumo de alimentos.

En el siguiente apartado se procede a desglosar la normativa existente, referente a normas de bioseguridad que puede aplicarse al servicio de catering, con el propósito de exponer la base normativa para la elaboración del protocolo de bioseguridad.

2.1.1. Normativa relacionada a normas de bioseguridad aplicables al servicio de catering

De acuerdo con el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (2021) los fabricantes de alimentos deben utilizar sistemas o procesos de bioseguridad para garantizar la inocuidad de sus productos, adherirse a los principios de análisis de peligros en los puntos críticos de control para gestionar los riesgos que puedan afectarlos.

En este sentido, un sistema de bioseguridad alimentaria se basa en programas de requisitos previos, que incluyen prácticas adecuadas de higiene, limpieza y saneamiento, demarcación de áreas de procesamiento de alimentos, control de

proveedores, suministro, almacenamiento, distribución y transporte, higiene personal e idoneidad para el trabajo. Estos forman la base de un conjunto de condiciones y actividades necesarias para mantener la salud y la seguridad (Protocolo para la higiene de alimentos en establecimientos de expendio, 2020).

El siguiente apartado del trabajo titulado tiene por objeto describir las medidas de higiene que se pueden tomar para mantener la integridad de la cadena alimentaria y garantizar que los consumidores tengan acceso a alimentos que satisfagan sus necesidades sin poner en peligro su salud. Al mismo tiempo, optimizar y ampliar las medidas de bioseguridad que toman los servicios de alimentación para proteger la salud de los empleados y clientes.

A nivel internacional se han publicado diversos planes de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas basados en las siguientes organizaciones.

- Organización Mundial de la Salud (Acuerdo sobre la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias).
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.
- Organización Panamericana de la Salud.

En el Ecuador existen diversas reglas de bioseguridad, las cuales pueden ser aplicadas al servicio de catering como otro tipo de establecimientos de expendio de alimentos y bebidas en todo el territorio nacional. A continuación, se presenta el marco legal:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Seguridad Pública y del Estado.
- Ley Orgánica de Salud.
- Manual del Comité de Operaciones de Emergencias – COE
- Acuerdo Ministerial N° 00126-2020-Declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria, emitido por el Ministerio de Salud Pública.
- Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.
- Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias.
- Lineamientos para la prevención COVID-19 e Inocuidad de los Alimentos.
- Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas: Restaurantes y Cafeterías al momento de su Reapertura

en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19.

- Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos.
- Protocolo para la higiene de alimentos en establecimientos de expendio.

2.2. La industria alimentaria a raíz de la COVID-19

Según el Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas: Restaurantes y Cafeterías al momento de su Reapertura en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19 (2020), La Organización Mundial de la Salud (OMS) y diversas agencias estadounidenses informan que, hasta la fecha, no se ha demostrado que el coronavirus se transmita a través de alimentos o envases de alimentos, tampoco pueden multiplicarse en los alimentos porque necesitan animales o humanos para reproducirse.

Según estudios recientes sobre la tasa de supervivencia del virus que causa el COVID-19, se sabe que puede infectar muchos tipos de superficies y se ha demostrado que dura hasta 72 horas en plástico y acero inoxidable, y 4 horas en cobre y acero inoxidable. Sin embargo, parte de los estudios se realizaron en laboratorios con controles de temperatura y humedad relativa, por lo que se debe tener cuidado antes de extrapolar estos datos al mundo real.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) sugieren que las empresas de alimentos deben fortalecer las medidas de higiene personal y capacitar a los empleados en los principios de higiene de los alimentos para evitar o reducir el riesgo de contaminación viral o transmitida por los alimentos en las superficies de los envases.

El equipo de protección personal utilizado correctamente, incluidas máscaras y guantes, puede reducir de manera efectiva la propagación de virus y enfermedades en las plantas de procesamiento de alimentos. Además, debe mantener una distancia amistosa y practicar una higiene estricta, y exigir que el personal limpie, desinfecte y use productos de limpieza de manera regular y efectiva en todas las etapas del procesamiento, la producción y las ventas.

Estas medidas evitarán la propagación de COVID-19 entre las personas, protegerán la

salud de los trabajadores y permitirán identificar a los manipuladores de alimentos potencialmente infectados, y proporcionarán una barrera contra la epidemiología donde los contactos directos podrán aislarse del lugar de trabajo.

En el siguiente apartado se procede a detallar de manera específica aspectos, reglas y técnicas a utilizar dentro del servicio de catering con base a informes, protocolos y reglamentos establecidos por organismos internacionales y nacionales.

2.3. Síntesis de normativa de bioseguridad aplicadas el servicio de catering

2.3.1. Compra y recepción

Para que los productos puedan ser consumidos, se debe evitar que los alimentos puedan ser adulterados, se descompongan, se ensucien o se contaminen de algún modo.

En la recepción de productos alimenticios se deben considerar los siguientes lineamientos, de acuerdo al Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos (2020):

Tabla 1

Lineamientos para la recepción de alimentos

1	Verificar las características como olor, color, sabor, aroma y textura que corresponden a cada tipo de producto, en caso de productos en descomposición se deberán rechazar y desechar.
2	Revisar fecha de caducidad de todos los productos al momento de recibirlos.
3	Almacenar de inmediato los alimentos en lugares apropiados y en condiciones de temperatura indicadas para cada uno.
4	En caso de contar con refrigeradoras, congeladores, heladeras. Se debe evitar sobrecargarlos.
5	No colocar los alimentos en contacto directo con el piso
6	No aceptar ni utilizar productos caducados.

Nota. Tomado de (Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos, 2020).

Tabla 2

Ejemplo de hoja de recepción de alimentos

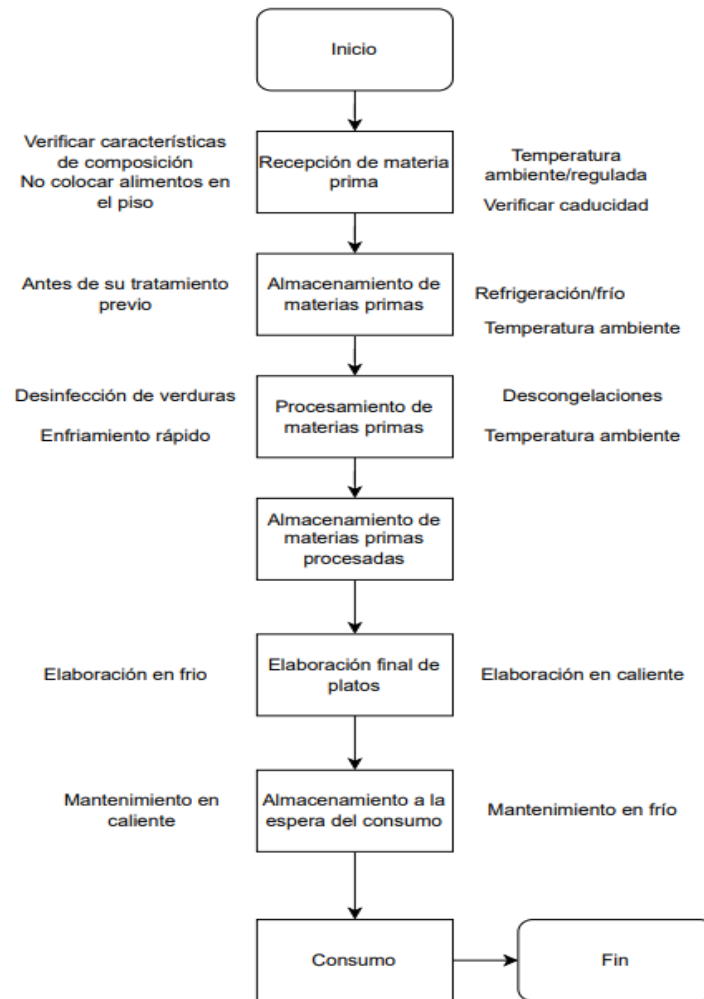
Orden de pedido				
Fecha:	Motivo:	Proveedor:		
Hora del pedido:	Hora de llegada:	Razón social del proveedor:		
Bodeguero:	Encargado del pedido:			
No. de código	Producto	Cantida d	Valor	Fecha llegada

Nota. Elaboración propia basado en (Carmona et al., 2020).

Por otra parte, según el Protocolo para la higiene de alimentos en establecimientos de expendio (2020) se deben desarrollar, comunicar y planificar cronogramas de recepción y entrega de materiales. No se recomienda ver al mismo proveedor de servicios en diferentes turnos, por lo que los turnos deben aplicarse y mantenerse en días consecutivos.

Todo producto que ingrese al establecimiento debe ser completamente descontaminado por métodos aprobados por la agencia de inspección local antes de ser utilizado en varias líneas de producción cuando corresponda.

Figura 1
Flujograma de recepción de materias primas hasta el servicio



Nota. Elaboración propia en base a (Protocolo para la higiene de alimentos en establecimientos de expendio, 2020).

2.3.2. Producción y almacenamiento

Producción

De acuerdo con el Protocolo para la higiene de alimentos en establecimientos de expendio (2020):

1. Preparación preliminar

- ✓ Las superficies en contacto con los alimentos deben limpiarse y desinfectarse antes del comienzo y el final del día.
- ✓ Los platos usados deben lavarse con agua y detergente si entran en

contacto con alimentos.

- ✓ Las mezclas de ingredientes deben prepararse en recipientes especialmente diseñados que no presenten un peligro para la salud.
- ✓ Las personas en contacto con alimentos deben lavarse las manos con agua y jabón y desinfectarse con alcohol o gel antibacterial antes de preparar comidas o al cambiar de actividad.
- ✓ Las verduras y hortalizas deben lavarse con abundante agua, especialmente cuando se comen crudas. Puede agregar solución desinfectante con la información de salud requerida.
- ✓ Todos los platos preparados deben lavarse previamente, incluidas las carnes y productos cárnicos o pescados y crustáceos.
- ✓ El agua utilizada para el enjuague debe ser potable y líquida para que se reduzca la presencia de contaminantes en los alimentos.

Almacenamiento

De acuerdo con el Manual del Comité de Operaciones de Emergencias – COE (2017) para prestar los servicios se deberá cumplir con los requisitos establecidos por las autoridades sanitarias y en todo caso se deberá mantener la distancia de seguridad.

El servicio de alimentación deberá prestarse en condiciones de seguridad, evitando grandes exhibiciones de productos o cualquier otra disposición que no impida el contacto entre los participantes. Básicamente, debe usar un feed separado. Aquí hay unos ejemplos:

- Apartado separado por tipo de embalaje.
- Productos enlatados/envasados.
- Café y cerveza en una taza sellada desechable.
- Buffet servido por el personal.

Se deben crear puntos de distribución descentralizados para evitar el hacinamiento de empleados. Este proveedor de servicios debe disponer de bolsas y cestas interiores de accionamiento no manual. Si es posible, que sea una prioridad comer al aire libre.

Por otro lado, Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos (2020) establece que el almacenamiento debe cumplir ciertas condiciones, como las que se describen a continuación:

UCUENCA

- ✓ Almacenar el producto de acuerdo con las instrucciones del fabricante, es decir, si el producto requiere condiciones de congelación, asegúrese de almacenarlo a temperaturas bajo cero.
- ✓ Almacenar el nuevo producto después del antiguo.
- ✓ Mantener los alimentos alejados de paredes y pisos, y lejos de tuberías con fugas.
- ✓ No utilice una bandeja sucia o dañada.
- ✓ Seleccionar las condiciones de temperatura y humedad adecuadas según el tipo de alimento.
- ✓ Todos los alimentos, por partes o no, deben estar tapados y libres de contaminación.
- ✓ Inspeccionar diariamente los alimentos y desechar los alimentos en mal estado o contaminados.
- ✓ Mantenga los productos de limpieza, desinfectantes y otros productos químicos nocivos lejos de los alimentos. Etiquételos claramente y guárdelos en su empaque original, preferiblemente en un lugar seguro.
- ✓ Después de la limpieza, se debe almacenar adecuadamente los cubiertos y utensilios de cocina y guardarlos en un lugar seguro. Voltee todas las tazas y vasos boca abajo.
- ✓ Los establecimientos de alimentación colectiva deben contar con un refrigerador o congelador para almacenar los alimentos fríos, principalmente los potencialmente peligrosos como las carnes.

Asimismo, dicho reglamento considera que se deben almacenar a 5 °C o menos la carne fresca, de aves y otros alimentos potencialmente peligrosos, y a -18 °C o menos, los alimentos congelados.

Al almacenar en refrigeración o congelación, se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

1. Colocar los alimentos cocidos encima de los alimentos crudos para evitar la contaminación cruzada.
2. Cubrir los alimentos cocinados.
3. Evitar colocar ollas grandes de comida caliente en el refrigerador.
4. Evitar volver a congelar los alimentos tanto como sea posible.

2.3.3. Limpieza y desinfección

De acuerdo al protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos (2020), las áreas de preparación de alimentos deben mantenerse limpias y estos procedimientos deben seguirse al final de la preparación, antes de comenzar y, en algunos casos, durante el mismo proceso y cuando sea posible, se descontamina. Los procedimientos de limpieza y desinfección deben incluir al menos una combinación de métodos físicos y químicos, como limpieza de superficies, fregado, cepillado y desinfección.

Al manipular productos de limpieza, tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Siga las recomendaciones de uso del fabricante y lea atentamente la etiqueta del producto.
- ✓ La mezcla de diferentes sustancias no hará que la limpieza sea más efectiva, sino que el impacto en su salud y el medio ambiente puede ser imprevisto y no siempre deseable. Por lo tanto, es necesario leer atentamente las instrucciones.
- ✓ Utilizar adecuadamente los agentes de limpieza, en la dosis correcta prescrita por el fabricante.
- ✓ El mal empleo de estos productos puede envenenar o alterar el organismo de dos personas, por lo que se recomienda su uso por profesionales o personal capacitado.

Las organizaciones deben adaptar sus planes de limpieza y desinfección para tener en cuenta la evaluación de riesgos y designar a una persona responsable de la implementación y el seguimiento.

En caso contrario, el plan de limpieza y descontaminación deberá incluir los espacios, baños y bodegas utilizados por los participantes, teniendo en cuenta: (Protocolo para la higiene de alimentos en establecimientos de expendio, 2020):

- ✓ Aumente la frecuencia de limpieza e inspección, especialmente en áreas de alto contacto.
- ✓ Ascensores: botones, barandillas, manijas, etc.
- ✓ Puertas, incluidas las manijas de las puertas y las manijas de las puertas, etc.
- ✓ Pasamanos para escaleras mecánicas y escaleras.

UCUENCA

- ✓ baño.
- ✓ Salas de conferencias, salas de exposiciones, salas de espera, etc.
- ✓ Renovar unidades, máquinas expendedoras, cocinas y áreas de preparación de alimentos.
- ✓ Punto de entrega del vehículo.
- ✓ Estacionamientos y vías de acceso.
- ✓ Zona de registro, inscripción, sala de secretaría técnica, mostrador.
- ✓ Otras áreas comunes como salas de espera, pasillos, etc.
- ✓ Ventilar al menos una vez al día y frecuentemente en diferentes lugares, especialmente en los lugares más bajos y estrechos.

Cuando sea necesario se debe consultar una guía sobre la limpieza y desinfección, y los servicios que brindan las organizaciones autorizadas para sus eventos, así como los materiales de construcción recomendados y productos de limpieza. Si se utilizan carros de limpieza, estos deben limpiarse y desinfectarse después de cada turno.

Si la limpieza la va a realizar una empresa subcontratada, la organización deberá solicitar un plan de limpieza adecuado a la situación actual, describiendo la frecuencia, métodos de limpieza y productos utilizados. Se deben mantener registros de limpieza y desinfección.

Tabla 3

Ejemplo de plan de limpieza y desinfección

Plan de limpieza y desinfección

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:	Versión:
----------------	---------------	---------------	--------	----------

Objetivo:
Descripción del procedimiento:

Materiales:				
Responsables:				
Periodicidad:				
Registros asociados:				

Verificación del plan

Fecha:			
Aspecto	B	M	Observaciones
1			
2			
n			
Responsable de área:			

Acciones correctivas

Fecha:

Recomendaciones para:

Inspección realizada por:

Cierre de las no conformidades:	Fecha:
---------------------------------	--------

Observaciones:

Responsables de las correcciones:

Nota. Elaboración propia en base a (Melo, 2008).

Por otro lado, los Lineamientos para la prevención COVID-19 e Inocuidad de los Alimentos (2020) establece procedimientos de limpieza estándar que enfatizan lo siguiente:

- ✓ Intervalo de limpieza: proporcionar una frecuencia específica, se puede usar en lugares específicos, equipo especial (use un rociador para rociar desinfectante), use un desinfectante adecuado para la limpieza intermedia, etcétera.
- ✓ Revisar las áreas de proceso de limpieza y desinfección. La eficacia de los procedimientos de limpieza y desinfección se verificará diariamente. Es necesario centrarse en su uso en zonas de contacto frecuente como: pasamanos, interruptores de WC, pomos de puertas, etcétera. Estas zonas deben ser consideradas como zonas de alto contacto.
- ✓ Revisar la validación de la operación de limpieza. Asegúrese de que la frecuencia esté determinada por el hisopo. Como indicador general de higiene y esterilización se obtendrán los resultados de microorganismos aerobios totales.
- ✓ Limpiar y desinfectar regularmente el área alrededor de la instalación.
- ✓ Para las tareas de limpieza y desinfección utilizar únicamente productos aprobados por la autoridad competente (detergentes, desinfectantes, espumantes, etc.) en cada caso. Las instrucciones para la preparación de soluciones de limpieza y desinfección se actualizarán continuamente y se brindará capacitación a los operadores.
- ✓ Envíos. Los vehículos de transporte utilizados por la empresa potenciarán las labores relacionadas con la limpieza y desinfección.

Tabla 4

Rango de temperatura para el transporte de diversos productos

Rangos de temperatura de transporte comúnmente aceptados para diversos productos	
13 ° C a 16.6 ° C	– plátanos
5.5 ° C a 12 ° C	– tomates, cebollas amarillas, patatas
0 ° C a 4 ° C	– productos generales, incluyendo verduras de hoja, manzanas, brócoli, zanahorias, coliflor, champiñones, cebollas verdes, bayas, maíz
2.2 ° C a 4 ° C	– carne (carne de res, cerdo, aves, mariscos) y productos lácteos
-23 ° C a -9 ° C	– alimentos congelados

Nota. Tomado de (Buenas prácticas en la cadena de frío, 2019).

- ✓ Todos los productos e ingredientes (productos de limpieza, rodillos de nylon, etc.) que ingresen a las instalaciones deben ser descontaminados y desinfectados antes de ingresar a las instalaciones.
- ✓ Todo el personal que realice operaciones de limpieza y desinfección deberá utilizar el equipo de protección personal correcto que se indica en la ficha de datos de seguridad del producto químico utilizado.

2.3.4. Aparcamiento y transporte

Si es necesario (teniendo en cuenta el número de clientes), se debe proporcionar estacionamiento para los autos de los participantes y el personal de apoyo debe coordinar las señales de aproximación apropiadas y la asignación de vehículos. Informar a los participantes de la implementación de medidas de estacionamiento personal; Además, si no es posible establecer un área separada en el espacio, se debe proporcionar información sobre los estacionamientos públicos.

2.3.5. Despacho de productos

Los productos se enviarán como se ha realizado siempre. Sin embargo, el conductor/transportista no podrá ingresar a la instalación y, de no ser así, lo hará al completar el informe de visita. Los documentos requeridos se proporcionarán fuera de la organización. Antes de enviar el producto, después de completar el proceso de embalaje, el envío destinado a ser enviado a un cliente externo debe someterse a un proceso de esterilización por aspersión (Lineamientos para la prevención COVID-19 e

Inocuidad de los Alimentos, 2020).

2.3.6. Instalaciones

Según el Protocolo para la higiene de alimentos en establecimientos de expendio (2020):

- ✓ Es necesario fortalecer las medidas organizativas y de control en cuanto a la limpieza y desinfección de los lugares de trabajo y las cuadrillas de trabajo. Se recomienda aumentar la frecuencia de limpieza (utilizando productos adecuados) en sitios públicos como pasillos, mostradores, puertas, muebles, pisos, teléfonos, etc. Se puede usar cloro doméstico para esta operación.
- ✓ Utilizar guantes para la limpieza.
- ✓ Contar con un abasto de productos de limpieza y equipo de protección tales como: gel antiséptico, papel higiénico, gel o antiséptico para manos, pañuelos y guantes desechables, delantales y bolsas de basura.
- ✓ Se debe adquirir y distribuir alcohol o gel antibacterial o desinfectante en los puntos de atención del centro de trabajo para uso compartido de clientes, servicios externos y empleados.
- ✓ Los productos químicos deben mantenerse separados de los alimentos en recipientes claramente etiquetados para evitar el riesgo de contaminación de los alimentos.

Por otro lado, el Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas (2020) establece lo siguiente:

- ✓ Es necesario fortalecer las medidas organizativas y de control en cuanto a la limpieza y desinfección de los lugares de trabajo y las cuadrillas de trabajo. Se recomienda aumentar la frecuencia de limpieza (utilizando productos adecuados) en lugares públicos como pasillos, mostradores, puertas, muebles, pisos, teléfonos, etc. Puede emplear cloro doméstico para esta operación.
- ✓ Utilizar guantes para la limpieza.
- ✓ Contar con un abasto de productos de limpieza y equipo de protección tales como: gel antiséptico, papel higiénico, gel o antiséptico para manos, pañuelos y guantes desechables, delantales y bolsas de basura.
- ✓ Debe adquirir y distribuir alcohol o gel antibacterial o desinfectante en los puntos

de atención del centro de trabajo para uso compartido de clientes, servicios externos y empleados.

- ✓ Los productos químicos deben mantenerse separados de los alimentos en recipientes claramente etiquetados para evitar el riesgo de contaminación de los alimentos.
- ✓ Los espacios en los que se celebren las actividades deben adecuarse a los aforos definidos y a las medidas de protección e higiénico-sanitarias establecidas en el plan de contingencia.

Adicionalmente, Los Servicios Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (2021) señala que el personal de sala debe cumplir las medidas preventivas e higiénico-sanitarias que la evaluación de riesgos determine para su puesto. Por ejemplo:

- Si es posible, se debe intentar mantener la distancia de seguridad con el alojamiento del participante.
- Siempre debe supervisar a los participantes desde una distancia segura y poder controlar las puertas para que los participantes no tengan que tocarlas para abrirlas o cerrarlas.

2.3.7. Atención a clientes y proveedores

Según el Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos (2020) el acceso a personas fuera de la propiedad debe limitarse tanto como sea posible. Los que ingresan al establecimiento deben estar registrados.

Las horas de negociación con proveedores deben acordarse e intercambiarse y solo pueden organizarse previo acuerdo con la empresa. La atención virtual tendrá la mayor prioridad posible.

Si es posible, concéntrese en los extraños que cruzan el mostrador o la ventana. Si su ingreso es inevitable, debe seguir los mismos protocolos de acceso que el personal de la fábrica, incluido el control de temperatura (se aclara que, a la fecha, ya no es obligatorio el control de temperatura), los formularios de salud se deben responder dentro de los 14 días, tomando en cuenta los siguientes términos:

- ✓ Ha tenido síntomas relacionados con el COVID-19 como tos, dolor de garganta,

ahogo o dificultad para respirar, fiebre.

- ✓ Si ha estado en contacto con alguien positivo para COVID-19.
- ✓ Haber sido diagnosticado como positivo para COVID-19.
- ✓ Instrucciones sobre el correcto lavado de manos, uso de equipo de protección personal desechable proporcionado por la empresa (se requiere mascarilla).
- ✓ No se debe restringir el flujo de trabajadores o autoridades sanitarias, solo pueden realizar las operaciones necesarias y se deben posponer las auditorías e inspecciones acordadas.

De manera específica, en el trato con proveedores, los Lineamientos para la prevención COVID-19 e Inocuidad de los Alimentos (2020), añaden información al establecer que:

- ✓ De acuerdo a la situación real de cada empresa, desarrollar un proceso de gestión de proveedores.
- ✓ Las empresas deben esforzarse en elegir proveedores que aseguren el cumplimiento de las normas de bioseguridad. Se recomiendan los siguientes requisitos:
 - Use una máscara durante la compra de materias primas (sin embargo, actualmente ya no es obligatorio el empleo de guantes).
 - Utilice guantes nuevos al hacer la entrega.
 - Desinfectar zapatos.
- ✓ Si un proveedor específico no está disponible y el abastecimiento se ejecuta en un punto de venta colectivo (por ejemplo, mercado, supermercado, etc.), se deben tomar las medidas necesarias para evitar la contaminación durante el abastecimiento y al ingresar a la empresa. Se propone:
 - Usar mascarillas y guantes al hacer la compra.
 - Desinfectar los artículos comprados a su llegada a la tienda.
 - Después de ingresar a las instalaciones, debe cambiarse de ropa y desinfectarse los zapatos (sin embargo, actualmente ya no es obligatorio).
- ✓ Para el cliente, el manual de instrucciones citado de manera similar establece:
 - Cumplir con las normas establecidas por las autoridades estatales sobre el control de la conducta de los ciudadanos.
 - Confirme que los usuarios mantengan el distanciamiento social y utilicen los materiales desinfectantes proporcionados por las instalaciones al ingresar, incluida la descontaminación del calzado y el uso de mascarillas.

- Al ingresar a las instalaciones se deben observar las normas de higiene y desinfección.
- Usar alcohol en gel al 70% para los clientes.
- Mantener una distancia de al menos un metro entre personas en espacios abiertos y de al menos dos metros en espacios confinados.
- De acuerdo a las normas de la autoridad reguladora nacional, se respetará el tiempo límite para llamar la atención del usuario.
- Debe emplearse un mecanismo de reserva.

2.3.8. Manejo de desechos y residuos

De acuerdo con el Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos (2020) para la disposición final de los residuos del procesamiento de alimentos, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Almacenar los residuos en recipientes herméticos.
- ✓ Evitar la acumulación de residuos.
- ✓ La basura y los botes de basura deben cubrirse y mantenerse alejados de las áreas de procesamiento de alimentos.
- ✓ Los residuos líquidos deben separarse de los sólidos y descargarse al sistema de alcantarillado.

La disposición adecuada de los residuos evitará que se conviertan en una fuente de contaminación y de propagación de plagas.

Las áreas de procesamiento y venta de alimentos se mantendrán limpias y ordenadas para evitar la propagación de insectos y roedores. Las áreas de venta y preparación de alimentos deben desinfectarse regularmente, utilizando métodos apropiados para alimentos para evitar la propagación de enfermedades. La basura debe eliminarse de manera adecuada, almacenarse en contenedores tapados y sellados y despacharse con regularidad. No almacene sobras en el punto de venta.

- ✓ Los responsables de la disposición de residuos deben tener conocimiento previo de los procedimientos de bioseguridad.
- ✓ Se requiere que los empleados realicen procedimientos de limpieza y desinfección antes de regresar a otras áreas o actividades.
- ✓ Para una correcta gestión de los residuos, las empresas necesitan contar con el

número y tamaño adecuado de envases y tapas según la operación.

- ✓ La basura de guantes, pañuelos, cubrebocas, etc., debe desecharse en el sitio con un cesto de plástico con tapa (preferiblemente con tapa abierta y pedal); Estos residuos no deben ser considerados para reciclaje y reutilización o reciclaje posterior (Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas: Restaurantes y Cafeterías al momento de su Reapertura en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19, 2020).

2.3.9. Medidas de higiene y seguridad para el personal

De acuerdo con los lineamientos para la prevención COVID-19 e Inocuidad de los Alimentos, 2020):

Lavado y desinfección de manos

Se debe lavar las manos (y los guantes) con frecuencia con agua y jabón líquido (siga las instrucciones de la empresa para lavabos, inodoros y filtros sanitarios).

Lavado de manos obligatorio: al inicio de la jornada laboral o al volver del trabajo, en concreto:

- ✓ Después de ir al baño.
- ✓ Después de toser, estornudar, tocarse la boca, la nariz y los ojos.
- ✓ Después de desechar cartones, envases o embalajes sucios, o desechar residuos, basura, etc.
- ✓ Cuando toque un objeto como un teléfono móvil o una computadora.
- ✓ Antes y después de comer o beber.
- ✓ Después de realizar tareas de limpieza.

El lavado de manos debe extenderse a 60 segundos. Se colocará señalética sobre el lavado de manos.

Elementos de Protección personal

Utilizar siempre el equipo de protección personal: mascarillas, guantes y gorros. El equipo de protección de otros trabajadores no debe compartirse ni reutilizarse. Los

guantes se mantendrán en condiciones higiénicas y no se debe presionar al operario a la hora de lavarlos o cambiarlos tantas veces como sea necesario. Es fundamental lavarse las manos antes y después de usar guantes. Usar guantes no significa que tengas que lavarte las manos.

El personal encargado de la limpieza y desinfección de superficies deberá utilizar los equipos de protección individual recomendados en las fichas de seguridad de los productos químicos utilizados en estos procedimientos.

Indumentaria

La indumentaria de trabajo debe ser lavada diariamente según instructivo brindado por la empresa.

Zona de trabajo

No se podrá salir al exterior ni en zonas cercanas a la valla con el traje de trabajo. Tampoco a otras áreas de actividad distintas de producción. Durante los eventos de catering, los empleados deben portar el correspondiente certificado de registro de empresa.

Higiene personal

Mantener el equipo legal de trabajo e higiene personal en buenas condiciones de acuerdo con las Buenas Prácticas de Manufactura. Evite tocar superficies faciales como ojos, nariz y boca si las manos no están limpias y desinfectadas. Si necesita escupir, hágalo con un pañuelo desechable y tírelo a una papelera con tapa y tapa accionada con el pie. De ser posible, utilice el arco de descontaminación o los expositores de productos autorizados antes de ingresar a la sala de procesamiento y al final de la jornada laboral.

Cúbrase la boca con un pañuelo desechable cuando tosa o estornude y deséchelo en un bote de basura con tapa inmediatamente después de usarlo. Si no tiene un pañuelo desechable, hágalo doblando la parte interna del codo para cubrirse la boca mientras usa la máscara. Lávese los antebrazos y los codos inmediatamente con agua y jabón.

2.3.10. Construcción de cocina, paredes, pisos, drenajes

El sitio debe estar alejado de fuentes de contaminación y tener un área aprobada por la ciudad. Las habitaciones deben ser adecuadas y tener acceso independiente. La disposición del ambiente (cocina, almacén, sala y baño) debe evitar la contaminación de los alimentos. No debe haber objetos extraños en ningún entorno del establecimiento.

Los pisos deben ser lisos, impermeables al agua y los acabados deben tener juntas y espacios para evitar la acumulación de suciedad, polvo y tierra. Además, deben tener drenaje y malla para facilitar la desinfección. Las paredes deben ser lisas, tener una superficie resistente al agua de al menos 1,7 m, ser livianas y fáciles de limpiar y desinfectar. Los techos deben ser lisos, libres de grietas, ventilados e impermeables para evitar condensaciones y así evitar el crecimiento de bacterias y hongos. Las ventanas deben tener buenos cristales y mallas contra insectos, roedores y pájaros. Las puertas deben ser lisas, fáciles de limpiar y desinfectar. Se da prioridad a equipar con un sistema de apagado automático para evitar la torsión de manijas, manijas, etcétera. La distancia entre el piso y la puerta no es más de 1 cm.

En las áreas de preparación de alimentos u otras áreas donde la higiene del proceso y la seguridad del producto puedan verse comprometidas, se debe considerar lo siguiente:

- ✓ Techos: Sin grietas o fisuras que puedan acumular polvo o suciedad y promover el crecimiento de hongos que puedan adherirse a los alimentos o superficies de trabajo o permitir el ingreso de plagas a los locales suyos. En caso de existir falso techo, deberá ser de material impermeable, anticorrosivo, liso y tener entrada a la cámara superior para limpieza, desinfección y control de plagas.
- ✓ Ventilación: Las ventanas y rejillas de ventilación no están sujetas a deterioro, ya que las grietas provocan la acumulación de polvo. Aquellos que lo necesiten deben tener una red a prueba de plagas y fácil de limpiar, pero deben mantenerla en buen estado.
- ✓ Puertas: Deben ser resistentes, tener superficies lisas e impermeables, deben estar diseñadas para evitar el ingreso de insectos a la empresa.
- ✓ Iluminación: La iluminación puede ser natural o artificial, la luz debe estar en buenas condiciones, fácil de limpiar, protegida de objetos extraños que caigan

sobre superficies en contacto con alimentos, alimentos y operadores.

2.4. Situación actual de “Nayla Eventos y Catering”

En este apartado de la investigación se procede a segregar los resultados de la entrevista a profundidad, efectuada a la máxima autoridad de la empresa “Nayla Eventos y Catering”.

2.4.1. Entrevista a la gerente propietaria de “Nayla Eventos y Catering”

1. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la empresa?

“Lo que les ofrezco es servicio de alquiler y montajes de mantelería, cristalería, sillas, mesas, carpas y mobiliario para eventos. Referente a la actividad esencial del negocio, se ofrece la preparación de todo lo referente a pastelería, bocaditos y preparados de menú o catering.”

2. ¿Cuántas áreas tiene definida la empresa?

“Se cuenta con un área de exhibición de eventos a realizar, atención al cliente, 2 bodegas (Una para cristalería y otra para muebles y enseres), área de producción.”

3. ¿Con cuántos trabajadores fijos y eventuales dispone la empresa?

“Fijos: 2 personas, mi esposo y yo. Eventuales: 4 personas, dependiendo de la magnitud de los eventos.”

4. ¿Cuál es el proceso de catering que ofrece?

“Subcontratación de chef en pastelería y preparación de platos fuertes.”

5. Respecto al mobiliario e instalaciones, ¿Qué medidas de bioseguridad tiene?

“Desinfección con alcohol para el mobiliario.

Instalaciones con cloro.

Para mantelería se ocupa detergente líquido y calor.”

6. Respecto a cristalería y vajilla, ¿Qué medidas de bioseguridad tiene?

“Alcohol para mueblería.

Vinagre, bicarbonato y detergente líquido para cristalería y vajilla.”

7. Respecto al medio de transporte, ¿Qué medidas de bioseguridad tiene?

“La empresa cuenta con su propio transporte. Se utiliza alcohol para la desinfección del interior del vehículo.”

8. Higiene y seguridad para el personal.

“Guantes, gorras, mascarilla.”

9. ¿Cómo se realiza la Manipulación de alimentos en su Catering?

“Se cumple con todas las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), evitando todo tipo de contaminación, de igual manera, el personal debe cumplir con todas las normas de higiene y seguridad.

Se cumple con las normas Sistema De Análisis De Peligros Y De Puntos Críticos De Control, (HACCP), para garantizar la inocuidad en los alimentos.”

10. ¿Qué personas intervienen en el proceso de manipulación de alimentos?

“Jefe de cocina, ayudante de cocina y meseros.”

11. ¿Qué medidas de bioseguridad se utilizan para manipular los alimentos?

“Lavado y desinfección de manos

Lavado y desinfección de utensilios

Lavado y desinfección de las cocinas y mesones

Lavado y desinfección de los utensilios”

12. ¿Qué insumos utilizan para la manipulación de alimentos?

“Todo el personal debe portar mascarilla, guantes y malla de cabello.

Además, para la desinfección de manos se utiliza alcohol, desinfectante de manos, agua y jabón líquido.”

13. ¿Cómo se realiza la compra y recepción de alimentos en su Catering?

“La compra de los alimentos se realiza en los supermercados de la Ciudad, un día o dos antes del evento, dependiendo de la magnitud del mismo. Luego de la compra, todos los productos deben ser desinfectados (vinagre, alcohol) para su posterior almacenamiento.”

14. ¿Qué medidas de bioseguridad se utilizan para la compra y recepción?

“Para el proceso de compra se cumple con todas las medidas de bioseguridad como es el uso de mascarilla, uso de alcohol y desinfectante de productos.”

15. ¿Qué personas intervienen en el proceso de Compra y recepción?

“La persona encargada de compras es la Jefe de Cocina y un ayudante”

16. ¿Qué medidas de bioseguridad se utilizan para la producción y almacenamiento?

“Desinfección de todos los productos.

Almacenamiento de los productos de acuerdo a la naturaleza del mismo, es decir, perecible y no perecible.”

17. ¿Qué personas intervienen en el proceso de producción y almacenamiento?

“Jefe de cocina

Ayudantes de cocina”

18. ¿Qué insumos de desinfección utilizan para la producción y almacenamiento?

“Cloro

Vinagre

Desinfectante de alimentos

Toallas de cocina”

2.4.2. Análisis de resultados de la entrevista

En síntesis, Nayla Eventos y Catering es una microempresa dedicada a prestar el servicio de catering, alquiler y montaje. La entidad posee una distribución orgánica funcional, que provee de un orden al momento de atender algún evento relacionado con su actividad comercial. Dentro de las medidas de bioseguridad que la empresa utiliza, destaca uso de alcohol, vinagre, detergente líquido, desinfectante de alimentos en lo referente a alimentos, mueblería, cristalería y vajilla, de igual manera, los trabajadores deben utilizar guantes, red para el cabello, y desinfectante de manos constantemente. No obstante, es importante destacar la falta de lineamientos específicos para el cuidado tanto del personal y la instrumentaría de la empresa, expresada en algún tipo de esquema o protocolo.

Por lo que se considera pertinente llevar a cabo una visita de campo para corroborar la información proporcionada en la entrevista a profundidad.

2.4.3. Trabajo de campo (visita a la entidad)

Se procedió a visitar las instalaciones de “Nayla Eventos y Catering” donde se observaron las áreas de estudio del establecimiento.

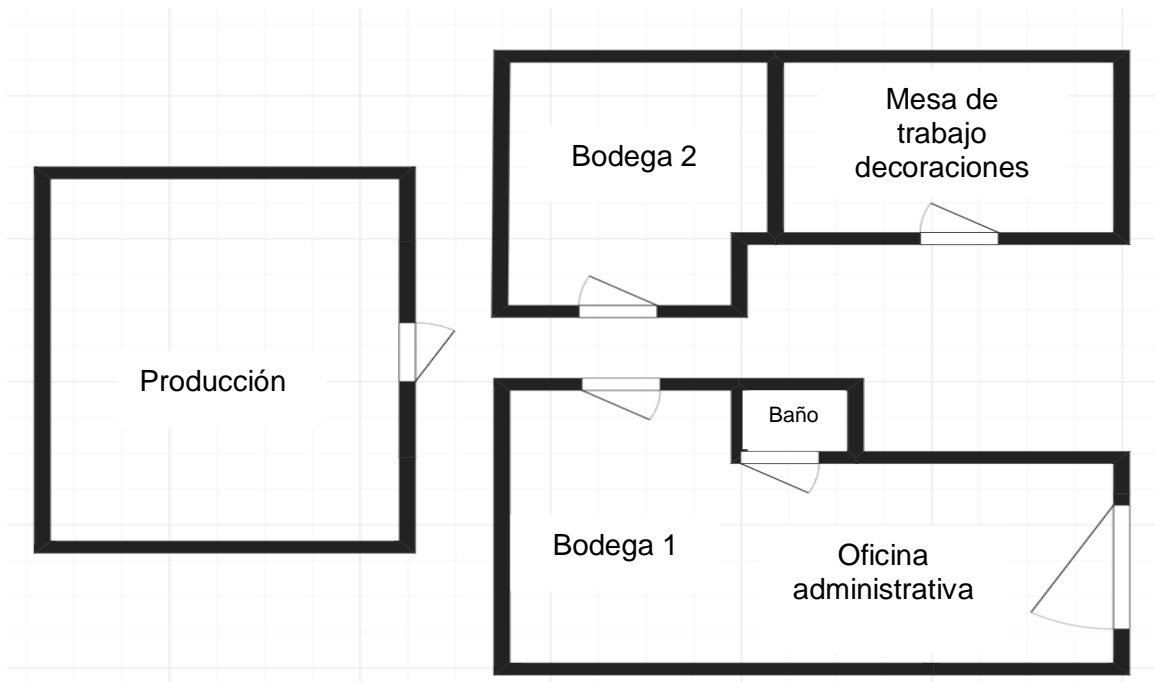
La visita se efectuó el 15 de febrero del 2022, 15h00 en la ciudad de Cuenca. De manera organizada se realizó un recorrido por las instalaciones con la ayuda de la gerente.

2.4.4. Distribución general del establecimiento

De manera general, la entidad cuenta con una oficina administrativa, donde se gestiona el cobro, negociación y proveedores. Cuentan con 2 bodegas, la primera es utilizada para almacenar mantelería y material decorativo para los eventos, la segunda se utiliza para almacenar cristalería, vajilla y mueblería. Tienen un área específica para la elaboración manual de decoraciones. Finalmente, se encuentra la zona de producción, donde se realiza la preparación del menú con base en los requerimientos. Tal y como se observa en la Figura 2.

Figura 2

Distribución general del establecimiento



Nota. Elaboración propia a partir del programa Roomstyler.

2.5. Análisis del cumplimiento de la aplicación de medidas de bioseguridad de “Nayla Eventos y Catering”

Se establecieron 2 etapas de análisis de acuerdo a las características que presenta el establecimiento, la primera se centra en la ubicación, instalaciones y almacenamiento que no se relacionan con la parte de cocina y producción, la segunda, se enfoca en el almacenamiento, manipulación de alimentos y producción, Dichos apartados fueron considerados relevantes para agrupar un análisis general de la distribución que tiene “Nayla Eventos y Catering” con base en la Figura 2, con el objetivo de obtener información acertada y clara de lo que está estudiando.

2.5.1. Administración y almacenamiento de equipo de material de decoración

Figura 3
Entrada del establecimiento



Nota. La imagen muestra la entrada del establecimiento Nayla Eventos y Catering.
Fuente: Nayla Eventos y Catering

Figura 4
Oficina administrativa de Nayla Eventos y Catering



Nota. La imagen muestra la oficina administrativa del establecimiento Nayla Eventos y Catering.
Fuente: Nayla Eventos y Catering

Las Figuras 3 y 4 muestran las instalaciones de atención al cliente de Nayla Eventos y Catering. La entidad se caracteriza por ofrecer sus servicios de manera directa en

el evento donde lo requieran los clientes, o, dependiendo el caso, se procede a alquilar respectivo de un establecimiento. La recepción de materias primas relacionadas con la producción de alimentos no se realiza en esta zona, sino que se entregan de manera directa en el área de producción.

Previo al ingreso de los clientes y proveedores para la negociación a la oficina administrativa, se provee de gel antibacterial y se desinfecta el dinero antes y después de entrar en caja. Se permite el ingreso de un cliente a la vez para respetar el aforo permitido.

La higiene del establecimiento en general es correcta, y durante la visita al lugar, se pudo percibir la preocupación al momento de higienizar el establecimiento después de culminada la jornada de atención a clientes y proveedores. La desinfección de superficies se emplea con alcohol y cloro.

Por otro lado, se destaca que la administración de Nayla Eventos y Catering no ha desarrollado ningún manual de higiene y saneamiento. Tampoco existe señalética en el área que exponga las medidas de seguridad mínimas y básicas que deben seguirse, por lo que existe un riesgo elevado de que no se cumplan del todo.

Debido a lo expuesto, se considera que existe una observancia parcial de las recomendaciones de bioseguridad generalmente aceptadas en los protocolos, ya que el área de atención al consumidor, según las modalidades de servicio, debe tener todos los insumos y buen estado para conservar la higiene.

Figura 5
Bodega 1 de Nayla Eventos y Catering



Nota. La imagen muestra la bodega 1 del establecimiento Nayla Eventos y Catering.
Fuente: Nayla Eventos y Catering

La Figura 5 muestra la bodega número uno, que es utilizada para almacenar mantelería y decoraciones que son utilizadas en los eventos.

Se visualiza que falta de orden en la ubicación de la mantelería, algunos conjuntos se encuentran sin funda plástica, lo que genera que se encuentren expuestos al medioambiente. La encargada afirma que la mantelería se lava y desinfecta después de su uso, sin embargo, se observó que no se almacena oportunamente.

Es importante exponer que la oficina administrativa comparte espacio con la bodega 1, en la visita efectuada se pudo notar que, debido al contacto frecuente del entorno externo, cierta parte de la mantelería contiene polvo, especialmente la situada en la parte superior de los estantes. Por lo que existe riesgo de contaminación, debido a que si se almacena la mantelería que más se usa debajo de la que se utiliza con menos frecuencia, el polvo situado en la parte superior cae frecuentemente a la parte baja de la estantería.

Es recomendable utilizar algún tipo de contenedor cerrado herméticamente para almacenar la mantelería y decoración una vez lavada y desinfectada.

Figura 6

Mesa de trabajo (Decoraciones) de Nayla Eventos y Catering



Nota. La imagen muestra la mesa de trabajo para decoraciones de Nayla Eventos y Catering. Fuente: Nayla Eventos y Catering

En la Figura 6 se visualiza la mesa de trabajo para decoraciones específicas que realiza la entidad para sus eventos. Se considera necesario mantener de forma más organizada la distribución de los materiales, al igual que posean su respectivo lugar en percha.

Las decoraciones son elaboradas a mano, una vez efectuadas, se almacenan en bolsas de plástico y se llevan al evento que lo requiera.

También, se observa que el piso en esta sección es de concreto, lo que dificulta la limpieza y fomenta la acumulación de polvo y tierra.

En igual sentido, la distribución de espacios no facilita la limpieza, lo que favorece la contaminación.

Figura 7

Bodega 2 (vajilla y cristalería)



Nota. La imagen muestra la bodega donde se almacena la vajilla y cristalería de Nayla Eventos y Catering. Fuente: Nayla Eventos y Catering

La Figura 7 muestra la Bodega 2 de la empresa donde se almacena la cristalería y vajilla. La vajilla y cristalería, una vez utilizada en algún evento, se lava con jabón líquido para platos, se seca con toallas y se guardan en contenedores de cartón o plástico.

Es importante destacar que en esta bodega también se almacena parte del mobiliario que se utiliza para la prestación del servicio. Por lo que no se cuenta con la infraestructura necesaria para almacenar de manera más ordenada la bodega. En igual sentido, la distribución de espacios no facilita la limpieza, lo que favorece la contaminación y no se está tomando en cuenta criterios de bioseguridad importantes como el hecho que toda vajilla, cubiertos y vasos deben estar limpios, desinfectados

y en buen estado de conservación e higiene.

2.5.2. Almacenamiento, manipulación de alimentos y producción

Figura 8

Almacenamiento de condimentos y especias de “Nayla Eventos y Catering”



Nota. La imagen muestra el almacenamiento de condimentos y especias de “Nayla Eventos y Catering”. Fuente: Nayla Eventos y Catering

En la Figura 8 se observa que el almacenamiento de condimentos se mantiene, generalmente, en un ambiente de conservación e higiene.

Las principales recomendaciones son que los condimentos dulces se deben almacenar por separado de los salados, es decir, mantener su propio espacio. Asimismo, las especias (condimentos a base de hierbas) deben estar separadas de los condimentos. Por otro lado, la repisa se debe encontrar separada del filo de la

pared un promedio de 20 centímetros.

Figura 9

Área de refrigeración de alimentos de Nayla Eventos y Catering



Nota. La imagen muestra los alimentos en refrigeración de Nayla Eventos y Catering. Fuente: Nayla Eventos y Catering

En la Figura 9 se puede visualizar que los alimentos en refrigeración se mantienen, generalmente, en un ambiente de conservación e higiene.

La comida preparada parcialmente o precocidas, con el fin de terminarlos en el momento del pedido, se conservan en el refrigerador en contenedores para evitar contaminación, sin embargo, no se encuentran rotuladas y tampoco presentan fechas de expiración, además, existen recipientes que no poseen tapas, incluso alimentos que requieren un contenedor y no lo tienen. También, la normativa recomienda que

los alimentos que no se utilicen se coloquen en bolsas al vacío.

Finalmente, es preferible utilizar todos los alimentos, no almacenar mitades de frutas o legumbres, ya que, una vez laceradas, comienza el proceso de oxidación, que hace que el producto pierda valores nutricionales.

Figura 10

Área de frío de los insumos de Nayla Eventos y Catering



Nota. La imagen muestra los alimentos en congelación de Nayla Eventos y Catering.
Fuente: Nayla Eventos y Catering

En la Figura 10 se puede ver cómo Nayla Eventos y Catering mantienen los alimentos congelados. La descongelación de los alimentos se realiza en refrigeración, horno, microondas o por inmersión. Además, una vez descongelados, son transferidos inmediatamente a cocción, y no son vueltos a congelar.

En términos generales, los alimentos congelados mantienen buenas condiciones de almacenamiento, pero, como ya se suscitó anteriormente, no se encuentran rotuladas y tampoco presentan fechas de expiración. Tampoco se lleva un registro de controles de temperatura de los alimentos dentro de la cámara de congelación.

Figura 11
Preparación de alimentos (1)



Nota. La Figura muestra parte del proceso de producción de Nayla Eventos y Catering.
Fuente: Nayla Eventos y Catering

Figura 12
Preparación de alimentos (2)



Nota. La Figura muestra parte del proceso de producción de Nayla Eventos y Catering.
Fuente: Nayla Eventos y Catering

Figura 13
Preparación de alimentos (3)



Nota. La Figura muestra parte del proceso de producción de Nayla Eventos y Catering.
Fuente: Nayla Eventos y Catering

Figura 14
Preparación de alimentos (4)



Nota. La Figura muestra parte del proceso de producción de Nayla Eventos y Catering.
Fuente: Nayla Eventos y Catering

La Figura 11, 12 y 13, 14 muestran una sección del proceso de producción de

alimentos. En este sentido, la persona encargada de la manipulación de las materias primas se lava y desinfecta las manos antes de entrar en contacto con los alimentos.

Las mesas de trabajo se lavan y desinfectan después de utilizarse con alimentos crudos. Las tablas y utensilios utilizados para la manipulación de alimentos deben ser distintos a los empleados con alimentos crudos y cocidos, situación que no se encuentra presente en el establecimiento, por lo que se recomienda utilizar un sistema de colores para evitar la contaminación cruzada, por ejemplo: Blanco = pollo, verde = legumbres, Roja = pescado, amarillo = frutas, pero esta categorización puede variar en torno a la literatura y las necesidades de la entidad.

También, se evidenció que los ingredientes son lavados inmediatamente al ser entregados por el proveedor. Tiene procedimientos de lavado y desinfección de utensilios, vajillas, cristalería, cubertería y mantelería. Hay controles de limpieza de pisos, paredes y techos, de anaqueles, tarimas de los equipos de refrigeración y congelación, pero no existe un cronograma establecido para ello.

Adicionalmente, se pudo observar que no manejan tiempos ni temperaturas al preparar los alimentos y desconocen de los límites críticos, además saben muy poco de las enfermedades que se pueden transmitir por alimentos contaminados. Parte del personal de producción del establecimiento trabaja en función a los conocimientos adquiridos durante sus años de experiencia, pero no conocen de aspectos y técnicas empíricas de la gastronomía.

Dentro de los hallazgos complementarios al análisis se encuentra que no hay avisos, carteles con procedimientos e instrucciones de higiene en el área. Si usan fundas plásticas impermeables en los basureros, pero no son identificados por la clase de basura. El piso del área de producción en ocasiones se encuentra mojado. No tiene instrucciones como uso de vestimenta para visitantes e inspectores.

Adicionalmente, se cuida que en las áreas del entorno no se acumulen residuos de alimentos, pero existe presencia de chatarra por el motivo de algunas remodelaciones que se están llevando a cabo en el establecimiento. Hay cumplimiento relativo de normas de bioseguridad, pero no existe un registro del mismo.

Con basa en la información seleccionada y, tomando en cuenta los hallazgos

determinados en el análisis de la situación actual, se procede a desarrollar el protocolo de bioseguridad para el establecimiento.

CAPÍTULO 3

MANUAL DE PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EL SERVICIO

Elaborado por:

Erika Paola Benavidez Tello
Jessica Ximena Bueno Curillo
2022

3.1. Objetivo

Precautelar el cuidado de los clientes y personal de “Nayla Eventos y Catering”, a través de la propuesta de un manual de protocolo de bioseguridad para el establecimiento.

3.2. Responsables del cumplimiento

- ✓ Gerentes o administradores del establecimiento.
- ✓ Personal laboral del establecimiento.

3.3. Alcance

El presente protocolo es de aplicación para todos los colaboradores de “Nayla Eventos y Catering” y se extiende a personas externas que interactúan de manera directa con las instalaciones, como: proveedores, clientes, entidades de regulación, etcétera.

3.4. Protocolo de bioseguridad

Antes de exponer cada uno de los apartados del protocolo de bioseguridad para “Nayla Eventos y Catering”, es importante de todos los colaboradores de la entidad entiendan la importancia que tiene la implementación de esta manual, debido a que existen agentes patógenos que pueden atentar contra la salud tanto de los clientes como el personal.

Los alimentos pueden contaminarse en cualquier etapa en la que se encuentren, tal y como se visualiza en la Figura 15, donde se muestra la cadena de valor de establecimientos que expenden alimentos.

Figura 15

Etapas en las que se pueden contaminar los alimentos por agentes patógenos



Nota. Basado en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

3.4.1. Seguridad para el personal

- **Lavado de manos:**

La higiene de manos es la medida principal de prevención y control de la infección, es por ello que se enfatiza en el correcto lavado de manos, debe hacerse al menos 1 minuto, con el fin de disminuir la propagación de microorganismos infecciosos. Se recomienda hacerlo en las siguientes situaciones:

- ✓ Ingreso al lugar de trabajo, antes de iniciar labores, y al finalizar antes de salir.
- ✓ Antes de colocarse guantes e inmediatamente después de retirarlos.
- ✓ Después de haber tocado superficies propensas a la exposición del virus y otras bacterias.
- ✓ Realizar la limpieza de manos cada vez que se cambia de actividad o cada 15 minutos.
- ✓ Antes y después de ingerir alimentos.

UCUENCA

- ✓ Después de ir al baño.
- ✓ Después de limpiar la nariz, toser y/o estornudar.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el lavado de manos es una actividad que se realiza muchas veces al día. Están acostumbrados a lavarse las manos antes de tocar los alimentos para cocinar, antes de comer y después de regresar a casa. Esto puede parecer una acción sin importancia, sin embargo, es una acción para prevenir que enfermedades y virus como el coronavirus se infecten y propaguen. Es responsabilidad de todos mantener una buena higiene lavándose las manos con frecuencia.

Por eso, la Organización Mundial de la Salud elaboró un procedimiento recomendado para realizar un correcto lavado de manos. Ver Figura 16.

Figura 16.

Procedimiento para el lavado de manos



Nota. Tomado de Organización Mundial de la Salud, 2021

- **Higiene del personal:**

La higiene personal de cada colaborador de la empresa debe ser adecuada y adecuada para informar y realizar las actividades laborales durante la jornada. Se

han desarrollado las siguientes medidas y recomendaciones:

- ✓ Lavarse las manos con frecuencia: al inicio de las actividades, después de ir al baño, antes y después de comer, antes y después de manipular materias primas u otros productos, al tocar objetos sucios (dinero, llaves, etc. (candados, celulares, picaportes) y después de tocar residuos sólidos o desechos.
- ✓ Utilice siempre una máscara o visera correctamente y no permita que entre aire entre la cara y la visera. No lo toque, sácalo de la oreja y tíralo al final del día.
- ✓ Cambie las máscaras si es necesario (máscaras mojadas, de larga duración, máscaras sucias).
- ✓ Cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo cuando tosa y estornude, luego tírelo a la basura con un sistema de apertura de bolsas torpe. • No use el teléfono mientras trabaja y limpie automáticamente las manos nuevas cuando lo use.
- ✓ Evite toser y estornudar sobre alimentos o superficies de trabajo.
- ✓ Evite tocarse el cabello, los ojos, la nariz y la boca, ya que sus manos pueden transmitir virus y bacterias. Si se hace, se deben lavar las manos después.
- ✓ Mantenga las uñas cortas y arregladas, y evite usar anillos, pulseras, relojes y otros accesorios.
- ✓ Ate el cabello largo en una coleta o moño bajo y cubra el área reparada con un sombrero o red.
- ✓ Las personas con alguna lesión en la piel deben protegerse con un vendaje impermeable para evitar contaminar los alimentos que manipulan.

La Figura 17 resume de manera completa la higiene del personal que se debe mantener dentro de “Nayla Eventos y Catering”, de acuerdo a las BPM.

Figura 17
Higiene del personal

Erika Paola Benavidez Tello
Jessica Ximena Bueno Curillo



Nota. Tomado de Buenas

Prácticas de Manufactura (BPM).

3.4.2. Instalaciones, equipos y utensilios

- **Medidas generales para el aseo y desinfección del establecimiento**

Mantener un lugar de trabajo limpio e higiénico es de suma importancia, especialmente en las áreas de producción, donde los alimentos u otro tipo de contaminantes se han vuelto comunes. Para hacer esto, se especifican los siguientes elementos:

- ✓ Antes de abrir el establecimiento, limpie y desinfecte todas las instalaciones.
- ✓ Asegúrese de que el lugar esté bien ventilado. Proporcione ventilación natural al limpiar y desinfectar las habitaciones.
- ✓ Incrementar la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo. (producción, área administrativa, almacenamiento, etcétera.)
- ✓ Lavar los utensilios. (platos, cubiertos, cuchillos, cucharas, tablas de cortar, etc.)
- ✓ Limpie y desinfecte las superficies, ya que muchos agentes patógenos

desaparecen después de unos minutos de exposición a los desinfectantes comunes.

- ✓ Use guantes y ropa específica para limpiar. Solo, use otro paño para desinfectar. Finalmente, enjuague los materiales utilizados y déjelos secar antes de seguir lavándolos a mano.
- ✓ Lave y desinfecte regularmente las toallas sanitarias para limpieza, puesto que pueden albergar bacterias.

3.4.3. Adquisición de ingredientes e insumos

- **Medidas de recepción de materia prima u otros productos, contacto con proveedores**

El producto debe ser recibido correctamente, verificando cada detalle y sus características. Asimismo, los proveedores deberán apearse a las medidas de bioseguridad establecidas, como uso adecuado de mascarillas, desinfección de manos y zapatos, y respeto a la distancia física. Se establece:

- ✓ Verificar que los proveedores estén siguiendo los procedimientos de bioseguridad del Ministerio de Salud.
- ✓ El producto se almacenará en un lugar limpio y seco.
- ✓ Evite colisiones fuertes al mover o transportar el producto.
- ✓ Recibirá fichas de datos de seguridad del proveedor del producto.
- ✓ Contar con registros de proveedores y entradas para cada lote de alimentos que se pueden rastrear.

Tabla 5

Registro de proveedores

Registro de proveedores

Realizado por:	Fecha:
Aprobado por:	Fecha:

Datos del proveedor	Materia prima suministrada	Descripción de materia prima
Nombre:		
Teléfono		
Correo electrónico:		
Permiso de Ministerio de Salud:		
Responsable:		Fecha:

Nota. Elaboración propia con base en BPM.

- **Medidas para el manejo de residuos**

El manejo de los residuos generados durante el evento siempre debe ser cuidadoso, ya que puede conllevar un alto riesgo de contaminación. Se requieren guantes. Se establece:

- ✓ Identificar los residuos generados en el lugar de trabajo.
- ✓ Deséchelos en los contenedores apropiados.
- ✓ Se recomienda poner una tapa de plástico negra en el contenedor, puesto que facilita el vaciado del contenedor.
- ✓ La mascarilla y los guantes para la manipulación final se colocarán en una bolsa negra de doble cierre.
- ✓ Limpiar y desinfectar los contenedores después de la eliminación de desechos.
- ✓ Después de completar esta tarea, lávese las manos y aplique gel antibacterial.
- ✓ Separar adecuadamente los residuos sólidos hace parte de una nueva conciencia de cuidado por el planeta.

Figura 18
Clasificación de residuos



Nota. Tomado de Clasificación de residuos GTC-24







Esta norma de gestión ambiental contempla fuentes de generación como las domésticas, industriales, institucionales, entre otras.

3.4.4. Limpieza, desinfección y producción de alimentos

- ✓ La carne, el pescado, los crustáceos y las vísceras se lavan con agua corriente antes de cocinarlos para minimizar la contaminación microbiana.
- ✓ Las hortalizas se lavarán hoja por hoja o en manojos con agua corriente para combatir la suciedad, parásitos, insectos y otros contaminantes.
- ✓ La persona que manipula las hortalizas debe lavarse las manos y desinfectarse antes de mantener contacto con el producto, con agua corriente.
- ✓ Las verduras y frutas se deben desinfectar después de lavarlas con un desinfectante grado alimenticio disponible comercialmente de acuerdo con las instrucciones del fabricante, luego enjuagar con agua corriente.
- ✓ Utensilios como cuchillos, tablas de cortar de madera para rebanar los alimentos frescos deben ser especialmente utilizados para este fin y conservarse en buen estado de protección e higiene.

- ✓ Al preparar alimentos con anticipación, la cantidad en la superficie de trabajo no debe exceder la capacidad de la superficie de trabajo, para que la comida no caiga accidentalmente al piso.
- ✓ Picar y moler para las comidas del día, si no se usa inmediatamente, refrigerar y almacenar hasta que esté cocido o servido.
- ✓ Los alimentos en el refrigerador se pueden descongelar en microondas o remojo en agua corriente fría.
- ✓ Lleve a cocinar los alimentos descongelados inmediatamente.
- ✓ Los ingredientes o alimentos descongelados se deben usar inmediatamente y no se deben volver a congelar después de descongelarlos.

Figura 19
Criterios de recepción de materias primas

 Abarrotes	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del empaque. Rechazar productos enlatados que presentan abolladuras, corrosión o abombamiento, entre otros aspectos visibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de producción y fecha de vencimiento del producto.
 Frutas y hortalizas	<ul style="list-style-type: none"> • Comprar productos frescos. Tome en cuenta la cantidad que necesita. • Considerar el grado de madurez, según la planificación realizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Textura: La corteza o cáscara libre de cortaduras o magulladuras y firme al tacto. • Empaque: canastas plásticas limpias o en bolsas plásticas con aberturas.
 Leche y sus derivados	<ul style="list-style-type: none"> • La leche y sus derivados tienen que ser pasteurizados. • El envase en buenas condiciones y herméticamente cerrado. • Fecha de vencimiento vigente. • Mantener en refrigeración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de su procedencia y de las condiciones en que fue procesado cada uno de los productos. • No presentar sabores ni olores extraños
 Pollo	<ul style="list-style-type: none"> • Color: Rosado brillante. • Olor: Característico del producto fresco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar aspectos que denotan descomposición: partes pegajosas bajo las alas y alrededor de las articulaciones, color oscuro en las puntas de las alas.
 Pescado	<ul style="list-style-type: none"> • Color: Color natural de la especie. • Olor: Característico del producto fresco. • Textura: Firme, elástica y resistente a la presión de los dedos. • Ojos salientes y brillantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agallas húmedas y de color rojo brillante. • Escamas bien adheridas a la piel. • Vientre no abultado. Carne limpia y fresca.
 Carnes rojas	<ul style="list-style-type: none"> • Color: Rosado o rojo brillante • Olor: Característico del producto fresco 	<ul style="list-style-type: none"> • Textura: Jugosa y firme

Nota. La Figura muestra los criterios de recepción de materias primas según BPM.

Tabla 6

Ejemplo de registro de recepción de materias primas

Datos del servicio de alimentación							
Registro de materias primas recibidas							
Fecha-hora	Materia prima	Proveedor	Especificaciones	Resultado del control		Observaciones	Responsable
				Cumple	Incumple		
			Temperatura				
			Características (olor, color, textura)				
			Envase				
			Transporte				
Verificado por:			Fecha:				

Nota. Elaboración propia basado en BPM.

- **Durante el proceso de cocción se verificará y registrará regularmente los tiempos y temperaturas alcanzados por los alimentos, de la forma siguiente:**

- ✓ El punto de cocción de los cortes grandes de carnes y aves deberá estar totalmente cocido en el centro de la pieza, se comprobará mediante un termómetro de corte o para alimentos, la temperatura será superior a 0 grados centígrados, se utilizará grasa y aceite para freír sin quemarse al perder color, olor y/o sabor deben cambiarse inmediatamente.

Tabla 7

Temperatura mínima de cocción de acuerdo a cada alimento

Alimentos	Temperatura mínima
Aves	74°C
Alimentos rellenos y cacerolas	74°C
Carne molida	68°C
Carnes inyectadas	68°C
Carne de cerdo, res, ternera, oveja y pescado	63°C
Vegetales y alimentos procesados	57 °C

Nota. Elaboración propia de acuerdo a BPM.

- ✓ Las comidas preparadas parcialmente o precocidas, con el fin de terminarlas en el momento de su pedido, deben conservarse rotuladas en refrigeración y bien tapadas para evitar su contaminación.
- ✓ Las preparaciones a base de ingredientes crudos o cocidos perecibles de consumo directo deben conservarse en refrigeración a una temperatura no mayor de 5 C hasta el momento de su uso.

- ✓ El tiempo de conservación de estos alimentos no debe permitir la alteración de sus características.

Tabla 8

Duración de los alimentos en refrigeración y congelación

Refrigeración de alimentos	
Alimento	Duración en refrigeración
Proteínas animales preparadas como huevo, pollo, res, cerdo	3 a 5 días
Pescado cocido	1 a 2 días
Verduras cocidas	2 a 3 días
Frutas	2 a 3 días
Legumbres (frijoles, lentejas, garbanzo, adámame, habas, alubias) preparadas	4 a 5 días
Congelación de alimentos	
Alimento	Duración en congelación
Proteínas animales preparadas como huevo, pollo, res, cerdo, pescado	2 a 3 meses
Verduras cocidas	2 a 3 meses
Frutas	2 a 3 meses
Legumbres (frijoles, lentejas, garbanzo, adámame, habas, alubias) preparadas	4 a 5 meses

Nota. Elaboración propia basada en Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO).

- ✓ Para el caso de los alimentos de mayor riesgo como cremas a base de leche y huevos crudos, el periodo de conservación no podrá ser mayor de 24 horas.
- ✓ Los embutidos y similares deben servirse de inmediato o conservarse en refrigeración, protegidos para evitar su resecamiento y contaminación.
- ✓ El recalentamiento de las porciones que se han mantenido en frío debe hacerse lo más rápido posible hasta alcanzar una temperatura mínima de 74 C en el centro del alimento por al menos 30 segundos y servirse de inmediato.

Figura 20
Zona de peligro en la cocción de alimentos



Nota. Tomado de (Servicio de Inocuidad e Inspección de los Alimentos, 2010)

- ✓ Los alimentos recalentados que no se consuman se descartarán y no podrán regresar al refrigerador o congelador.
- **Para prevenir la contaminación cruzada en la cocina se aplicarán las siguientes medidas:**
 - ✓ Las materias primas y alimentos crudos que se almacenan en los equipos de frío estarán protegidos y se ubicarán por separado de los alimentos cocinados, precocidos y de consumo directo.
 - ✓ El personal encargado de la manipulación de las materias primas se lavará y desinfectará las manos antes de entrar en contacto con alimentos preparados.
 - ✓ Las tablas y utensilios que se empleen para efectuar la manipulación de los alimentos deben ser diferentes para los crudos y para los cocidos.
 - ✓ Las mesas de trabajo deben lavarse y desinfectarse después de utilizarse con

UCUENCA

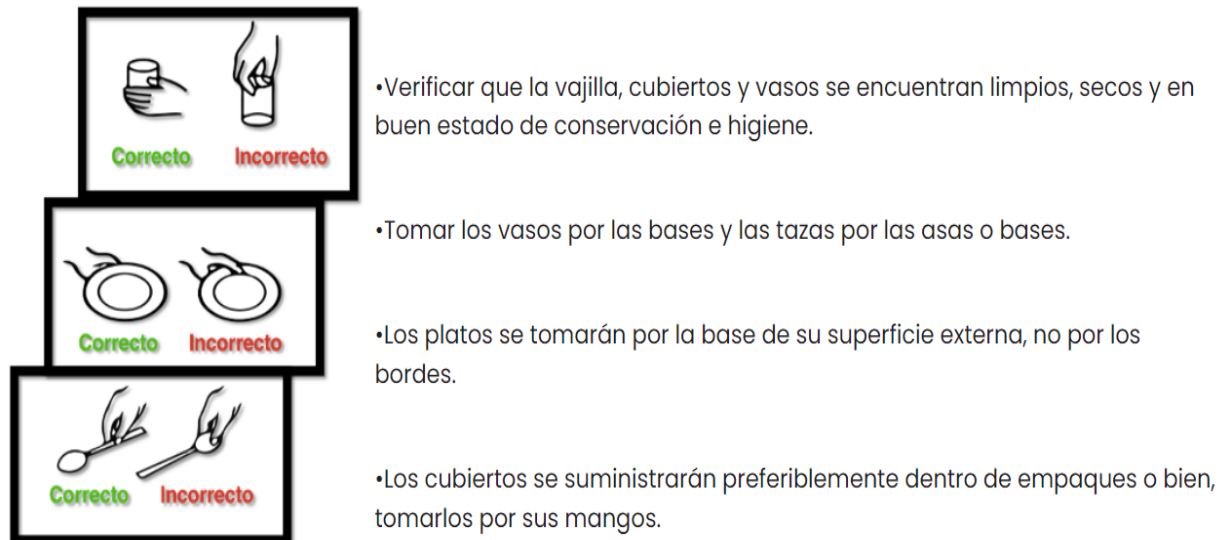
alimentos crudos.

- ✓ La vajilla, cubiertos y vasos deben estar limpios, desinfectados y en buen estado de conservación e higiene.

- **Se debe poner atención a su manejo de acuerdo a las siguientes indicaciones:**

- ✓ Los platos se tomarán por debajo o por los bordes; los vasos por las bases; los cubiertos por sus mangos y las tazas por debajo; procurando no tocar con los dedos la superficie que entrará en contacto con los alimentos o la boca de los comensales.

Figura 21
Manipulación de la vajilla



Nota. Tomado de BPM.

- ✓ En ningún caso los platos o fuentes con las preparaciones se colocarán unos sobre otros.
- ✓ El agua y hielo serán potables y deben mantenerse en recipientes cerrados, limpios y desinfectados.
- ✓ El hielo no debe manipularse directamente con las manos, se hará con pinzas, cucharas o similares, evitándose el uso de vasos en esta práctica.
- ✓ El hielo utilizado para enfriar botellas u otros, debe ser de agua potable, pero no debe utilizarse para consumo humano.

UCUENCA

- ✓ Al servir los alimentos sin envoltura, no debe utilizarse directamente las manos, sino guantes desechables, pinzas, espátulas u otros utensilios apropiados, según sea el caso.
- ✓ Para el servido del azúcar, café soluble y productos complementarios a la comida, como ají molido, mostaza, mayonesa, salsa de tomate u otros, se evitarán los dispensadores manuales, reemplazándolos por porciones individuales envasadas comercialmente.
- ✓ Cuando se sirven cremas y salsas no envasadas, estas se lo hará debidamente refrigeradas en recipientes de uso exclusivo y de material de fácil lavado, que no transmita contaminación, olor o sabor a los alimentos; debiendo estar en buen estado de conservación e higiene y cuidando de renovar completamente el contenido por cada servido a la mesa, previo lavado.
- ✓ El área de atención al consumidor, según las modalidades del servicio, debe tener su mobiliario y mantelería en buen estado de conservación e higiene. Si se requiere, se colocarán recipientes para basura con bolsas plásticas y tapas de vaivén que se mantendrán en buen estado de conservación de higiene, no permitiendo que los residuos rebasen su capacidad. Se promoverá la higiene de manos de los comensales como medida sanitaria, a través de mensajes educativos y de elementos de uso individual como toallitas o gel desinfectante, entre otros.
- ✓ Las bebidas no alcohólicas envasadas se servirán en sus envases originales; si se usa equipos surtidores o dispensadores, se sirve en vasos desechables o vasos de vidrio limpios. Dichos equipos se mantendrán en buen estado de conservación e higiene. Los licuados, batidos o similares se servirán en vasos limpios y los utensilios complementarios como sorbetes u otros deben ser de único uso y de material desechable.
- ✓ Las bebidas alcohólicas que se sirven deben ser de procedencia formal y tener autorización de expendio, registro sanitario y fecha de vencimiento cuando corresponda.
- ✓ La administración será responsable del control médico periódico de los manipuladores de alimentos, no se permitirá que aquellos que padecen

enfermedades infectocontagiosas continúen con la manipulación de los alimentos, hasta que se verifique el buen estado de su salud (Carnet de salud del manipulador).

- **Los manipuladores de alimentos deben mantener una esmerada higiene personal, especialmente en el lavado de manos, de la siguiente forma:**

- ✓ Antes de iniciar la manipulación de alimentos. Inmediatamente después de haber usado los servicios higiénicos.
 - Después de toser o estornudar utilizando las manos o pañuelo.
 - Después de rascarse la cabeza u otra parte del cuerpo.
 - Después de manipular cajas, bultos y otros artículos contaminados.
 - Después de manipular alimentos crudos como carnes, pescados, mariscos, etcétera.
 - Después de barrer, trapear pisos, recoger y manipular los recipientes de residuos, limpiar mesas del comedor, tocar dinero y todas las veces que sea necesario.
- ✓ Los manipuladores de alimentos también deben observar hábitos de higiene estrictos durante la preparación y servido de los alimentos, tales como: evitar comer, fumar o escupir. Ellos deben tenerlas uñas recortadas, limpias y sin esmalte y sus manos estarán libres de objetos o adornos personales como joyas, relojes u otros.
- ✓ Los manipuladores de alimentos deben usar ropa protectora de color blanco que les cubra el cuerpo, llevar completamente cubierto el cabello y tener calzado apropiado.
- ✓ Toda la vestimenta debe ser lavable, mantenerla limpia y en buen estado de conservación, a menos que sea desechable.
- ✓ El resto del personal debe emplear ropa protectora mantenida en buen estado de conservación e higiene.
- ✓ Los operarios de limpieza y desinfección de los establecimientos deben usar delantales y calzados impermeables.
- ✓ La capacitación sanitaria de los manipuladores de alimentos será obligatoria y se efectuará al menos cada seis meses.

3.4.5. Almacenamiento de productos elaborados y no elaborados

- **Almacenamiento seco**

En esta área se almacenan alimentos secos como enlatados, cereales, harina, azúcar, galletas, té, café y otros alimentos no perecederos. Cuando sea responsable de esta acción, el encargado del almacén debe cumplir con los siguientes principios para un almacenamiento adecuado:

- ✓ Mantener el almacén limpio, seco y ordenado.
- ✓ Los almacenes de consumibles o productos terminados deberán estar dispuestos o descargarse de manera ordenada, a una distancia mínima de 60 cm del muro perimetral, y colocados sobre tarimas o tarimas a una altura mínima de 15 cm del piso para facilitar su inspección, limpieza y fumigación.
- ✓ No utilice una bandeja sucia o dañada.
- ✓ No se pueden realizar otras operaciones en una instalación o establecimiento utilizado para almacenar materias primas, envases y productos terminados.
- ✓ El embalaje no debe estar húmedo, mohoso o dañado.
- ✓ Inspeccionar los alimentos en conserva y aplicar el principio FIFO (primero en entrar, primero en salir) para que los alimentos más antiguos se consuman primero.
- ✓ Los productos deben estar debidamente clasificados según su tipo.
- ✓ Todos los lotes, especialmente los productos enlatados, deben someterse a pruebas de hundimiento, corrosión, contaminación y fechas de caducidad antes de permitir su almacenamiento.
- ✓ Los pesticidas, agentes de limpieza, desinfectantes y otras sustancias peligrosas que deben estar presentes en el servicio de alimentos deben estar debidamente etiquetados con información sobre su toxicidad y uso previsto. Estos productos deben ser almacenados en lugares o estantes especialmente diseñados para este fin y operados únicamente por personas calificadas para evitar la contaminación de otros productos.
- ✓ Deben mantenerse registros de las ventas y la producción de productos.
- ✓ El encargado del almacén debe verificar el estado de envío del producto durante

la carga y descarga.

- **Artículos empacados en sacos**

- ✓ Los granos empacados como (arroz, harina, azúcar, frijoles deben colocarse en diagonal sobre la rejilla para permitir que el aire circule por debajo.
- ✓ Coloque no más de ocho bolsas por pila.

- **Artículos empacados en cajas**

- ✓ Verifique que la caja tenga el contenido correcto.
- ✓ Coloque uno encima del otro como se indica (flecha apuntando hacia arriba).
- ✓ Los productos sensibles a la luz como grasas, alimentos ácidos, etc. deben estar en su empaque original.
- ✓ Los artículos más pesados deben colocarse en el estante inferior y los más livianos en el estante superior.
- ✓ Las cajas deben estar etiquetadas en el exterior para facilitar su visualización.

- **Artículos enlatados**

- ✓ Las latas no se deben presentar:
 - Hinchadas,
 - perforadas,
 - soldadura defectuosa,
 - abombamientos en uno o ambos extremos
 - corroídas
 - hundidas.
- ✓ Las latas pueden almacenarse de 2 a 3 capas, dependiendo de la amplitud de la estancia y del tamaño de la lata.

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) recomiendan mantener el almacenamiento de los alimentos que no requieran de refrigeración, de la siguiente manera. Ver Tabla 9.

Tabla 9

Almacenamiento de insumos

BODEGA Nro. 1	
Alimentos perecederos	Verduras sin procesar Frutas de mano Raíces, Tubérculos y Plátanos (papa, yuca, ñame, plátano) Productos de panadería (Pan, bizcochos, galletas)
Alimentos no perecederos	Cereales (Arroz, harinas, avena, pastas) Leguminosas secas (Arveja seca, frijol blanco, frijol rojo, garbanzo, lenteja) Enlatados Encurtidos Aceites Azúcar Vinos Salsas (De tomate, mayonesa, mostaza, negra)
Artículos desechables	Vasos (4 oz, 10 oz, 12 oz) Portacomidas desechables Platos desechables Cubiertos desechables
BODEGA Nro. 2	
Elementos de aseo	Escobas, traperos, recogedores, lanillas.
Detergentes	Jabón líquido Jabón en polvo Hipoclorito Biovarsol Ambientador
Químicos	Los requeridos.

Nota. Basado en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

- **Almacenamiento refrigerado**

- ✓ Carnes: temperatura de almacenamiento en refrigeración 5°C o menos. Temperatura en congelación -18°C o menos.
- ✓ Pescado: temperatura de almacenamiento en refrigeración 5°C o menos. Temperatura en congelación -18°C o menos (máximo 2 días).
- ✓ Embutidos: Se conservan en refrigeración entre 0°C - 5°C
- ✓ Leche y productos lácteos: Refrigeración entre 0°C - 5° C. Evitar la congelación.
- ✓ Huevos: Almacenar entre 7° C - 10° C. Evitar mantenerlos a temperatura ambiente.
- ✓ Frutas, verduras y vegetales: Temperatura de almacenamiento entre 5° C - 10° C. La papa, cebolla, limón y plátano se debe conservar en lugar fresco y seco entre 10°C - 21°C
- ✓ Helado: Será almacenado en recipientes limpios y desinfectados a -12°C.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que la distribución de los alimentos sea: en la parte superior todos los alimentos cocidos, en la zona intermedio, colocar todo lo pre elaborado, en la zona inferior disponer alimentos crudos que no requieran congelación. Ver Figura 22.

Figura 22

Distribución de los alimentos dentro del refrigerador



Nota. Basado en la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Figura 23

Formato de etiquetado de productos congelados o refrigerado



Nota. Tomado de Labelfood.es

3.4.6. Protocolo de seguridad para clientes

- ✓ Medir la temperatura corporal de los huéspedes, temperatura corporal superior a 37.5 grados no pueden ingresar, personas con gripe, tos y otros síntomas no pueden ingresar.
- ✓ Se requiere una cubierta facial.
- ✓ Proporcionar a los clientes desinfectantes para manos a base de alcohol antes de ingresar a las instalaciones.
- ✓ El personal del establecimiento debe aconsejar a los clientes que se laven las manos antes de comer de acuerdo con el mensaje sugerido y familiarizarse con los términos de esta práctica.
- ✓ Superficies, dispensadores, picaportes, mostradores de autoservicio, mesas de comida, etcétera deben limpiarse y desinfectarse después de cada servicio, normalmente superficies que puedan ser utilizadas por los clientes.
- ✓ Priorizar el pago con medios electrónicos.

3.4.7. Plan de control de plagas

La cocina es el lugar principal donde suelen aparecer plagas. Mantener una higiene adecuada en la cocina en todo momento puede ser la medida más eficaz contra la propagación de plagas. Estas son algunas de las medidas clave que se tomarán:

- ✓ Mantenga la comida fuera del suelo para evitar que los animales entren fácilmente a la casa.
- ✓ Los estantes y huecos deben estar libres de escombros y restos de comida que puedan atraer insectos como hormigas.
- ✓ Cuidado con los restos de comida: la suciedad y la acumulación de comida es la combinación perfecta de la presencia de insectos dañinos. Esto incluye evitar dejar platos sucios durante la noche y tener cuidado con los desagües.
- ✓ Cerrar correctamente todos los recipientes de alimentos. Si es posible, colóquelo en recipientes hechos de materiales duros, ya que muchos insectos pueden penetrar algunos materiales y reproducirse en los paquetes de cocina. Por ejemplo, las polillas pueden enterrarse en paquetes de pasta o envoltorios de arroz y poner huevos en ellos.
- ✓ Saque la basura todas las noches o con la mayor frecuencia posible para evitar la entrada de cucarachas y moscas. Evite que los animales ingresen a las áreas de manipulación de alimentos.

Tabla 10

Plan de control de plagas para Nayla Eventos y Catering

Plan de control de plagas y otros animales indeseables
Registro de comprobación del plan de control de plagas

Año:	Mes:	Día:
-------------	-------------	-------------

Supervisión de medidas higiénicas	Estado	
	Cumple	Incumple
Medidas que evitan dejar disponible fuera de los envases		
Ninguna presencia de restos de alimentos fuera de los envases		
Todos los envases se mantienen cerrados		
Todo el producto se encuentra almacenado por encima de los 20 cm del suelo		
No hay presencia de embalajes de material poroso		

Estado de los cubos de basura		
Correcto estado de limpieza		
Presencia de bolsa de basura		
Cubo con tapa y accionamiento no manual y en perfecto estado		
No exceso de volumen en la bolsa		
Los cubos se mantienen cerrados		

Estado de los contenedores		
Correcto estado de limpieza		
Presencia de bolsa de basura		
Con tapa		
No exceso de volumen de bolsa		
Se mantienen cerrados		

Estado de los desagües		
Desagües del suelo y de las pilas limpios y en buen estado		
Supervisión de barreras físicas	Estado	
	Cumple	Incumple
Barreras físicas y otras condiciones de carácter estructural		
Telas mosquiteras en buen estado y limpias		
Puertas protegidas del exterior y que evitan el paso inferior de plagas		
Cierre hermético de las puertas o personas de separación con el exterior		
Puntos de entrada de agua sellada		
Ninguna grieta en paredes, techos o suelos		

Nota. Elaboración propia

3.4.8. Capacitación de manipuladores de alimentos

Se considera que la capacitación a los manipuladores de alimentos se concentre de manera integral, debido a que existe un grado considerable de desconocimiento respecto a las Buenas Prácticas de Manufactura. Por lo que se propone las siguientes líneas de conocimiento:

- ✓ Contribución del Manejo Higiénico de alimentos a la población.

UCUENCA

- ✓ Condiciones del personal que manipula alimentos.
- ✓ Condiciones del establecimiento donde se preparan los alimentos.
- ✓ Manejo higiénico en el proceso de elaboración de alimentos.
- ✓ Cinco claves para la inocuidad de los alimentos.

CONCLUSIÓN

Hoy en día, debido a la dinámica del entorno, las entidades que ofrecen el servicio de alimentos como “Nayla Eventos y Catering” deben buscar constantemente la mejora para lograr altos niveles de eficiencia y calidad, pues más que un requisito necesario para un producto o servicio, es también un eje estratégico de competencia y posicionamiento en el mercado.

Para el presente trabajo se realizó una búsqueda de información respecto a medidas de bioseguridad para establecimientos expendedores de alimentos, a nivel nacional e internacional. Se tomó como base cierto nivel de normativa reciente de bioseguridad que surgió a raíz de la crisis sanitaria. También se diagnosticó la situación en la que se encuentra “Nayla Eventos y Catering” respecto al cumplimiento de medidas de bioseguridad. Donde se determinó que existe un cumplimiento parcial de estas medidas, debido, principalmente, al desconocimiento por parte de la gerencia del establecimiento y el personal.

Al tratarse de un servicio que tiene una manipulación constante, se proporcionó un manual de cuidados a procesos que se realizan tanto en cocina, como en montaje y entrega de productos para eventos de catering de la empresa.

Se pudo evidenciar un esfuerzo por parte de la gerencia, para la adecuación de los lugares en la ejecución de las actividades y la implementación de sitios de barrera para la desinfección de las personas, y así evitar el contagio dentro de la empresa y al interior de los vehículos.

Al diseñar este protocolo se garantizó a la empresa “Nayla Eventos y Catering”, pueda cumplir con la normatividad, y luego cuidar la salud de sus empleados para así efectuar actividades seguras y libres de agentes patógenos, de esta manera garantizar la satisfacción de todos los interesados. Se observó la colaboración de los trabajadores conductores y personal administrativo, para que se pudiera realizar este trabajo de campo que finalmente ha ayudado en la reactivación económica de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Si bien el término de catering se ha vuelto muy popular, también es importante considerar que frecuentemente es confundido con otro tipo de servicios de alimentos y bebidas en la ciudad de Cuenca, lo cual conlleva a que su uso no sea el adecuado, o incluso a que muchas personas que desean dedicarse a esta área no tengan muy claro en sus inicios todo lo que implica este, por lo que es relevante que las empresas de este sector busquen alternativas o estrategias de diferenciación para darse a conocer a la población cuencana.
- El servicio de catering en la ciudad de Cuenca, al igual que cualquier servicio de alimentos y bebidas, debe implementar todos los parámetros establecidos por las entidades de control del país para ofertar un servicio seguro y saludable para sus colaboradores y clientes.
- Realizar diagnósticos situacionales cuando se conozcan los niveles de cumplimiento y se identifiquen oportunidades de mejora en los procesos de la organización.
- Implementar los procedimientos de bioseguridad previstos en el trabajo de investigación y recomendaciones emitidas por el Ministerio de Salud y antes de control de los diferentes sectores socioeconómicos, especialmente en áreas relacionadas con el procesamiento de alimentos, para garantizar la satisfacción del cliente y la salud.
- Optimizar los procesos de compra, ya que tienen bajos niveles de cumplimiento, acondicionamiento y almacenamiento. También, mejorar la tangibilidad en función al aseguramiento de la inocuidad de los alimentos y los empaques.
- Desarrollar propuestas para mejorar la bioseguridad para proteger la salud del personal y los clientes, con base en lineamientos determinados por las autoridades competentes.
- Capacitar al personal respecto a la manipulación de los alimentos.
- Que este manual sea difundido y aplicado en negocios de catering y eventos.
- Continuar con trabajos de investigación que tengan implicancias prácticas en el campo real y den solución a las problemáticas actuales.

BIBLIOGRAFÍA

Acuerdo Ministerial N. 00126-2020-Declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria. (2020).

Buenas prácticas en la cadena de frío. (2019). *Buenas prácticas en la cadena de frío*. ALIMENTOS.

Carmona, G., Villada, J., & Álvarez, Y. (2020). *Modelo de recepción de materia prima y control de inventarios en empresa manufactureras Karace S.A.S de la ciudad de Medellín*. Tecnológico de Antioquia.

CRISOL. (2010). *Origen del Catering*. Crisol: Equipo Hostelero.

De los Ángeles, A. (2013). *Diseño de un plan de mejoramiento para el área operativa de la empresa de servicios de catering service "Cate Masivo"*. Universidad Politécnica Salesiana.

Gutiérrez, D. (2019). *Mapa de procesos Catering*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/401927495/Mapa-de-Procesos-Catering>

Hoyer, O. (2012). *El proceso de producción y servicio de banquetes y eventos especiales de catering*. Venta de servicios de catering y post.

Ley de Seguridad Pública y del Estado. (2009).

Ley Orgánica de Salud. (2006).

Lineamientos para la prevención COVID-19 e Inocuidad de los Alimentos. (2020).

López, N. (2014). *Plan de mejoramiento en la preparación y servicio de alimentos en la empresa DELLTEX industrial provincia de Pichincha*. Universidad Tecnológica Equinoccial.

Manual del Comité de Operaciones de Emergencias - COE. (2017).

Melo, N. (2008). *Diseño de un programa de limpieza y desinfección para la "Casa de Banquetes Gabriel", actual administradora del casino de la empresa Algarra S.A.* Pontificia Universidad Javariana.

Ñauta, A., & Peralta, D. (2014). *Estudio de la oferta y demanda del servicio de catering en Cuenca, aplicado a un proyecto de inversión en el sector*. Universidad de Cuenca.

Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas: Restaurantes y Cafeterías al momento de su Reapertura en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19. (2020).

Protocolo para la higiene de alimentos en establecimientos de expendio. (2020).

Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos. (2020).

Ramírez, M. (2020). *Los 6 tipos de servicios de catering más usados*. Directorio de negocios.

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (2012).

Rodríguez, M. (2015). *Propuesta de factibilidad para la creación de una empresa decidida a la decoración y catering para eventos en la ciudad de Cuenca*. Universidad Politécnica Salesiana.

Servicio de Inocuidad e Inspección de los Alimentos. (2010). *Información sobre Inocuidad de Alimentos*. Departamento de Agricultura de los Estados Unidos.

Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias. (s.f.).

Tumbaco, S. (2016). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de catering (CATERING TUMBACO)*. Universidad de Guayaquil.

ANEXOS

Anexo 1

Modelo de entrevista a profundidad

Entrevista a profundidad

Generalidades:

1. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la empresa?
2. ¿Qué áreas definidas tiene la empresa? (Ejemplo: área de producción, ventas, compras, bodega, etcétera.)
3. ¿Con cuántos trabajadores fijos y eventuales dispone la empresa?
Describa cargos y funciones.
4. Describa paso a paso el proceso de catering que ofrece, desde la compra de materia prima hasta la atención al cliente y prestación del servicio.

Manipulación de alimentos:

5. ¿Cómo se realiza la manipulación de alimentos en Nayla Eventos y Catering?
6. ¿Qué personas intervienen en el proceso de manipulación de alimentos?
7. ¿Qué medidas de bioseguridad se utilizan para manipular los alimentos?
8. ¿Qué insumos utilizan para la manipulación de alimentos?

-Compra y recepción:

9. ¿Cómo se realiza la compra y recepción de alimentos en Nayla Eventos y Catering?
10. ¿Qué medidas de bioseguridad se utilizan para la compra y recepción?
11. ¿Qué personas intervienen en el proceso de Compra y recepción?
12. ¿Qué insumos utilizan para la compra y recepción?

-Producción y almacenamiento:

13. ¿Qué medidas de bioseguridad se utilizan para la producción y almacenamiento?
14. ¿Qué personas intervienen en el proceso de producción y almacenamiento?
15. ¿Qué insumos de desinfección utilizan para la producción y almacenamiento?

-Instalaciones y mobiliario:

16. ¿Qué medidas de bioseguridad se utilizan para la higiene y desinfección de las instalaciones y mobiliario?
17. ¿Qué personas intervienen en el proceso de la higiene y desinfección de las instalaciones y mobiliario?
18. ¿Qué insumos de desinfección utilizan?
19. ¿Cada qué tiempo?

-Transporte y comercialización

20. ¿Qué medidas de bioseguridad se utilizan para el transporte y comercialización?
21. ¿Qué personas intervienen en el proceso de transporte y comercialización?
22. ¿Qué insumos de desinfección utilizan para transporte y comercialización?
23. ¿Cada qué tiempo?

-Higiene y seguridad para el personal

24. ¿Cuáles son las medidas generales de higiene y seguridad para el personal?

Nota. Elaboración propia.

Anexo 2

Fotografías de la visita técnica a “Nayla Eventos y Catering”









UCUENCA



UCUENCA



UCUENCA









UCUENCA



UCUENCA







Anexo 3

Diseño de tesis



*Aprobado
07 abril 2021
[Firma manuscrita]*

**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE GASTRONOMÍA**

**MANUAL DE PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE
CATERING DENTRO DE LA CIUDAD DE CUENCA. CASO: "NAYLA
EVENTOS Y CATERING"**

**Proyecto de Intervención previo a la obtención del título de: Licenciado en
servicio de alimentos y bebidas.**

**DIRECTORA:
MG. JESSICA MARITZA GUAMÁN BAUTISTA**

**AUTORAS:
ERIKA PAOLA BENAVIDEZ TELLO
CI: 0106311293
JESSICA XIMENA BUENO CURILLO
CI. 0106207624**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: "PROCESOS DE HIGIENE, SEGURIDAD
ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN"**

CUENCA, MARZO 2021

1. Título del proyecto de investigación

Manual de protocolo de bioseguridad para el servicio de catering dentro de la ciudad de Cuenca. Caso: “Nayla Eventos y Catering”

2. Nombre del estudiante / Correo electrónico

Erika Paola Benavidez Tello/ paola.benavidez@ucuenca.edu.ec

Jessica Ximena Bueno Curillo/ jessica.bueno@ucuenca.edu.ec

3. Resumen del diseño del proyecto de Intervención

Los servicios de catering han tenido gran relevancia en el sector gastronómico, con el pasar del tiempo se ha ido innovando, ya que se cuenta con una variedad de productos y procesos de producción continúa, llegando a tener más importancia en el mercado, por tal motivo es un servicio que debe asegurar el uso de productos de alta calidad e implementar un protocolo de bioseguridad.

Cada establecimiento debe contar con un protocolo de seguridad y de esta forma estar preparado para cualquier situación de emergencia. Para la creación de este manual es indispensable realizar un diagnóstico acerca de servicios, procesos y productos de la empresa de catering, para el cual tomaremos en cuenta el caso de “Nayla Eventos y Catering”, una microempresa que forma parte del área de gastronomía.

Para el presente trabajo se realizará una búsqueda de información de temas que serán indispensables para el desarrollo de este trabajo, también se diagnosticará la situación en la que se encuentran los servicios de catering de la ciudad de Cuenca con la finalidad de implementar un manual de protocolo que se acople al caso que se estudiará.

4. Planteamiento del proyecto de Intervención

El catering es un servicio que siempre busca una mejora para los clientes, es por eso que ha presentado una evolución a lo largo de los años. Este servicio comenzó como la solución a una necesidad por parte del ejército, posteriormente se lo aplicó a otros sectores como el transporte. Actualmente se ha convertido en algo más que solo una solución a un problema, ya que los clientes buscan dar una parte estética a más de la alimentación, esto ha llevado a implementación de nuevas técnicas y procesos.

Al tratarse de un servicio que tiene una manipulación constante, se pretende proporcionar un manual de cuidados a procesos que se realizan tanto en cocina, como en montaje y entrega de productos para eventos de catering de la empresa. Con los procesos que se detallarán durante el progreso de esta investigación se presentará un manual de protocolo de bioseguridad para el servicio de catering dentro de la ciudad de Cuenca y aplicar al establecimiento “Nayla Eventos y Catering”, y así precautelar el bienestar y satisfacer las necesidades de sus clientes.

El manual se va a crear a partir de problemas que ponen en relación la salud y los alimentos, ya que la cadena gastronómica debe mantener un cuidado excesivo en lo que refiere a los procesos y los servicios de alimentos, además de que existen establecimientos de catering que no cuentan con todas las medidas necesarias para el bienestar de los clientes.

5. Revisión Bibliográfica

Francisco García y Pedro García (2011) en el libro *Operaciones básicas y servicio en restaurante y eventos especiales*, nos dan conceptos básicos sobre catering, nos mencionan la historia e inicios, así como el desarrollo que ha ido adquiriendo el catering con el paso de los años.

Según Francisco García y Mario Muela (2011), en su libro, *Restauración*, señalan información importante sobre la restauración, como por ejemplo las necesidades de la sociedad como alojamiento, restaurantes, cafeterías y las actividades que presenta el catering.

Ahmed Ismail (2001) en su libro *Congresos y catering: Organización y ventas*, menciona sobre la clasificación del catering: *catering en instalaciones y el catering exterior*, nos dice que estos deben ser adaptables según el paso del

tiempo.

José Sesmero en su libro *Servicio de catering*, habla sobre la actividad y procesos para la organización de una empresa de catering haciendo referencia a todo lo que incluye esta línea de negocio, como su producción, seguridad y limpieza de sus instalaciones, montaje y comercialización.

Estela Martínez, María Aparicio y Ricardo Rodríguez (2020) en su documento *Saneamiento en la industria alimentaria*, nos dan un aporte importante sobre las BPM, POES Y HACCP en tiempo de coronavirus, así como los métodos de saneamiento en la industria alimentaria y la inocuidad de la industria agroalimentaria.

Roberto Carro y Daniel Gonzales (2012) en *Normas HACCP, Sistema de análisis de riesgo y puntos críticos de control*, mencionan la importancia de la calidad de los alimentos y como está determinada por el cumplimiento de requisitos legales y comerciales.

María Vicanco (2017) en su artículo en la revista Scielo llamado *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*, nos habla sobre la importancia de seguir procedimientos y hacer controles en las diferentes organizaciones.

La Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de México (2004) en la *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*, nos da pasos detallados de cómo elaborar un manual de procedimientos con pasos específicos para realizarlo y ejemplos de formatos.

La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (2020), en su documento "*Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos*", menciona sobre la importancia de la correcta recepción y manipulación de los alimentos en situaciones de emergencia.

6. Objetivos

Objetivo General

Elaborar un manual de protocolo de bioseguridad para el servicio de catering dentro de la ciudad de Cuenca, desde la producción gastronómica.

Caso: "Nayla Eventos y Catering"

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual del servicio de catering dentro de la ciudad de Cuenca.
2. Identificar las reglas de bioseguridad aplicables a la producción gastronómica y al servicio de catering.
3. Aplicar el protocolo de seguridad para el servicio de catering a la empresa “Nayla Eventos y Catering”

7. Técnicas de trabajo

Las técnicas que se desarrollaran en la presente investigación será el método cualitativo, con la aplicación de entrevistas a la dueña de la empresa de catering en donde se va a aplicar el manual de protocolo de bioseguridad, con dichas entrevistas se recogerá información en donde se pueda comprender opiniones e interpretar datos sobre la situación actual.

De igual manera se realizarán visitas exploratorias al establecimiento para saber si cuenta con las medidas necesarias para la seguridad de los trabajadores y clientes que soliciten el servicio, y de esta forma saber cuáles son las medidas que se deben tomar en cuenta en situaciones de emergencia.

A partir de ello se seleccionará y agrupará información en base a normas de Buenas Prácticas de Manufactura y manuales existentes relacionadas al tema a estudiar, para así relacionarlas con la información obtenida del establecimiento y finalmente desarrollar el manual de protocolo de bioseguridad.

8. Bibliografía

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2020). Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos. Obtenido de Gestión de Riesgos : <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLOS-ESTABLECIMIENTO-ALIMENTACION-COLECTIVA.pdf>

Carro, R., & González, D. (2012). Normas HACCP. Sistema de análisis de peligro y puntos críticos de control. Argentina : Universidad Nacional de

Mar de Plata.

García, F., García, P., & Muela, M. (2011). Restauración. En F. García, P. García, M. Muela, *Operaciones básicas y servicios en restaurantes y eventos especiales* (pág. 2). Madrid: Paraninfo.

García, F., & García, P. M. (2011). *Operaciones básicas y servicio en restaurante y eventos especiales*. Madrid: Paraninfo.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Ismail, A. (2001). *Congresos y catering: Organización y ventas*. Magallanes: PARANINFO.

Martínez, E., Aparicio, M., & Rodríguez, R. (18 de Abril de 2020). *Publítec S.A.* . Obtenido de <https://publítec.com/wp-content/uploads/Saneamiento.pdf>

Secretaria de Relaciones Exteriores. (Junio de 2004). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Obtenido de Secretaria de Relaciones Exteriores: https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

Sesmero Carrasco, J. L. (s.f.). *Servicio de Catering*. Málaga: VÉRTICE.

Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Scielo*.

9. Talento Humano

MANUAL DE PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EVENTOS DE CATERING DENTRO DE LA CIUDAD DE CUENCA.

Recursos	Dedicación	Valor Total
Director	1 hora/ semana/ 6 meses.	\$300,00
Estudiantes	16 horas/ semana/ 6 meses (por estudiante)	\$1920,00
Total		\$2220,00

Fuente: Manual Para Trabajo de Titulación

10. Recurso Materiales

MANUAL DE PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EVENTOS DE

CATERING DENTRO DE LA CIUDAD DE CUENCA.		
Cantidad	Rubro	Valor
260 u	Impresiones	\$17,50
20	Libros y docs digitales	\$18,00
2 usuarios	Internet	\$252,00
Total		\$287,50

Fuente: Manual Para Trabajo de Titulación

11. Cronograma de Actividades

El proyecto de intervención tendrá una duración de 6 meses

MANUAL DE PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EVENTOS DE CATERING DENTRO DE LA CIUDAD DE CUENCA.						
ACTIVIDADES	MES					
	1	2	3	4	5	6
Recolección y organización de la información.	X	X				
Revisión de información recopilada.			X			
Discusión y análisis de la información.			X			
Aplicación de entrevistas				X		
Elaboración de tabla comparativa de los resultados				X		
Verificación de resultados					X	
Elaboración del manual					X	
Redacción						X
Revisión final						X
Entrega						X

Fuente: Manual Para Trabajo de Titulación

12. Presupuesto

MANUAL DE PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EVENTOS DE CATERING DENTRO DE LA CIUDAD DE CUENCA.			
Concepto	Aporte del Estudiante	Otros Aportes	Valor Total
Talento Humano Investigadores	\$1920,00	0	\$1920,00
Gastos de movilización Transporte, subsistencias, alojamiento	\$20,00	0	\$20,00
Gastos de la investigación Insumos, materiales de escritorio, bibliografía. internet	\$287,50	0	\$287,50
Equipos, laboratorio y	\$100,00	0	\$100,00

maquinaria Laboratorio, computadoras y accesorios, máquinas.			
Otros	\$10	0	\$10
Total			\$2337,50

Fuente: Manual Para Trabajo de Titulación

13. Esquema

Capítulo 1. Generalidades del servicio de catering

- 1.1. Generalidades del catering
 - 1.1.1. El catering a través de los años
 - 1.1.2. Tipos de catering
 - 1.1.3. Procesos y características
 - 1.1.4. Organización y logística de catering

Capítulo 2. Reglas de bioseguridad aplicables al servicio de catering

- 2.1 Diagnóstico del servicio de catering
 - 2.1.1. Manipulación de alimentos e insumos
 - 2.1.1.1. Compra y recepción
 - 2.1.1.2. Producción y almacenamiento
 - 2.1.2. Limpieza y desinfección
 - 2.1.2.1. Instalaciones y mobiliario
 - 2.1.3. Transporte y comercialización del servicio
 - 2.1.4. Medidas de higiene y seguridad para el personal

Capítulo 3. Manual de protocolo de bioseguridad para el servicio “Nayla Eventos y Catering

- 3.1 Protocolo de bioseguridad
 - 3.1.1. Conceptos básicos
 - 3.1.2. Seguridad para el personal
 - 3.1.3. Instalaciones
 - 3.1.4. Equipos y utensilios
 - 3.1.5. Compras de ingredientes e insumos

- 3.1.6. Limpieza y desinfección de alimentos
- 3.1.7. Operaciones de producción y etiquetado
- 3.1.8. Almacenamiento de productos elaborados y no elaborados
- 3.1.9. Protocolo de seguridad para clientes