



UCI
Universidad para la
Cooperación Internacional

**UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL
(UCI)**

**“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INOCUIDAD
ALIMENTARIA BASADO EN BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)
Y (SSOP) PARA EL HOTEL BIJAO BEACH RESORT BY EVENIA UBICADO EN
LAS GUÍAS DE ORIENTE DE PANAMÁ”**

KAREN JANISSA BUITRAGO VERGARA

**PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR POR LA MAESTRÍA EN GERENCIA DE PROGRAMAS
SANITARIOS EN INOCUIDAD DE ALIMENTOS**

PANAMÁ
MAYO, 2024

**UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)**

Este Proyecto de Graduación fue aprobado por la Universidad como requisito parcial para optar al grado de Máster en Maestría en Gerencia de Programas Sanitarios en Inocuidad de Alimentos

MSc. Gerardo Ugalde Herrera
PROFESOR TUTOR

MIA. Ana Cecilia Segreda Rodríguez
PROFESORA LECTORA

KAREN JANISSA BUITRAGO VERGARA
SUSTENTANTE

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a Dios y todo lo bonito que me acompaña por haberme puesto esta maestría en mi camino, a mi madre Denia Sofía Vergara, ya que sin su esfuerzo jamás hubiese podido llegar a realizar esta maestría, gracias a ella por darme mi primer título y ayudarme aprender a valorar el esfuerzo, la perseverancia y dedicación, a mi eterno amor mi compañero de vida Javier Jaén, ya que siempre me incentivó a poder realizar y cumplir mi tan anhelada meta, por sus consejos en las clases y su apreciado conocimiento, a mi querida ahijada Angélica Sofía, por su ayuda en todo momento, incluso en mis momentos de temor, sus ánimos, siempre fueron efectivos a que sí podía con la tecnología, a mis tías queridas Delkys, Deisy, Dianela, Arnoldo y mi querido hermano Kikin por su ayuda y esfuerzo para lograr este paso tan importante, para mis queridos sobrinos Cristel, Pipe, Jampy, para que tengan siempre ese espíritu vencedor para cumplir sus propósitos de vida y deseos de superación personal.

A mi querida Tía Nydia Pérez por transmitir esa espiritualidad tan bonita de que con Dios todo lo podemos, a mi querido padre Kike por enseñarme que como mujer me debía preparar y superar en la vida, gracias porque, así como me dijiste un día, conservo y he logrado mantener como frase de vida que “el fracaso nunca te sobrecogerá si tu determinación por alcanzar el éxito es fuerte y poderosa”

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mis santos y toda la espiritualidad que nos acompaña de forma ancestral y directa por permitirme culminar esta maravillosa etapa de vida, a mi abuelito Arnoldo y Fía que desde el cielo me dan su bendición, agradezco al universo entero por colocar cada cosa en su lugar y poder obtener un conocimiento y experiencias nuevas, que me ayudarán a poder transmitir a todo aquel que en mi caminar lo necesite, agradezco a esta bella universidad y mis profesores de maestría, por toda esa dedicación y sacrificio en esmerarse en transmitir todo ese cúmulo de conocimientos y experiencias vividas, al personal administrativo de esta magna Universidad para la Cooperación Internacional por su gestión tan especial, a todas esas personas maravillosas que me he encontrado durante el desarrollo de esta maestría que con su conocimiento contribuyeron a mejorar mi desarrollo personal y profesional, gracias, gracias, gracias vida, gracias familia, gracias mamá, gracias compañero de vida, gracias a todo lo lindo de esta maravillosa vida, mil gracias.

Tabla de contenido

CAPITULO I	1
1. MARCO CONCEPTUAL	2
1.1 INTRODUCCIÓN.....	2
1.2 ANTECEDENTES.....	4
1.3 PROBLEMÁTICA.....	6
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.5 OBJETIVOS DEL PFG	9
1.5.1 Objetivo General.....	9
1.5.2 Objetivos específicos:.....	9
CAPITULO II	10
2. MARCO TEORICO.....	11
2.1 Marco Teórico del PFG.....	11
2.2 La Protección de Alimentos y el Servicio de Alimentación	12
2.3 Fuentes de Contaminación.....	12
2.4 Contaminación Cruzada	15
2.5 Enfermedades Trasmitidas por los Alimentos (ETA)	15
2.6 Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).....	16
2.7 Condiciones de los Edificios	19
2.8 Ubicación.....	19
2.9 Áreas de proceso	20
2.10 Instalaciones físicas del área de proceso	22
2.10.1 Diseño	22
2.10.2 Estructuras Internas.....	22
2.11 Descripción del Flujograma de Proceso de Restaurante.....	24
2.11.1 Pisos.....	25
2.11.2 Paredes	25
2.11.3 Techos.....	26
2.11.4 Ventanas y puertas.....	26
2.11.5 Iluminación	26

2.11.6 Ventilación	26
2.11.7 Tubería	26
2.12 Control de Temperaturas en Áreas de Proceso	27
2.12.1 Área de recepción de materia prima	27
2.12.2 Área de producción.....	27
2.13 Condiciones de los equipos y utensilios	28
2.13.1 Recipientes para los desechos	28
2.13.2 Instalaciones sanitarias	29
2.14 Eliminación de Desechos Sólidos y Líquidos	29
2.15 Personal	29
2.15.1 Capacitación.....	29
2.15.2 Salud e Higiene Personal.....	29
2.15.3 Practicas de Higiene y aseo personal.....	30
2.15.4 Lavado de Manos.....	30
2.15.5 Control de Salud.....	30
2.15.6 Comportamiento del personal.....	30
2.15.7 Visitantes.....	31
2.16 Control en el Proceso y la Producción.....	31
2.16.1 Materia Prima.....	31
2.17 Fases de Proceso y Operaciones de Manufacturas	31
2.18 Equipos de Control y Vigilancia	32
2.19 Controles Necesarios	32
2.20 Materia Extraña	33
2.21 Envase y Embalaje	33
2.21.1 Control de los peligros alimentarios.....	33
2.22 Abastecimiento de Agua, Hielo y su Control de Calidad.....	33
2.23 Hielo	33
2.24 Prevención de la Contaminación Cruzada.....	33
2.25 Programa de Limpieza y Desinfección (SSOP)	34
2.25.1 Área de recepción de la materia.....	35

2.25.2 Área de producción.....	35
2.25.3 Área de cocina caliente.....	36
2.25.4 Área de producto final listo para consumo.....	36
2.25.5 Área de lavamanos	36
2.25.6 Área de comedor.....	36
2.26 Control de limpieza y desinfección (SSOP)	36
2.26.1 Abastecimiento de agua	36
2.26.2 Control de Calidad	37
2.27 Programas de Limpieza y Desinfección.....	37
2.27.1 Objetivos	37
2.27.2 Programas de limpieza	37
2.27.3 Concepto de limpieza.....	37
2.27.4 Concepto de desinfección.....	37
2.28 Manejo y disposición de desechos	38
2.29 Vigilancia y Comprobación	39
2.30 Medidas de Vigilancia para Determinar si la Limpieza y Desinfección es Eficaz.....	39
2.31 Manejo y disposición de desechos líquidos.....	39
2.31.1 Drenajes.....	39
2.31.2 Desechos sólidos.....	40
2.32 Exclusión de Plagas	40
2.33 Anidamiento e Infestación	40
2.33.1 Vigilancia, detección y erradicación.....	40
2.33.2 Identificación de los lotes de producción.....	41
2.33.3 Documentación y registro.....	41
2.33.4 Almacenamiento y Distribución.....	41
2.33.5 Almacenamiento.....	42
2.33.6 Vigilancia y verificación.....	42

2.33.7 Capacitacion.....	42
2.33.8 Programas.....	42
2.33.9 Instrucción y Supervisión	43
CAPÍTULO III	44
3. MARCO METODOLOGICO	45
3.1 Diagnóstico preliminar y final de la empresa	45
3.2 Infraestructura del hotel	46
3.3 Tipo de estudio y diseño general.....	46
3.4 Cuadros	49
3.5 Diseño del instrumento	51
3.5.1 Diseño de Instrumento.....	51
3.5.2 Indicadores de criterio.....	51
3.5.3 La Opcion.....	51
3.5.4 Rangos Porcentuales.....	51
3.5.5 Instrumentos.....	51
3.6 Proceso de validación.....	52
3.7 Análisis de la información recolectada.....	53
3.8 Identificación y Descripción de Métodos, Técnicas, Procedimientos, Herramienta.....	53
3.8.1 Verificacion de SSOP.....	54
3.8.2 Capacitacion.....	55
3.8.3 Elaboracion del Manual.....	55
CAPITULO IV.....	57
4 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	58
4.1 Presentación de los resultados.....	58
4.2 Análisis de Resultados	60
5 CONCLUSIONES.....	65
6 RECOMENDACIONES	66
7 BIBLIOGRAFIA	67

Referencias Bibliográficas	68
8 ANEXOS	69

Índice de Figuras

Figura 1	pág. 14
Principales Fuentes de Contaminación de los alimentos.	
Figura 2	pág. 20
Ubicación de Google maps del hotel Bijao Beach Resort by Evenia	
Figura 3	pág. 59
Gráfico del cuadro comparativo de los resultados de la implementación del programa BPM Y SSOP.	
Figura 4	pág. 60
Gráfico de Resultados porcentuales de las variables de estudio (BPM Y SSOP) y sus componentes finales.	

Índice de Cuadros

Cuadro 1	pág. 17
Casos reportados de enfermedades hidroalimentarias en la república de panamá, según tipo, provincia	
Cuadro 2	pág. 49
Variable de Estudio BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)	
Cuadro 3	pág. 50
Variable de Estudio SSOP	
Cuadro 4	pág. 58
Cuadro comparativo de los resultados iniciales obtenidos de la evaluación realizada al Hotel Bijao Beach resort by Evenia al inicio de la implementación del programa BPM y SSOP	
Cuadro 5	pág. 59
Resultados porcentuales de las variables de estudio (BPM Y SSOP) y sus componentes finales	
Cuadro 6	pág. 62
Situación general de la inocuidad-calidad alimentaria en la Empresa Amenazas	

Cuadro 7pág. 63
Situación general de la inocuidad-calidad alimentaria en la empresa. Debilidades

Cuadro 8pág.64
Situación general de la inocuidad-calidad alimentaria en la Empresa. Fortalezas

Lista de Abreviaturas

BPM: Buenas prácticas de manufactura.

SSOP: Procedimientos de operación estándar de sanitización.

HACCP: Análisis de peligros y puntos críticos de control.

ETA: Enfermedades transmitidas por los alimentos.

Resumen Ejecutivo

El hotel Bijao Beach Resort By Evenia mantiene una alta demanda de clientes, el mismo está ubicado en la principal zona turística de las playas del océano Pacífico panameño. Debido al cambio de administración y dueños propietarios del hotel, se hace necesario realizar la documentación pertinente que exigirá los programas de inocuidad alimentaria basados en las prácticas de manufactura (BPM) y los procedimientos de operación estándar de sanitización (limpieza y desinfección) (SSOP por sus siglas en inglés), siguiendo como referencia la legislación panameña bajo el decreto ejecutivo N°81 del 31 de marzo de 2003 de la República de Panamá. Con esta referencia, se establecerán de manera, obligatoria en los servicios de alimentación, los prerrequisitos de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP por sus siglas en inglés), logrando que se minimice o elimine el impacto que podría causar las enfermedades de transmisión alimentaria (ETA) y contribuir a la salud de la población consumidora panameña.

Con la realización del presente trabajo investigativo, se ayudará a garantizar la inocuidad e higiene alimentaria a todos los turistas que asistirán día a día este hotel, para obtener un servicio de alimentación todo incluido inocuo y de calidad, desarrollando e implementando los programas de inocuidad alimentaria basado en las BPM Y SSOP.

El objetivo general de este proyecto final de graduación (PFG), consiste en elaborar los manuales de BPM y SSOP bajo la normativa que establecerá el decreto ejecutivo N° 81 del 31 de marzo de 2003 de la República de Panamá, de manera que se minimicen las enfermedades de origen alimentario que se pudieran producir durante el servicio de alimentación del Hotel Bijao Beach Resort by Evenia.

Para lograrlo, se fortalecieron las BPM y los SSOP; con una capacitación de acompañamiento que permita mejorar las condiciones actuales del servicio de alimentación, implementando los manuales respectivos.

Dentro de los resultados que se obtuvieron relacionados con la mejor de la inocuidad y calidad del servicio de alimentación actual en el hotel Biajo Beach Resort By Evenia, se observó la relevancia que tiene el apoyo de los colaboradores del área de recursos humanos, con respecto a los de la cocina, permitiendo la coordinación de las capacitaciones necesarias para implementar las BPM y el SSOP.

El resultado de diagnóstico inicial indicó que dentro del criterio de evaluación de las BPM y SSOP, el proceso de capacitación permitió que se pasara de un 74 % a un 85 %, lo que indica que al finalizar la implementación de las BPM hubo una mejora importante. Sin embargo, todavía falta mejorar aún más este prerrequisito, lo que obliga al hotel a insistir en hacer un proceso continuo de las BPM, en el que se incluya análisis microbiológicos que respalden los procedimientos de mejora y su efectividad o no, lo cual también servirá para mejorar su puntaje de implementación. En lo referente a los resultados de diagnóstico inicial de los SSOP se inició con un 60% y al finalizar su implementación, se obtuvo un 82% de mejora.

Por lo tanto, con los resultados anteriores se puede concluir que, si se mantienen los procedimientos utilizados, apoyados con análisis microbiológicos de referencia, se logrará obtener una mejora significativa con la implementación del SSOP dentro de las cocinas del hotel.

Palabras clave: Sistemas de alimentación, HACCP, SSOP, BPM, diagnóstico

Abstract

The Bijao beach resort by evenia hotel maintains a high demand from clients, it is located in the main tourist area of the beaches of the Panamanian Pacific Ocean. Due to the change in management and owners of the hotel, it is necessary to prepare the relevant documentation that will require food safety programs based on manufacturing practices (GMP) and sanitation (cleaning and disinfection) standard operating procedures (SSOP). its acronym in English), following as a reference the Panamanian legislation under executive decree No. 81 of March 31, 2003, of the Republic of Panama. With this reference, the pre-requisites for Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) will be established in a mandatory manner in food services, ensuring that the impact that could be caused by foodborne diseases (ETA) and contribute to the health of the Panamanian consumer population.

By carrying out this investigative work, it will help to guarantee food safety and hygiene to all tourists who will attend this hotel every day, to obtain a safe and quality all-inclusive food service, developing and implementing food safety programs. based on GMP AND SSOP.

The general objective of this final graduation project (PFG) is to prepare the BPM and SSOP manuals under the regulations established by Executive Decree No. 81 of March 31, 2003, of the Republic of Panama, so that they are minimized. food-borne illnesses that may occur during the food service of the Hotel Bijao beach resort by evenia.

To achieve this, BPM and SSOP were strengthened; with accompanying training that allows improving the current conditions of the food service, implementing the respective manuals.

Among the results obtained related to the best safety and quality of the current food service at the hotel Bijao beach resort by evenia, the relevance of the support of the collaborators in the human resources area was observed, with respect to those in the kitchen, allowing the coordination of the training necessary to implement the GMP and the SSOP.

Keywords: Food system, HACCP, SSOP, BPM, diagnosis

CAPITULO I

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 INTRODUCCIÓN

El sistema de Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (SSOP por sus siglas en inglés), es utilizado ampliamente en la industria alimentaria en diversas regiones del mundo.

Dentro de este sistema se establecen las bases necesarias para garantizar que los alimentos producidos sean inocuos y de calidad, manteniendo a la población libre de las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA).

La realización de procesos adecuados de producción, elaborados bajo estrictas normas de seguridad y cumplimientos de estándares de calidad inocua, con la finalidad que se obtengan productos alimenticios sanos, que no se conviertan en posible causa de enfermedades alimentarias, producto de microorganismos patógenos que pudieran estar presentes en los alimentos, nos llevará a que nos preocupemos y nos esmeremos en establecer controles higiénicos en el recibo, proceso y servicio de los alimentos.

Es necesario que se puedan cumplir con medidas estrictas de higiene adecuada y controles en los procesos durante la transformación o producción de un alimento determinado, es por este motivo, que se deben realizar procesos adecuados en los alimentos frescos e inocuos y que cumplan con los estándares de calidad sanitaria que merecen los consumidores.

Este documento contendrá todos los procedimientos y normas de calidad que deberá tener la empresa de hoteles Bijao Beach resort By Evenia; para poder ofrecer alimentos inocuos y de calidad. Debido a lo anterior, en este trabajo, se mencionarán los contenidos de dos manuales pre- requisitos HACCP, el Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) y el Manual de Procedimientos Operacionales de Saneamiento Estándar (SSOP), redactados en un solo documento, siguiendo como norma el decreto ejecutivo N° 81 del 31 de marzo de 2003, del Ministerio de Salud (MINSa).

Este documento ha sido preparado y documentado siguiendo cada uno de los procesos y controles que se realizarán dentro de las cocinas del restaurante Bijao Beach resort By Evenia, en el mismo se presentarán cada uno de los registros y procesos de verificación que se realizarán para controlar cada una de las etapas de producción alimentaria.

Para el proceso de elaboración de diversos platillos preparados dentro de las cuatro cocinas que se encuentran en los restaurantes del hotel, se llegue a cumplir con todas las normas sanitarias del proceso, de manera que el consumidor pueda adquirir un producto fresco e inocuo, que cumpla con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente.

Este trabajo nos ayudará a utilizar un instrumento de evaluación para facilitar el desarrollo de un plan de acción que deberá mejorar las condiciones de producción de los alimentos en el servicio de alimentación del hotel Bijao Beach Resort by Evenia, de manera que se garantice la producción inocua de los alimentos que se procesan en el hotel.

1.2 ANTECEDENTES

El hotel Bijao Beach resort By Evenia, cuenta con una instalación e infraestructura moderna que actualmente mantendrá 306 habitaciones que alojarán alrededor de 100 a 600 personas diarias. Además, se cuenta con un total de 160 colaboradores, 4 restaurantes, 4 piscinas distribuidas a lo largo de las instalaciones, áreas recreativas para niños y adultos, área de SPA.

En la actualidad, se cuenta con una nueva administración que inició operaciones en el año 2023, con dueños operarios españoles.

Sin embargo, el hotel Bijao no cuenta con un diseño e implementación de un programa prerrequisitos HACCP, debido a que su administración es completamente nueva.

De acuerdo con la necesidad existente de implementar el programa de pre-requisito sanitario y crear el programa de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y de Procedimientos Operación Estándar de Saneamiento /limpieza y desinfección (SSOP por sus siglas en inglés), se reforzará el concepto de que “las BPM son los principios básicos y prácticas generales de higiene que se aplican en todos los procesos de elaboración y manipulación de alimentos y son una herramienta fundamental para la obtención de productos inocuos” (Figuroa, 2017, pág. 2).

Este hotel antes pertenecía a la cadena Sheraton y durante esa administración no se documentó que existieron intoxicaciones alimentarias en este hotel, lo que se puede observar según la fuente de Sección de Estadísticas de Vigilancia, Departamento de Epidemiología, Ministerio de Salud (MINSa). Este reporte menciona que, en los años 2016, 2017 y 2018 respectivamente, no se reportaron casos de intoxicaciones alimentarias en la provincia de Panamá Oeste, a pesar de que el hotel Bijao Beach Resort By Evenia pertenece a esta región y presentó en ese entonces problemas con intoxicaciones alimentarias.

Actualmente, con esta nueva administración se pueden observar evidencias con comentarios emitidos por huéspedes que se alojaron en este hotel, en los que se mencionan presuntas intoxicaciones alimentarias por los alimentos consumidos en

el mismo. Adicional a esto, se presentaron casos de gastroenteritis en algunos colaboradores del hotel, lo cual hizo necesario establecer la implementación del programa pre requisito sanitario de BPM y SSOP.

1.3 PROBLEMÁTICA

El Hotel Bijao Beach Resort By Evenia, está ubicado en las Guías de Oriente de la República de Panamá, es un hotel todo incluido, que diariamente alojará alrededor de 200 a 600 panameños y extranjeros que visitan las instalaciones de este hotel en busca de pasar un rato agradable y ameno en compañía de la familia.

Debido a la alta demanda de clientes en este Hotel ubicado en las principales zonas turísticas de las playas del océano Pacífico panameño y debido al cambio de administración y dueños propietarios del hotel Bijao, se hace necesario realizar la documentación pertinente que exigirán los programas de inocuidad alimentaria basados en los programas de BPM Y SSOP, siguiendo como referencia la legislación panameña bajo el decreto ejecutivo N°81 del 31 de marzo de 2003 de la República de Panamá, que establecerá y reglamentará la aplicación obligatoria de los procedimientos estandarizados de las operaciones de limpieza y desinfección, las buenas prácticas de manufactura y el sistema de análisis de peligros y control de puntos críticos, en las plantas o sitios que procesen, transformen, distribuyan y expendan productos cárnicos, lácteos, pesqueros, huevos y productos diversos para consumo humano.

En lo referente al servicio de alimentación, se cuenta con cuatro cocinas que se encuentran dentro de las instalaciones del hotel Bijao Beach Resort By Evenia. Su infraestructura en general, cuenta con las condiciones mínimas requeridas por la legislación sanitaria de Panamá, adicionalmente en estas áreas de preparación de los alimentos se cuenta con los equipos y utensilios necesarios para la elaboración de alimentos inocuos y de calidad.

Es menester implementar todas las medidas necesarias, capacitando a los colaboradores en BPM, programas de limpieza y desinfección, higiene personal, higiene alimentaria y protección de los alimentos. Con esta capacitación y logrando que los colaboradores empiecen a cumplir con todas las medidas sanitarias requeridas por la norma sanitaria panameña, se podrá lograr que se

minimice o elimine el impacto que podrían causar las ETA y contribuir a preservar la salud de la población consumidora panameña y todo aquel que visite el hotel.

1.3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se deberá controlar y evaluar cada fase y componente del programa de BPM y los SSOP, que se va a implementar dentro del hotel Bijao Beach Resort by Evenia, de manera que se pueda detectar oportunamente las desviaciones que pudieran presentarse para tomar las medidas correctivas pertinentes.

Es necesario que los resultados de los controles aplicados y las acciones correctivas que se adopten en el hotel se registren para demostrar que los programas puedan llegar a ser efectivos. Los servicios de alimentación de Panamá, en su mayoría no cuentan con registros objetivos de evaluaciones de las BPM y SSOP que se aplican con base en estándares nacionales e internacionales y el hotel Bijao Beach Resort By Evenia debido a su nueva administración no se escapa de esta realidad, situación que lleva a preguntar: ¿Se puede diseñar y validar un instrumento sencillo que permita evaluar las prácticas de manufacturas y procedimientos operativos estandarizados utilizados en Servicios de Alimentación? ¿Son adecuadas y eficientes las BPM y SSOP aplicados en el hotel Bijao Beach Resort By Evenia?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Uno de los principales puntos que justificará la realización del presente trabajo, es el análisis de la demanda turística alta, que mantiene este hotel que está ubicado en el área turística de playa del litoral pacífico de la provincia de Coclé, de manera que se pueda garantizar la inocuidad e higiene alimentaria a todos los turistas que asistirán día a día para obtener un servicio todo incluido, asegurándose de poder consumir alimentos inocuos y de calidad.

A manera de referencia, se realizará el diagnóstico del estado actual en el que se encuentra el Hotel Bijao Beach resort By Evenia, utilizando la guía de BPM y SSOP del decreto ejecutivo N° 81 del 31 de marzo de 2003. Luego de tener los resultados de este diagnóstico, estos se tomarán de referencia para la implementación de programas de inocuidad alimentaria basados en las BPM Y SSOP incluidas dentro de este decreto, con el fin de evitar el desarrollo de enfermedades de origen alimentario debido a una inadecuada manipulación durante el servicio de alimentación.

1.5 OBJETIVOS DEL PFG

1.5.1 Objetivo General

Elaborar los manuales de BPM y SSOP bajo la normativa que establecerá el decreto ejecutivo N° 81 del 31 de marzo de 2003 de la República de Panamá, de manera que se minimicen las enfermedades de origen alimentario que se puedan producir durante el servicio de alimentación del Hotel Bijao Beach Resort By Evenia.

1.5.2 Objetivos específicos:

- Aplicar las BPM y SSOP durante el proceso de preparación, elaboración y manipulación de los alimentos que se incluyen en el servicio de alimentación del hotel Bijao Beach resort By Evenia, para la reducción de las ETA.
- Implementar el Manual BPM y SSOP dentro de las instalaciones de las cocinas del hotel Bijao Beach Resort By Evenia, para que se minimice el impacto producido por las ETA durante la preparación, elaboración y manipulación de los alimentos.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Marco Teórico del PFG

El presente documento se tendrá como objeto poder establecer las disposiciones y medidas pertinentes de higiene y salubridad que se practicarán durante el proceso de los alimentos que serán servidos en las cocinas de los restaurantes del Hotel Bijao Beach resort By Evenia.

Los alimentos que principalmente se estarán controlando dentro de este servicio de alimentación serán productos tales como mariscos, aves, cárnicos y los alimentos que puedan generar riesgos como legumbres, frutas, vegetales y otros granos tales como el arroz, porotos, lentejas, guisantes o similares que se puedan contaminar con agentes patógenos como *E. coli*, *B. cereus*, *V. cholerae* por ejemplo, cuyas esporas pudieran ser capaces de sobrevivir a temperaturas de ebullición y a su vez convertirse en fuente de enfermedad. El volumen de alimentos que se producirá en estas cocinas del hotel son factores de riesgo que debemos controlar y así evitar que se dé la incidencia de las ETA en dichas cocinas.

Realizando y cumpliendo con las normas sanitarias adecuadas, vamos a garantizar un producto fresco de excelente calidad, que será inocuo y apto para el consumo humano. En las cocinas del restaurante del Hotel Bijao Beach Resort By Evenia, se recibirá la materia prima y se procesará en las cocinas y luego será servido a los huéspedes que se encuentran, dentro de las instalaciones del Hotel, el cual se encuentra ubicado en las Guías de Oriente, Panamá, República de Panamá.

El servicio de alimentación de los restaurantes del Hotel Bijao Beach Resort By Evenia, dentro de sus principales objetivos tiene la responsabilidad de planificar, adquirir, preparar, almacenar y servir alimentos sanos e inocuos para la población consumidora de este hotel.

Su objetivo principal es poder brindar una alimentación adecuada a todos los huéspedes que se alojen en el hotel y que sea preparada en óptimas condiciones higiénicas.

2.2 La Protección de Alimentos y el Servicio de Alimentación

Uno de nuestros principales objetivos en este servicio de alimentación, es poder ofrecer una alimentación segura y que no cause ningún tipo de enfermedad transmitida por los alimentos que serán preparados en estos servicios de alimentación.

“La contaminación de los alimentos por agentes microbiológicos es un problema de salud pública mundial, son el resultado de la presencia de contaminación por inadecuados procesos de limpieza e higiene de los alimentos antes de su consumo” (Fragoso Pedro et al., 2020, p.12)

La protección de alimentos implica observar una conducta destinada a mantener las características y propiedades de un alimento inocuo, que no cause ningún riesgo para la salud, que sea apto para el consumo humano evitando su descomposición y contaminación.

Los alimentos que en un determinado momento llegarán a un servicio de alimentación como este pueden llegar a ser contaminados o contaminarse dentro de este.

Se puede afirmar que, protegiendo a los alimentos de algún tipo de contaminación cruzada, se reduce la posibilidad de que se genere una ETA en los huéspedes. La protección de los alimentos inicia desde su origen, al cultivarlo o criarlo si es animal, pero para el consumidor empezará desde la elección correcta de los alimentos que van a ser preparados y consumidos, reconociendo su calidad y aptitud para el consumo.

2.3 Fuentes de Contaminación

Los alimentos antes de llegar a la mesa de los huéspedes son manipulados por diversas personas que podrán considerarse fuentes de contaminación, desde

el proveedor, almacenista, cocinero, entre otros. Por lo tanto, hasta su proceso final en las cuatro cocinas, está latente una posible contaminación de los alimentos que se estén preparando que puedan provocar el desarrollo de microorganismos patógenos en el producto intermedio o terminado.

Cuando se mencionan posibles fuentes de contaminación del alimento, se hace referencia a todo aquello que no es propio del alimento y que es capaz de provocar enfermedades en el consumidor.

Las principales fuentes de contaminación de alimento que se pueden dar en las cocinas del hotel son:

- El aire
- La tierra
- El agua
- Materias extrañas
- Biológica
- Química
- Física

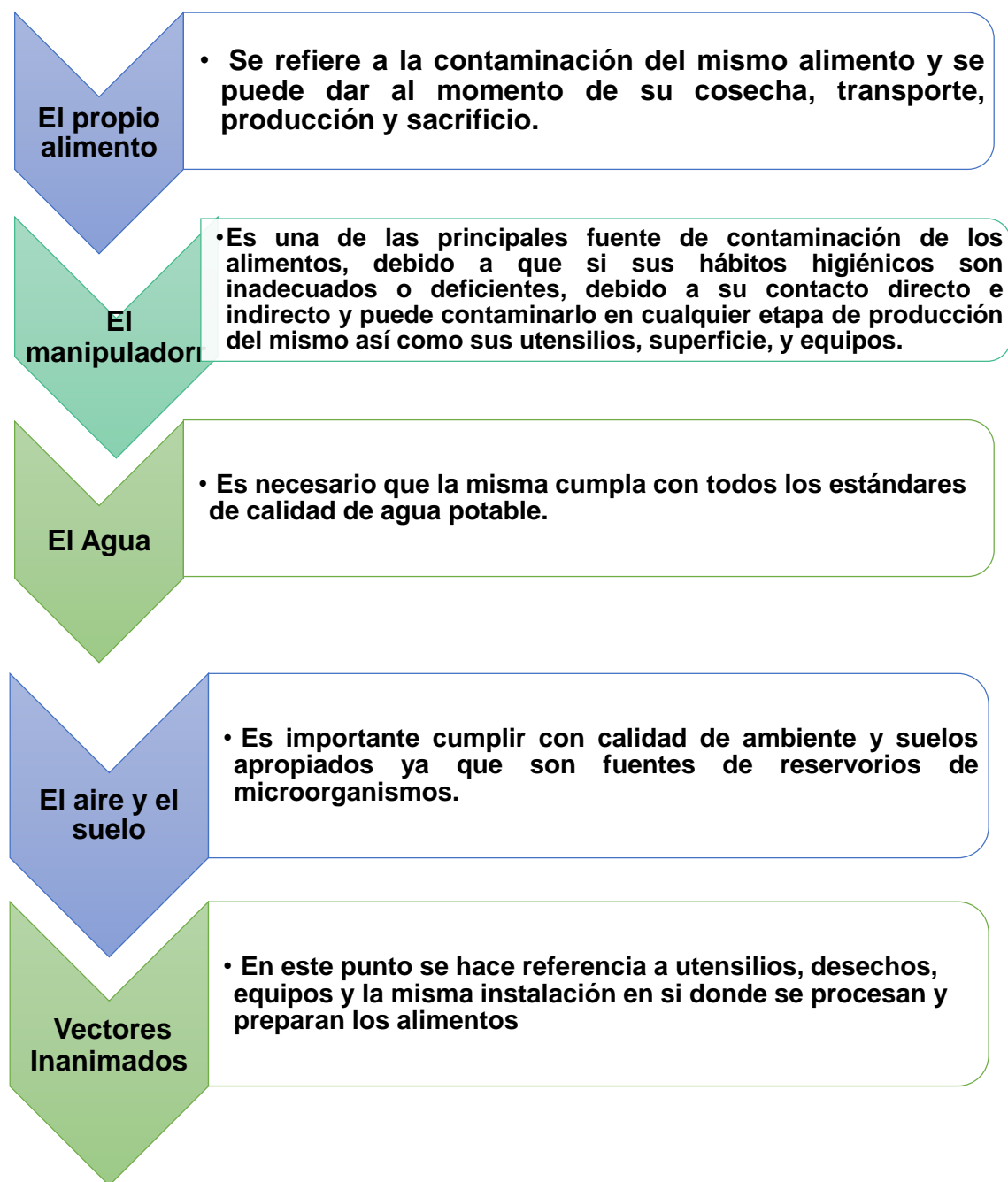


Figura 1.

Principales Fuentes de Contaminación de los alimentos.

Fuente. Elaboración propia.

2.4 Contaminación Cruzada

La contaminación cruzada es aquel proceso mediante el cual los alimentos entran en contacto con otros que están cocinados o no y que terminan por contaminarse como resultado del intercambio de sustancias ajenas.

La **contaminación cruzada** se producirá cuando los microbios patógenos, generalmente bacterias, u otras sustancias ajenas, como los alérgenos, se transfieran de forma no intencional de un alimento a través de las manos, cuchillos, trapos, tablas de cortar, etc. a otro alimento, con efectos perjudiciales. (Agencia Catalana de Seguridad Alimentaria, 2023, párrafo primero).

Los alimentos crudos podrán contener bacterias u otros microorganismos patógenos por lo que hay que cocinarlos bien o lavarlos adecuadamente si deberán consumirse crudos. La falta de higiene en la cocina pudiera hacer que estas bacterias lleguen a las manos, los cuchillos, los trapos y las tablas de cortar (Figuroa, 2017).

2.5 Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETA)

“Se definen como el síndrome originado por la ingestión de alimentos y/o agua, que contengan agentes etiológicos, en cantidades suficientes, que afecten la salud del consumidor a nivel individual o colectivo”. (Vásquez , 2003, págs. 45-57).

Existirán numerosas causas o factores que pueden afectarse en la preparación de los alimentos que pueden ser causantes de las ETA, como lo es: tiempo inadecuado de preparación de los alimentos versus la hora de servicio de alimentación, falta de higiene de los manipuladores al momento de preparar los mismos, controles de proceso defectuosos, recalentamiento inadecuado al momento de preparar el alimento, abuso de temperaturas, temperaturas de cocción deficientes, contaminación cruzada de los alimentos, falta de higiene adecuada en las superficies, equipos y utensilios de preparación de los alimentos.

Las ETA pueden clasificarse en infecciones, intoxicaciones o infecciones mediadas por toxina.

La infección transmitida por alimentos es una enfermedad que resultará de la ingestión de los alimentos conteniendo microorganismos patógenos vivos como: Salmonella, Shigella, el virus de la hepatitis A, etc.

Las intoxicaciones causadas por los alimentos ocurrirán cuando las toxinas producidas por bacterias o mohos están presentes en el alimento ingerido o elementos químicos en cantidades que afecten la salud. Los síntomas causados por una ETA podrán comenzar a unas horas después de haber ingerido alimentos contaminados. Independientemente de la enfermedad que se presente, las ETA suelen tener en común los siguientes síntomas: diarrea, cólicos estomacales, náuseas, vómitos, escalofríos. La intensidad y duración de los síntomas variará según la cantidad del alimento consumido y de las bacterias o toxinas que contenga (Mayores, 2023).

2.6 Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Las BPM son unos principios básicos de higiene que ayudarán a garantizar que los alimentos y bebidas cumplirán con los requisitos sanitarios para preservar la salud de los consumidores y asegurar un producto de calidad inocua óptima. Es necesario que estas prácticas se realicen en cada una de las etapas de la cadena de alimentos: manipulación, preparación, elaboración, empaclado, almacenamiento, transporte y distribución. Los principios generales establecidos en las BPM son una base para que las empresas dedicadas a la industria de alimentos evitarán la contaminación o cualquier riesgo que pudiera poner en peligro la salud de los consumidores previstos.

En Panamá, las estadísticas de salud señalan un incremento en el número de casos de enfermedades hidroalimentarias; sin embargo, el Sistema de Vigilancia Epidemiológica no logra identificar, en la mayoría de los casos, ni el agente etiológico ni los alimentos implicados (Ver Cuadro N°1).

Cuadro 1.

Casos reportados de enfermedades hidroalimentarias en la república de Panamá, según tipo, provincia.

Tipo, provincia y comarca indígena	Casos reportados de enfermedades hidroalimentarias									
	2014		2015		2016		2017		2018	
	Casos	Tasas (1)	Casos	Tasas (1)	Casos	Tasas (1)	Casos	Tasas (1)	Casos	Tasas (1)
TOTAL	268,275	6,856	226,534	5,698	270,803	6,708	266,763	6,505	262,956	6,323
Amibiasis	3,820	98	3,970	100	3,016	75	3,277	80	3,858	93
Diarrea	262,548	6,709	220,390	5,544	266,392	6,599	262,113	6,396	257,818	6,199
Intoxicacion alimentaria	1,819	46	2,049	52	1,302	32	1,302	27	1,202	29
Salmonellosis	72	2	103	3	75	2	54	1	49	1
Shigellosis	16	0	22	1	18	0	17	0	30	1
Bocas del Toro	14,956	9,833	11,040	7,055	12,927	8,029	12,456	7,521	12,909	7,579
Amibiasis	1,198	788	1,253	801	628	390	714	431	613	360
Diarrea	13,675	8,996	9,596	6,132	12,273	7,623	11,705	7,067	12,219	7,174
Intoxicacion alimentaria	73	48	188	120	25	16	35	21	76	45
Salmonellosis	0	0	3	2	0	0	1	1	1	1
Shigellosis	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0
Coclé	10,190	4,002	13,967	5,435	18,158	7,002	15,554	5,952	15,701	5,964
Amibiasis	146	57	95	37	65	25	138	53	175	66
Diarrea	9,966	3,914	13,670	5,320	18,030	6,953	15,399	5,893	15,505	5,890
Intoxicacion alimentaria	71	28	196	76	57	22	15	6	18	7
Salmonellosis	7	3	6	2	6	2	2	1	3	1
Colón	9,505	3,489	7,369	2,663	10,414	3,705	9,089	3,184	9,540	3,292
Amibiasis	120	44	127	46	124	44	197	69	215	74
Diarrea	9,279	3,406	7,139	2,580	10,229	3,639	8,836	3,096	9,225	3,184
Intoxicacion alimentaria	106	39	103	37	61	22	56	20	98	34
Salmonellosis	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Chiriquí	40,601	9,056	37,741	8,364	39,584	8,717	41,176	9,014	40,886	8,898
Amibiasis	188	42	327	73	253	56	257	56	230	50
Diarrea	39,917	8,904	36,759	8,146	38,919	8,571	40,585	8,884	40,223	8,754
Intoxicacion alimentaria	489	109	631	140	387	85	325	71	419	91
Salmonellosis	6	1	24	5	25	6	9	2	14	3
Shigellosis	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Darién	3,865	5,921	3,490	5,274	3,820	5,693	3,799	5,584	3,744	6,633
Amibiasis	39	60	49	74	41	61	64	94	228	404
Diarrea	3,790	5,806	3,406	5,147	3,739	5,573	3,703	5,443	3,487	6,177
Intoxicacion alimentaria	36	55	35	53	40	60	32	47	29	51
Herrera	15,800	13,410	17,108	14,487	17,363	14,673	17,090	14,416	19,425	16,360
Amibiasis	37	31	21	18	28	24	11	9	16	13
Diarrea	15,620	13,257	16,938	14,343	17,269	14,593	17,033	14,368	19,378	16,320
Intoxicacion alimentaria	143	121	148	125	66	56	44	37	31	26
Salmonellosis	0	0	1	1	0	0	2	2	0	0

Los Santos	9,229	9,716	10,071	10,584	12,218	12,822	10,737	11,255	11,800	12,358
Amibiasis	23	24	22	23	13	14	14	15	17	18
Diarrea	9,122	9,604	9,972	10,480	12,100	12,698	10,661	11,175	11,681	12,233
Intoxicacion alimentaria	84	88	77	81	105	110	61	64	102	107
Salmonellosis	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0

Panamá	110,965	7,448	81,431	5,369	102,916	6,665	104,184	6,628	98,798	6,178
Amibiasis	1,354	91	1,313	87	1,105	72	1,002	64	1,404	88
Diarrea	108,812	7,303	79,447	5,238	101,261	6,558	102,648	6,531	96,923	6,061
Intoxicacion alimentaria	731	49	584	39	490	32	486	31	414	26
Salmonellosis	54	4	65	4	43	3	38	2	28	2
Shigellosis	14	1	22	2	17	1	10	1	29	2

Panama Oeste	36,092	6,683	27,206	4,920	33,084	5,856	32,048	5,561	32,311	5,500
Amibiasis	165	31	210	38	231	41	218	38	439	75
Diarrea	35,909	6,649	26,940	4,872	32,827	5,811	31,806	5,519	31,834	5,419
Intoxicacion alimentaria	13	2	52	9	25	4	19	3	37	6
Salmonellosis	5	1	4	1	1	0	0	0	1	0
Shigellosis	0	0	0	0	0	5	1	1	0	0

Veraguas	9,631	3,955	9,851	4,030	12,487	5,091	11,284	4,584	12,148	4,920
Amibiasis	246	101	124	51	176	72	208	85	269	109
Diarrea	9,334	3,833	9,704	3,970	12,271	5,003	11,038	4,485	11,817	4,786
Intoxicacion alimentaria	51	21	23	9	40	16	36	15	61	25
Salmonellosis	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Shigellosis	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0

Comarca Kuna Yala	4,592	11,053	3,781	8,919	4,029	9,310	4,379	9,900	3,716	8,215
Amibiasis	301	724	408	962	333	770	424	959	251	555
Diarrea	4,269	10,275	3,362	7,930	3,693	8,534	3,944	8,917	3,452	7,631
Intoxicacion alimentaria	21	51	11	26	3	7	11	25	13	29
Shigellosis	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0

Comarca Ngabe Buglé	2,859	1,482	3,479	1,757	3,803	1,872	4,786	2,296	2,074	956
Amibiasis	3	2	21	11	19	9	30	14	1	0
Diarrea	2,855	1,480	3,457	1,746	3,781	1,861	4,755	2,281	2,073	956
Intoxicacion alimentaria	1	1	1	1	3	2	1	1	0	0
Shigellosis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: <https://www.inec.gob.pa/archivos/P02895625202002271141135.pdf>

El hotel Bijao Beach Resort By Evenia se encuentra ubicado en la provincia de Panamá Oeste y como referencia, se utilizará este cuadro que hemos presentado y que contiene los casos de ETA que han sido reportados en el área de Panamá Oeste que es donde se encuentra ubicado el hotel.

Es necesario hacer referencia que los casos de ETA que se han dado en el hotel no han sido documentados debido a que, se presume que los huéspedes intoxicados no asistieron al hospital que es donde se recopilaba, la fuente de información de estos casos.

2.7 Condiciones de los Edificios

Los alrededores se deberán mantener libre de herbazales, que puedan ayudar a proliferar la entrada de insectos y roedores al área de procesamiento, es necesario señalar que se mantendrá un programa de limpieza preventivo de todos los alrededores y áreas externas, cada 15 días se llevará a cabo la limpieza de todas las áreas verdes y adyacentes al área donde se encontrarán ubicados.

Dentro del área de proceso, existirán puertas de entradas que se mantendrán cerradas con cortinas de plásticos que nos ayudarán a evitar la entrada al área de proceso alimañas, insectos y roedores, a su vez el personal no autorizado a esta área delimitará la entrada a esta área de los procesos, así como animales no deseados que podrán estar cercanos a las áreas de proceso.

Los drenajes que se utilizarán específicamente en el área de cocina se mantienen siempre limpios de suciedad visible, ya que existe una separación adecuada de las áreas donde se deposita la materia de desecho sólido, de manera que las materias orgánicas de desechos sólidos no contaminen el alimento que estará siendo procesado.

Los desechos de la cocina son transportados en un camión especial que se dedica a retirar los desechos.

2.8 Ubicación

El Hotel Bijao Beach Resort By Evenia, está ubicado en el corregimiento de Río Hato, distrito de Antón, las guías de oriente, Panamá, república de Panamá, confeccionado bajo un concepto de flujo adecuado de áreas de proceso, de tal manera que facilite la producción adecuada de los alimentos y se garantice un producto final fresco e inocuo, con características sensoriales adecuadas y un

proceso higiénico que evitará la contaminación física, química y biológica del mismo.

Está ubicado en un sitio que permite un fácil acceso al área de proceso y no existe ningún tipo de peligro de contaminación de áreas externas que pueda poner en peligro el alimento que se procesará en las diferentes cocinas que se encuentran dentro del hotel.

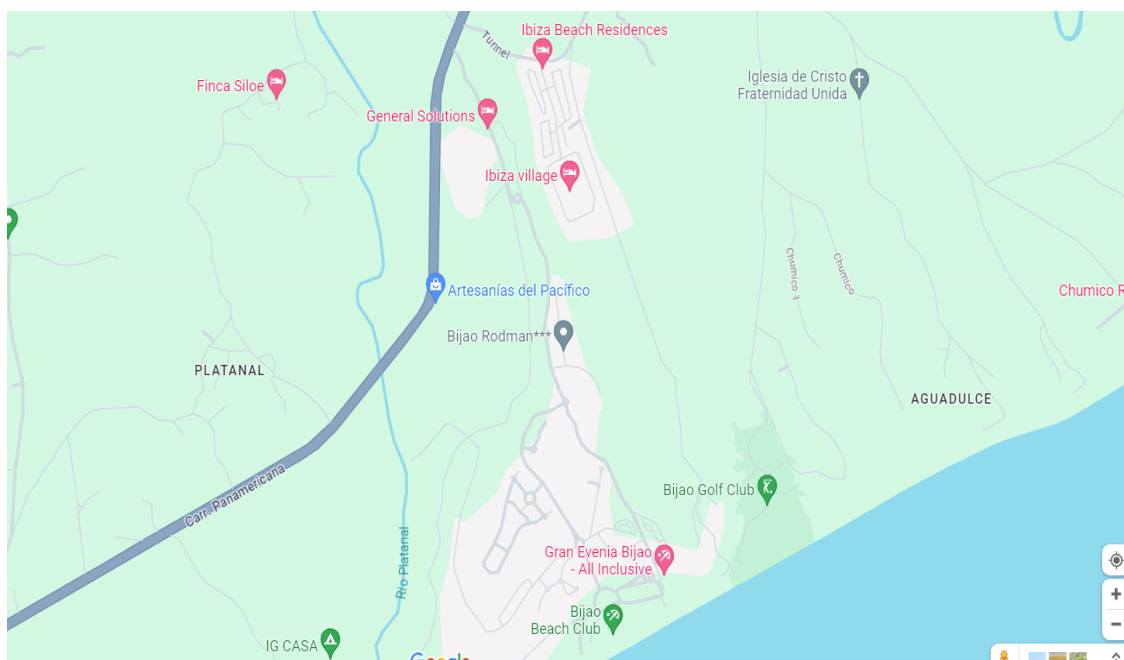


Figura 2.

Ubicación de Google maps del hotel Bijao Beach Resort by Evenia

Fuente: Google Maps.

2.9 Áreas de proceso

Dentro de la distribución de las áreas se tendrá así:

- **Área de recepción y limpieza de materia prima:** en esta área el almacenista recibirá la materia prima la cual podrá ser: mariscos, frutas, legumbres o vegetales y alimentos secos, cárnicos, leche y derivados de la leche, en el caso de alimentos crudos como carnes, aves o mariscos se

procederá a tomar la temperatura de estos alimentos al momento de llegar al área de recibo de materia prima, se registra en bitácora de recepción de materia prima.

➤ **Recepción de legumbres, frutas y vegetales:** todos los alimentos como legumbres, frutas y vegetales serán desinfectados antes de su almacenamiento, el proveedor que distribuirá los mismos, se presentará su certificación de registros de plaguicidas del Mida (MINISTERIO DE DESARROLLO AGROPECUARIO), de manera que se garantice la ausencia de residuos tóxicos en el alimento.

➤ **Recepción de productos cárnicos, aves y mariscos:** al momento de recibir los productos cárnicos los mismos deberán presentar las características sensoriales propias del alimento y conservarán su temperatura de recepción la cual debe oscilar de – 18 °C o inferior para carnes congeladas y de 2- 6° C para carnes frescas que solo vendrán refrigeradas, el proveedor de estas materias primas mantiene su registro de autorización que las carnes provienen de un matadero autorizado por el MINSA (MINISTERIO DE SALUD DE PANAMÁ).

➤ **Recepción de lácteos y sus derivados:** la leche utilizada es de un proveedor autorizado quien proveerá también queso, yogurt y otros lácteos como crema y mantequilla.

Los productos como yogurt, mantequilla, quesos y otros derivados lácteos se les verifica el empaque y temperatura de recepción.

➤ **Recepción de alimentos secos:** los alimentos enlatados como salsas, leche evaporizada, pastas, frutas y vegetales mixtos en conservas y todos los alimentos que se encuentran en conservas, se revisan de manera, que se encuentren con un empaque adecuado como: fecha de expiración, sin abolladuras, golpes, etiquetas completas y en buen estado.

Los productos de panadería, así como cereales y granos se verifican que los empaques estén debidamente protegidos con empaques íntegros limpios

y sin raspaduras ni manchas, de manera que los protejamos contra la contaminación, insectos y roedores.

El transporte de este tipo de productos se verifica, de manera que garantice que el mismo se encuentre limpio y evite la contaminación del alimento que se transporta.

El lugar donde se realizan las operaciones de procesamiento del alimento se encuentra separado de las áreas de desinfección humana (sanitarios y vestidores).

Estará delimitada por una edificación y construcción únicamente destinada para el procesamiento y destino final del alimento que va a ser consumido por el cliente.

El retiro de los desechos se realiza en un área específica destinada para ello y este desecho lo transportará una empresa diariamente, específicamente destinada para esta labor, evitando en todo momento de que este desperdicio se convierta en fuente propicia para la contaminación cruzada.

2.10 Instalaciones físicas del área de proceso

2.10.1 Diseño

Las áreas de proceso deben estar separadas de la siguiente manera: área de recibo de materia prima, área de producción, área de cocina caliente y área de producto final lista para consumo, área de proceso de frutas y legumbres, área de carnicería y área de panadería, existe un área de oficinas administrativas, un área destinada para el consumo diario de los alimentos del personal, y el área de desinfección humana (sanitarios), las edificaciones del lugar están adaptadas para que se puedan cumplir las normas de BPM y SSOP.

2.10.2 Estructuras Internas

El área de recepción de la materia está construida con un material adecuado de concreto en las paredes, la cual está pintada de color blanco con

pintura de fácil limpieza, los techos estarán cubiertos con cielo raso adecuado y todas las áreas tienen material de fácil limpieza en las paredes y techos.

El área de producción está separada del área de frutas y legumbres y se cuenta con ambiente controlado, el área de pastelería se encuentra separada de estas áreas de proceso y el área de desinfección de las vajillas y lozas se encuentra separada de las áreas de producción y proceso del alimento, las paredes con sellos de acero inoxidable nos ayudarán a evitar que se deterioren las baldosas que haya en las esquinas de la cocina y a su vez facilitarán la limpieza e higienización. Las paredes están revestidas con pintura epóxica de fácil lavado y desinfección. El techo de esta área de producción, pastelería, frutas y legumbres, cocina caliente, contará con cielo raso y las lámparas, contarán con protectores.

El área de producto terminado (cocina caliente), se encuentra separada para evitar la entrada de roedores e insectos y sus paredes están cubiertas con pintura de fácil limpieza y baldosas de color blanco en las paredes y de color ladrillo en los pisos, su estructura nos ayudará a que existirá una adecuada salida del producto fresco con destino final, sin que se dé peligro de una contaminación cruzada del producto fresco.

El área donde se realiza el proceso del alimento es un edificio construido con material de concreto en pisos y paredes, de techo con zinc y en el área cercana al área de cocina se encuentra cerrada, de manera que se pueda proteger la entrada de insectos a estas áreas.

Los materiales utilizados en las paredes y pisos están acabados y repellados sin hendiduras y huecos que facilitan la limpieza de estas áreas.

Los servicios sanitarios y vestidores están construidos bajo un material de concreto en pisos y paredes, los techos son de zinc y están dispuestos y separados por sexo, los lavamanos cuentan con accionador de manos.

En las diferentes áreas que comprende el área de proceso, existirá un adecuado tamaño para la instalación, operación, mantenimiento preventivo y

adecuado de los equipos, así como para la circulación adecuada del personal dentro de las áreas de proceso y el traslado de materiales o productos que no interrumpan la secuencia lógica del proceso, desde la recepción de la materia prima hasta el despacho de producto, a continuación, se presentará la descripción del flujo del restaurante.

2.11 Descripción del Flujograma de Proceso de Restaurante

❖ **Recepción de la materia prima:** la materia prima se recibirá en esta área donde se le revisa y se hace registro de entrada de materia prima de acuerdo con el producto que se está recibiendo (ver registro de recibo de materia prima), luego de verificar que sus condiciones sensoriales sean las más adecuadas y aceptadas para su recibo, se procede a realizar su almacenamiento ya sea de refrigeración, congelación o seco.

❖ **Producción y cocina caliente:** luego que el producto es almacenado se procede a realizar su preparación y condimentación de acuerdo con el menú que se tenga para preparar, utilizando las normas y procedimientos de preparación adecuado para que un alimento sea inocuo, luego se procede a realizar la cocción del alimento en la cocina caliente a T° superiores a 60° C, se realizan los controles necesarios para garantizar la calidad sanitaria del alimento que se está preparando.

❖ **Consumo final:** luego que finalizará la preparación y cocción en el área de cocina caliente se procede a servir el plato, el cual es llevado para su consumo final en el área de bufete de restaurante.

Los desechos sólidos son eliminados en un área destinada solo para este fin sin afectar y que se provoque contaminación cruzada del alimento.

Los proveedores deben ser autorizados y se conservarán los alimentos en refrigeración y congelación, de acuerdo con la necesidad, y tener el principio de almacenamiento de lo primero que entra es lo primero que sale.

Los alimentos son cocidos de acuerdo con la temperatura correcta de cocción de los alimentos, utilizando nuestras tablas de GFS, lo cual nos indicará las temperaturas de cocción y almacenamiento de los alimentos.

2.11.1 Pisos

Los pisos están contruidos con un material de baldosas, que evitará se desprenda sustancias tóxicas o contaminantes, no porosos, antideslizantes y no mantendrán grietas o defectos que acumularán la suciedad visible y no visible.

El piso dispuesto en las áreas húmedas mantendrá una pendiente mínima adecuada, la cual nos permitirá la evacuación rápida del agua.

El sistema de tuberías y drenajes para la conducción y recolección de aguas residuales tendrá una capacidad adecuada, lo cual nos ayudará a la salida rápida y fácil del agua.

Los pisos del área de recepción de materia prima, área de empaque y de producto final, serán de concretos revestidos con baldosas y tienen buen estado, lo cual nos ayudará a facilitar la limpieza.

2.11.2 Paredes

Las paredes del área externa están contruidas de concreto revestido con pintura blanca de fácil lavado.

Las paredes del área interna del área de proceso son de material resistente, impermeables, no absorbentes y facilitarán la limpieza y desinfección.

Las paredes de todo el edificio que comprende la instalación deberán estar pintadas, con un color blanco, de manera que se pueda se pueda detectar la suciedad visible con mayor facilidad.

Las uniones entre piso y paredes se deberán redondear y que ayudará a que no se acumule material orgánico que facilitará la contaminación.

Las paredes tendrán una altura de 5 metros en total, los 2 primeros metros se deberán construir de concreto, repellido y uniones de curvatura sanitaria entre piso y pared, los 2 metros siguientes se construirán de zinc (Zn) y serán protegidos con cielo raso, esta estructura se mantendrá en buen estado.

2.11.3 Techos

La estructura cuenta con un techo de material de zinc (Zn) y no se contará con aislante.

El techo de las áreas de recepción de materia prima será de Gypsum y se encuentra en buenas condiciones. El techo del área de proceso y cocina caliente del restaurante deberá ser de zinc (Zn) revestido con Gypsum, al igual que el de los sanitarios y vestidores, los cuales se mantendrán en un programa de mantenimiento preventivo que incluye limpieza, tapado de goteras y reemplazo de láminas deterioradas y pintura al momento que se necesite.

2.11.4 Ventanas y puertas.

La puerta principal del área recepción de materia prima deberá ser de un material de fácil lavado y limpieza con cortinas de plástico lo cual evitará la entrada de moscas e insectos al área de proceso y se mantendrá en buen estado.

La puerta del servicio sanitario será de buen material de colores claros y se encontrará en un buen estado.

2.11.5 Iluminación

En el área de proceso se deberá tener suficiente luz eléctrica, las lámparas utilizadas para iluminar tienen protección, de manera que no se dé la contaminación física del producto. Adicional a esto, es importante decir que la labor del proceso se realizará en turnos de día y de noche, la empresa contará con una planta eléctrica que genera electricidad dependiendo de la necesidad, si es que el suministro de luz en algún momento se va.

2.11.6 Ventilación

La ventilación en todas las áreas de las edificaciones se realizará con aire acondicionado.

2.11.7 Tubería

Las tuberías que se utilizarán en las áreas de proceso serán las adecuadas para aguas residuales, entre otros.

2.12 Control de Temperaturas en Áreas de Proceso

En todas las áreas que comprende el proceso donde se realiza el control de las temperaturas, se mantienen controles y registros de temperatura como lo sería en:

2.12.1 Área de recepción de materia prima

Se realiza un control de temperatura a productos cárnicos, aves y mariscos congelados su temperatura deberá ser siempre inferior a $-18\text{ }^{\circ}\text{C}$ y si se recibiera con temperaturas de refrigeración y es fresco, la misma deberá ser inferior a $5\text{ }^{\circ}\text{C}$.

En el caso de los lácteos y sus derivados, deberán tener registros de temperatura por debajo de $6\text{ }^{\circ}\text{C}$.

Los granos y cereales se deberán mantener a temperaturas de $28\text{ }^{\circ}\text{C}$.

2.12.2 Área de producción

En esta área se llevarán registros de los productos que se encuentren en las neveras de congelación de cárnicos y refrigeración de frutas, legumbres y vegetales.

Se tomarán medición de las temperaturas de los productos que se estén preparando, dependiendo del menú y del día se observará las temperaturas de cocción en el centro de la carne, ave o pescado y la misma deberá oscilar entre $60\text{ }^{\circ}\text{C}$ y $68\text{ }^{\circ}\text{C}$, tomando como punto de referencia la temperatura interna del alimento y la consideración de que a esta temperatura las bacterias no esporuladas no sobreviven.

• **Temperaturas de refrigeración** se lleva una bitácora de todas las neveras que se encuentran en el área de producción, este registro es diario en la mañana y en la tarde respectivamente, de manera que se pueda garantizar que el producto que está siendo almacenado conserve las condiciones higiénicas adecuadas para su consumo.

- **Temperaturas de cocción:** durante el proceso del alimento se tomará control y registro de las temperaturas de cocción de los alimentos, esto se realizará en base al menú diario que se llevará en los cuatro restaurantes del hotel.

Otro control que se realiza mensualmente es el muestreo de alimentos, superficies inertes y vivas, agua y hielo para análisis microbiológicos, de manera que se pueda garantizar que el proceso del alimento se efectúa bajo estrictas normas de calidad higiénica. A su vez, se comprobará mediante los resultados que se obtengan, si el lavado y desinfección de manos de los colaboradores que laboran en esta área es eficaz mediante el hisopado de manos. Por otro lado, se aplicará un hisopado de superficies inertes como parte de los controles de la limpieza y desinfección de los equipos utilizados para la preparación de los alimentos en el área de cocción y preparación respectivamente.

2.13 Condiciones de los equipos y utensilios

Las superficies que están en contacto con el alimento tendrán un acabado liso, no poroso, no absorbente y tampoco tendrá grietas que ayuden a recolectar materia orgánica o insectos.

Debido a que el proceso se lleva a cabo en una cocina, existe una gran cantidad de utensilios, que a su vez se mantendrán en buen estado y todas las superficies que entren en contacto con el alimento será accesibles, lo que facilitará su inspección y limpieza.

Existe un programa escrito de mantenimiento preventivo, el cual se aplica cada dos meses y que consiste en retocar con pintura de fácil limpieza los equipos y utensilios que lo requieran, como por ejemplo la pata de las mesas de acero inoxidable del área de producción, entre otras.

2.13.1 Recipientes para los desechos

Se mantienen recipientes en cantidades suficientes para la recolección de los desechos sólidos: como basura orgánica e inorgánica que pudiera quedar producto de los procesos realizados dentro del área de proceso. Las tinaqueras

tendrán dentro cartuchos adecuados para recolectar la basura, de manera que los desperdicios no caigan directamente en dicho recipiente.

2.13.2 Instalaciones sanitarias

Las instalaciones sanitarias se encuentran ubicadas en un área que está separada de la del proceso y están separados por sexo. Se mantiene un sanitario para hombres con una capacidad de 8 baños y 8 lavamanos y un sanitario para mujer con 8 baños y 8 lavamanos.

Existe un área en la que se guardan los objetos personales de los colaboradores; que está cercana a donde se encuentran los sanitarios, los lavamanos se encuentran ubicados dentro del área externa de los sanitarios y se mantendrán dispositivos para jabón líquido antibacterial y dispositivo de papel toalla.

2.14 Eliminación de Desechos Sólidos y Líquidos

La eliminación de las aguas residuales se dará mediante una descarga de aguas residuales que van a dar al alcantarillado, en el mismo se tendrá los conductos de tuberías adecuadas que no permitirán que los sistemas que llevan aguas residuales se puedan juntar con el agua potable que va a abastecer las áreas de proceso.

2.15 Personal

2.15.1 Capacitación

Los colaboradores involucrados dentro del proceso de servicio de alimentos, se les realiza anualmente los exámenes necesarios para obtener el carnet de salud y de capacitación de manipuladores de alimentos cada 5 años, decreto 94 de abril de 1997, al momento todo el personal que labore en el servicio de alimentación cuenta con ambos carnets.

2.15.2 Salud e higiene personal

Todos los colaboradores que laboren en el área de cocina y A y B, tendrán un estado de salud adecuado, libre de enfermedades infectocontagiosas.

2.15.3 Prácticas de Higiene y aseo personal

Cada colaborador se debe aplicar por duplicado los controles establecidos por la organización mundial de la salud (OMS) para el lavado de manos, (cada 20 minutos) y cada vez que sea necesario. Los lavamanos se encuentran ubicados en un sitio adecuado y con accesos fáciles en las diferentes áreas de proceso, lo cual garantiza las BPM, en donde se evitará que el alimento se convierta en fuente de contaminación.

Los colaboradores utilizan la vestimenta o equipo de protección personal (EPP): delantal de color blanco limpio, cubre cabello o una redcilla limpia, zapatos cerrados resistentes a la humedad, principalmente. También, los colaboradores se deben mantener con las uñas limpias, cortas y sin esmalte.

2.15.4 Lavado de manos

Se deberán frotar las manos con un cepillo adecuado se pasará a las uñas, de manera que nuestras manos queden completamente desinfectadas, el lavado de manos se deberá realizar por lo menos cada 20 minutos, cada vez que se toque la cabeza, basura, que se pase a otra área o luego de utilizar el sanitario, entre otras actividades similares.

2.15.5 Control de salud

Se deberá mantener un registro donde se contabilicen los datos sobre los carnets de salud anual y de manipulación de todos los empleados de A y B, su renovación se dará un mes antes de vencer el anterior, en el mismo se constará sobre la condición médica del personal y su capacitación en manipulación de los alimentos y se cumplirá con la legislación vigente nacional decreto 94.

2.15.6 Comportamientos del personal

Todas las personas que laboran en áreas de proceso de alimentos deben mantener comportamientos adecuados de conducta que no son perjudiciales para el alimento que se va a procesar, es importante e imprescindible que no se escupirá cerca donde se esté procesando el alimento, rascarse la cabeza al momento de manipular el alimento, masticar o comer en áreas de trabajo.

2.15.7 Visitantes

Todos los colaboradores que visiten las áreas de los restaurantes deberán cumplir con los requisitos exigidos por la empresa de vestimenta adecuada.

También, se mantiene un acceso limitado a las áreas, que en un momento dado podrán causar contaminación al alimento.

2.16 Control en el Proceso y la Producción

2.16.1 Materia prima

La materia prima que se utilizará para la preparación de alimentos vendrá de un proveedor adecuado que cumpla con la legislación panameña.

A la materia prima se les realizará análisis microbiológicos de manera, que se pueda medir la calidad sanitaria del mismo, de igual forma se realiza un análisis mensual del agua utilizada para el proceso. El agua que se utiliza para el proceso es del acueducto de la ciudad.

Tomando de referencia, los análisis microbiológicos mensuales, se busca asegurar que la materia prima utilizada para la elaboración de alimentos como lo son cárnicos, aves, mariscos, frutas, legumbres, verduras, harinas, trigo, enlatados, entre otros, está libre de agentes contaminantes que dañen su inocuidad y calidad.

Los parámetros que se evalúan con los análisis microbiológicos son: *S. aureus*, *E. coli*, Coliformes, *Salmonella*, y Mesófilos aeróbicos en la materia prima que se va a analizar. En el agua los parámetros que se miden son: Coliformes totales y *E. coli*, los cuales son considerados indicadores de contaminación.

2.17 Fases de Proceso y Operaciones de Manufacturas

Las operaciones de proceso y producto listo para el consumo, se da bajo condiciones higiénico sanitarias adecuadas.

Se mantienen todas las medidas adecuadas de producción, tanto del alimento que se esté procesando, como de la higiene que practiquen los cocineros y su actualización en programas educativos de manipulación de los alimentos.

2.18 Equipos de Control y Vigilancia

Los utensilios que se utilizan dentro del proceso de cocina serán destinados únicamente para esta labor, la empresa garantizará un programa de limpieza y desinfección adecuado.

- a.** Durante las etapas de cocción y proceso del alimento se realizan controles físicos del alimento procesado, como lo es el tiempo y temperatura con la que llega la materia prima al hotel, de manera que se verifica que el mismo traiga consigo los requisitos mínimos, exigidos para procesar alimentos inocuos.
- b.** Mensualmente, se realiza controles microbiológicos del producto fresco y terminado, de manera que los controles microbiológicos ayuden a garantizar la calidad microbiológica del producto que se está procesando, esto se realiza con el laboratorio Ramos & Ramos.
- c.** Se realizan controles microbiológicos del agua que se utiliza durante el proceso, de igual forma se controlan los niveles de cloro (Cl) que se adicionan a el tanque de reserva del agua, de manera que este se encuentre dentro de las normas permisibles.

2.19 Controles Necesarios

Dentro de los indicadores que necesitamos controlar principalmente se encuentra el tiempo y temperatura de los alimentos que se reciben y van a ser utilizados para la preparación de los diversos platos.

La temperatura de refrigeración que se toma de la materia prima en el área de recepción la cual se debe encontrar en 6 °C o menos, al momento que el producto llegue al área de recepción de la materia prima, la temperatura de congelación deberá ser de -18°C.

Se le realiza en periodos mensuales, análisis microbiológicos al producto fresco y terminado y se medirán los parámetros que evaluamos, mediante los análisis microbiológicos como: *S. aureus*, *E. coli*, Coliformes, *Salmonella*, y Mesófilos aeróbicos, en el producto fresco y terminado y en el agua y hielo: Coliformes fecales y *E. coli*.

2.20 Materia Extraña

Se mantienen controles estrictos, sobre la materia extraña con la cual se puede contaminar el producto terminado como: palos, astillas, arena, y cualquier otro tipo de materia extraña física que puede causar contaminación física.

Durante el proceso de recepción de materia prima se realiza pruebas sensoriales de manera que, podamos hacer una separación adecuada de cualquier materia extraña, que existiera producto de la obtención de la materia prima.

2.21 Envase y Embalaje

El producto procesado está listo para ser consumido por motivo tal no se utiliza ningún tipo de embalaje principal.

2.21.1 Control de los peligros alimentarios

La empresa implementará el sistema HACCP, de manera que se pueda garantizar que mediante un análisis adecuado de los peligros y utilizando todos los controles necesarios, llevando registros y verificación de las etapas de proceso, se pueda obtener un producto 100% seguro e inocuo.

2.22 Abastecimiento de Agua, Hielo y su Control de Calidad

El agua que se utiliza para la elaboración, proceso de los diversos platillos que se elaboran, deberá provenir de la fuente del proveedor de agua local (IDAAN), a su vez se dispone con un tanque de almacenamiento de agua (250 Gal de capacidad), que se encuentra en un área cercana al área de proceso.

2.23 Hielo

El hielo que se utiliza para el enfriamiento de los productos cocinados en nuestros restaurantes proviene de máquinas de hacer hielo

2.24 Prevención de la Contaminación Cruzada

Existen una gran cantidad de microorganismos patógenos que pueden pasarse de un alimento a otro ya sea por contacto directo, o a través de las personas que se encargan de la manipulación de los alimentos, a través de la ropa o bien de la superficie que entrara en contacto directo con los alimentos.

Es de suma importancia que exista una adecuada separación de los alimentos que no han sido procesados de los que han sido procesados, ya que se podrán traspasar las bacterias de un alimento a otro, es por este motivo que se garantiza la eficacia de las limpieza y desinfección que se realiza en las superficies que entran en contacto con el alimento, de ser preciso y necesario se controlara el acceso del personal a las área que pueden ser de riesgo a que el alimento se contamine como lo es: el área de cocina caliente, es necesario que el personal que entre a estas áreas deberá garantizar un acceso, con uniformes y vestimenta adecuada, de manera que siempre se garantice un proceso de lo más higiénico posible.

2.25 Programa de Limpieza y Desinfección (SSOP)

La empresa debe contar con un programa de limpieza y desinfección que será realizado diariamente al finalizar el proceso, el método que se va a utilizar de limpieza y desinfección es un método manual, en donde se utiliza escobillones, trapeadores, cubetas, especialmente para la realización de esta limpieza, agua y químicos como yodo, amonio cuaternario y otros limpiadores y desengrasantes que nos proveerá la empresa elegida.

Los equipos y utensilios que se utilizan para la realización de la limpieza y desinfección están debidamente rotulados que son usado solamente para este fin, de manera que no se confundan con tinas y cubetas utilizadas en el proceso, los colores de estas nos indican su uso y la empresa de suministro de químicos nos suplirá botellas con los químicos de limpieza.

El programa de limpieza y desinfección se dividirá por área de trabajo y deberá existir un responsable de realizar la labor de supervisión de las limpiezas y desinfección de todo el programa que se lleve, en el mismo se utilizará los registros de cumplimiento del programa.

A los equipos y utensilios se le realiza la limpieza y desinfección son: mesas de acero inoxidable, cuchillos, tablas de picar, campanas de extracción de grasa, mesas de preparación, estufas, freidoras, pisos, paredes, techos, drenajes,

cuartos fríos, mesas de preparación, hornos, parrillas, anaqueles de frutas, las puertas de los cuartos fríos y las paredes del área de preparación de alimentos.

La limpieza de la suciedad visible de los equipos y utensilios que se utilizan en el proceso, se limpian con agua a presión de manera que, se pueda eliminar todos los productos de desechos, luego de realizar este proceso se describe el método de limpieza y desinfección que se utiliza en todas las áreas del proceso:

2.25.1 Área de Recepción de la Materia Prima

Se inicia con un método de limpieza manual, incluyendo actividades como retirar toda la suciedad visible y productos de desechos a su vez, se protegen los componentes delicados y materiales que se utilizan que no se moje y eliminar manualmente los desperdicios y los residuos de materia orgánica que quedan en el piso que se utilizan en la operación, luego se procede a realizar la desinfección de los pisos utilizando un químico para eliminar la grasa de los pisos, que es un limpiador a base de Enzimas y se aplica luego de haber realizado la limpieza de la suciedad visible de los pisos, es importante mencionar que no se podrá utilizar agua caliente en los pisos sino se puede desactivar el producto.

2.25.2 Área de producción

Se limpia la suciedad visible, de todo lo que es el área de pisos, drenajes, paredes y mesas de acero inoxidable, la limpieza se hace utilizando para las mesas y ciertos equipos un limpiador denominado multiuso el cual nos ayuda con la limpieza de las áreas, luego de realizar la limpieza de la suciedad visible se realiza la desinfección de las mesas y otros equipos la misma se realiza utilizando un desinfectante a base de cloro (Cl) el cual se denominará y para la desinfección de los utensilios utilizados en la operación como cuchillos, afiladores, tablas de picar, ollas, sartenes, luego de terminado el proceso se sumerge en una solución de a 200 ppm de amonio cuaternario su nombre comercial, luego serán sacados y llevados a el área destinada para su ubicación en el los racks de almacenamiento.

2.25.3 Área de cocina caliente

Las paredes, pisos y techos y equipos como estufas industriales, extractores de grasa serán limpiados y desinfectados rutinariamente después de terminado el proceso con un desengrasante y el cual será utilizado como desengrasante de equipos como freidoras y las campanas de extracción de grasa y hornos.

2.25.4 Área de producto final listo para consumo

En esta área se limpian y desinfectan los pisos y paredes cada vez que la labor lo amerite y al finalizar las labores, se dejará esta área limpia y desinfectada, se utiliza multiuso en las paredes y mesas de trabajo y luego yodo en 12.5-25 ppm en las mismas.

2.25.5 Área de lavamanos

Esta área se limpia y desinfecta antes de iniciar las labores y al finalizar, se realiza una verificación de esta área cada 45 min, cada vez que haya proceso y dependiendo de los turnos y la frecuencia con la que el personal se lave las manos. Los tinacos de basura se limpian y se desinfectan utilizando un clorado, el cual ayuda a controlar los olores, limpiando y desinfectando los tinacos de basura.

2.25.6 Área de comedor

Como esta área se encuentra cercana a los sanitarios y vestidores, se realiza siempre una limpieza apenas el colaborador termine de realizar el consumo de sus alimentos, se realiza la limpieza con el limpiador multiuso.

2.26 Control de limpieza y desinfección (SSOP)

2.26.1 Abastecimiento de agua

El agua cumplirá con los requisitos físicos, químicos y microbiológicos establecidos por el Ministerio de Salud de Panamá para el consumo humano. El sistema de abastecimiento de agua es de la red pública. La provisión de agua es permanente y suficiente para todas las actividades operacionales.

2.26.2 Control de calidad

Se realiza análisis microbiológico, físico y organoléptico para asegurar la calidad del agua, manteniendo como referencia el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 23-99 Agua Potable.

2.27 Programas de Limpieza y Desinfección

2.27.1 Objetivos

- Establecer procedimientos eficaces para asegurar una limpieza adecuada y apropiada de las instalaciones, equipos y superficies; manejar los desechos; y vigilar la eficacia de dichos procedimientos.
- Realizar las tareas de limpieza y desinfección tal cual lo indica el plan.
- Seguir las indicaciones en cuanto a dosis, cantidades y constancia en los procesos.
- Llevar registros al finalizar cada limpieza de las instalaciones como manera de control.

2.27.2 Programas de limpieza

Los programas de limpieza y desinfección deben asegurar que todas las partes de los equipos y áreas de las instalaciones estén debidamente limpias, e incluir la limpieza y desinfección del equipo y materiales de aseo. Deberá vigilarse de manera constante y eficaz y documentarse la eficacia de la limpieza y los programas correspondientes.

2.27.3 Concepto de limpieza

Es la eliminación de la suciedad orgánica e inorgánica adherida a las superficies de manera mecánica con ayuda de detergentes de acuerdo con el tipo de suciedad que se presente.

2.27.4 Concepto de desinfección

Se refiere a la destrucción o reducción en mayor o menor medida de los microorganismos presentes en las superficies, por medio de productos químicos o algún medio físico hasta reducir la carga microbiana de las mismas a niveles que no sean nocivos para los consumidores.

Importante comprender estos puntos:

- Tipo de superficie deberán ser fáciles de limpiar, evitando los materiales porosos en beneficio de aquellos impermeables e inestables.
- Tipo de suciedad sobre la que se desea actuar, un producto puede ser muy eficaz frente a un sustrato y tener un efecto nulo frente a otro diferente.
- Tiempo y frecuencia con la que se realizan las actividades, si se abusa del tiempo puede producirse incrustaciones o residuos adheridos a superficies que originen crecimiento de microorganismos o compuestos tóxicos, siendo posteriormente su limpieza más complicada.

NOTA:

- Antes de empezar a trabajar, es importante supervisar que todos los equipos y superficies que van a entrar en contacto con las materias primas y los productos se encuentran en perfecto estado de limpieza. En caso necesario, se procede a una nueva limpieza y desinfección.
- No se deberá utilizar métodos de limpieza que levanten polvo (barrido en seco, soplado con compresor, entre otros) mientras se esté trabajando con productos.

2.28 Manejo y disposición de desechos

La basura y cualquier desperdicio deberá ser transportado, almacenado en bolsas negras y dispuesto de forma que minimice el desarrollo de olores, se evita el refugio o cría de insectos, roedores y la contaminación de los alimentos, superficies y suministros de agua.

Todos los residuos sólidos se colocan en tanques debidamente identificados, y se retiran del área de proceso con una frecuencia que no permita la acumulación de desechos.

Los recipientes para la basura serán mantenidos de una manera que proteja los alimentos contra la contaminación. Se tendrá bolsas de basura plásticas en su interior, todos contarán con tapa.

La eliminación de los desechos sólidos se realiza por parte de una empresa externa, la cual hará el retiro de la tina de basura 2 a 3 veces a la semana; se lleva los residuos al vertedero.

2.29 Vigilancia y Comprobación

Se verifica que los procedimientos de limpieza y desinfección en todas las áreas se ejecuten de manera correcta, especialmente en aquellas que se mantiene en contacto directo con el producto crudo o elaborado.

2.30 Medidas de Vigilancia para Determinar si la Limpieza y Desinfección es Eficaz

Cada mes se deberá realizar en el laboratorio externo de análisis microbiológico y se procede a realizar a diferentes alimentos, ya sea en recepción de materia prima, producción, producto terminado listo para el consumo, superficie de contactos con el alimento, que pudieran ser a las mesas de acero inoxidable, cuchillos, manos del manipulador, de manera que se pueda determinar la eficacia de los procedimientos de limpieza y desinfección que se estarán llevando a cabo, con los resultados se podrá verificar e inmediatamente corregir si existe algún tipo de contaminación, lo cual significará que no está siendo eficaz la limpieza durante o antes del proceso y así se deberá tomar medidas correctivas.

Si los resultados demuestran que la limpieza es eficaz, se debe continuar con los controles que se hacen y registran a diario o cuando haya proceso de la limpieza y desinfección.

2.31 Manejo y disposición de desechos líquidos

2.31.1 Drenajes

Los drenajes están ubicados en el área de cocina caliente y producción, con rejillas que evitan el acceso de los roedores al área de proceso, los desagües facilitan la eliminación de los desechos líquidos, debido a que las rejillas se encargan de mantener los desechos sólidos hasta que estos sean eliminados por el personal designado para esta adecuada labor.

2.31.2 Desechos sólidos

En el establecimiento se dispone de recipientes adecuados para la recolección de los residuos sólidos de las cocinas.

Las aguas negras son direccionadas al tanque séptico, también se dispone en las áreas de proceso recipientes adecuados para basura, con bolsas plásticas para su recolección que luego se retiran al lugar donde se ubica la basura, que posteriormente será retirada al vertedero municipal por una empresa privada.

2.32 Exclusión de Plagas

En la empresa se cuenta con un programa de control de fumigación y desratización, manera que se pueda establecer procedimientos eficaces para el control de las plagas y otros agentes que tengan probabilidad de contaminar los alimentos y vigilar la eficacia de dichos procedimientos.

Se hará uso de una buena vigilancia, lo cual nos limita la necesidad del uso desmedido de plaguicidas.

2.33 Anidamiento e Infestación

En el área de recepción de materia prima se mantiene los alimentos secos en anaqueles especiales para guardar alimento, y el arroz y harina estarán ubicadas encima de tarimas a por lo menos 30 cm sobre el nivel del suelo, separadas al menos a 0.50 m de las paredes y a 1,0 m del techo, de manera que se pueda evitar el anidamiento de plagas, de igual manera se mantienen todas las áreas externas e internas limpias y los desperdicios serán eliminados diariamente para evitar su propagación.

2.33.1 Vigilancia, Detección y Erradicación

Las instalaciones y las zonas circundantes al área de proceso se examinan periódicamente, gestión que se realiza con la empresa Truly Nolen dedicada al control y fumigación de roedores e insectos. Los cuales están debidamente autorizados por el ministerio de salud de Panamá y mantienen un programa adecuado de manejo integrado de plagas.

El programa de exclusión o erradicación de plagas que utiliza la empresa Truly Nolen está documentado y especificará los siguientes aspectos:

- Plagas identificadas a controlar;
- Método, dosis y frecuencia de la aplicación (p.ej. aspersión, etc.);
- Productos empleados autorizados y registrados por la autoridad competente;
- Áreas de aplicación de los plaguicidas tales como insecticidas y rodenticidas;
- Croquis con la ubicación de las trampas; (adjunto croquis)
- Persona responsable del programa en el establecimiento alimentario;
- Medidas de vigilancia o monitoreo (p.ej. inspección visual, otro) empleados;
- Acciones correctivas por seguir cuando la vigilancia denote fallas en el programa.

2.33.2 Identificación de los Lotes de Producción

En el caso de que se prepare algún alimento que vaya a ser consumido luego de un periodo de tiempo determinado como carnes ahumadas, o alimentos que luego van a ser utilizados para recalentar es importante recalcar que al mismo se le debe colocar papel Reynolds y se le identificará día, hora de preparación y nombre del manipulador, de manera que se pueda mantener estrictas normas de producción, la cantidad de días máximos que se podrá utilizar este tipo de alimentos es de 3 días en condiciones de temperatura de refrigeración adecuada.

A este tipo de alimentos se le realiza análisis microbiológico de manera que, se pueda determinar su conteo microbiológico luego de pasado los tres días de producción.

2.33.3 Documentación y Registros

Se mantienen los registros que contienen los programas de BPM y SSOP.

2.33.4 Almacenamiento y Distribución

Las operaciones y condiciones de almacenamiento, distribución, transporte y comercialización se darán totalmente dentro de las instalaciones de cocina, debido a que este alimento que será procesado estará listo para el consumo en la mesa.

2.33.5 Almacenamiento

Las operaciones de almacenamiento de los alimentos que se procesan dentro de las cocinas se llevan a cabo en las neveras de refrigeración que se encuentran ubicadas en las áreas de proceso de las cocinas, los alimentos que en un momento dado se almacenan se rotulan con la fecha de producción y se cumplen los requisitos requeridos para evitar la contaminación cruzada, ya que el alimento cocido no se coloca con el alimento crudo, el tiempo de almacenamiento será mínimo ya que, es de 3 días y a su vez se verifican las temperaturas de los refrigeradores donde se ubican estos alimentos.

2.33.6 Vigilancia y Verificación

A todo el producto fresco, materias primas e ingredientes que llega a la empresa, al igual que al producto terminado se le realiza un análisis microbiológico en donde se mide la calidad microbiológica de ese producto. También, se realizan controles microbiológicos al agua y al hielo que se utiliza en los procesos.

Se realizan controles sensoriales de todos los alimentos, al momento que llega a la recepción de la materia prima, para determinar mediante características organolépticas si el producto se conserva adecuadamente.

2.33.7 Capacitación

Se dirige a todas las personas que son contratadas para la operación de proceso de los alimentos que se procesa en las cocinas y que tiene contacto directo o indirecto con este alimento, se recibirá una capacitación cada seis meses, de manera que se actualice a un nivel apropiado para las operaciones que hayan de realizar sobre la higiene y manipulación adecuada de los alimentos.

2.33.8 Programas

Se lleva un control de los documentos requeridos para la capacitación y se dispone de un programa de capacitación el cual se documenta con información como: contenido del material que será ofrecido durante la capacitación, listado de participantes (nombre y cédula), cargos que desempeñarán, lista de asistencia, entre otras.

Entre los aspectos a considerar para la impartición de diferentes temas relevantes en los programas de capacitación se puede mencionar:

- Posibles fuentes de contaminación del alimento.
- Importancia de controles de tiempo y temperatura en el procesamiento del alimento fresco y terminado.
- Importancia de la higiene personal del empleado que laborará en un servicio de alimentación.
- Como podemos procesar los alimentos sin contaminar el producto, y tener posibles riesgos.

2.33.9 Instrucción y Supervisión

A los colaboradores se les realiza evaluaciones periódicas de la eficacia de los programas de capacitación e instrucción, así como supervisiones y comprobaciones de rutina para asegurar que los procedimientos se apliquen con eficacia.

CAPÍTULO III

2 MARCO METODOLOGICO

3.1 Diagnóstico preliminar y final de la empresa

Se realizó un análisis inicial y final de la cocina del hotel Bijao Beach Resort By Evenia con ayuda de la ficha evaluativa utilizando como guía el Decreto Ejecutivo No. 81 del 31 de marzo de 2003 en las áreas de las cocinas del hotel previo a capacitación y explicación de SSOP.

Se evaluaron las diferentes actividades durante el recibo de los alimentos, procesos durante la preparación de los alimentos, temperaturas de cocción de los alimentos, temperaturas de los equipos de conservación de los alimentos, la higiene de los colaboradores durante la preparación de los alimentos y los programas de limpieza y desinfección de las cocinas y el uso correcto de los químicos de limpieza y desinfección que serán utilizados.

El hotel mantendrá cuatro restaurantes ubicados en las diferentes áreas, que comprenderá la instalación física del hotel, el mismo es un hotel todo incluido, que diariamente alojará alrededor de 200 a 600 panameños y extranjeros que visitan este hotel en busca de pasar un rato agradable y ameno en compañía de la familia.

Debido a la alta demanda de clientes que se espera en este Hotel, que está ubicado en las principales zonas turísticas de las playas del pacífico panameño y debido al cambio de administración y dueños propietarios del hotel Bijao, será necesario realizar la documentación pertinente que se exigirá en los programas de inocuidad alimentaria basados en los programas de BPM Y SSOP.

Siguiendo como referencia la legislación panameña bajo el decreto ejecutivo N° 81 del 31 de marzo de 2003 de la República de Panamá, que establecerá los pre-requisitos HACCP, de manera obligatoria en los servicios de alimentación, se logra que se minimice o elimine el impacto que podría causar las enfermedades de transmisión alimentaria y así contribuir a la salud de la población consumidora.

3.2 Infraestructura del hotel

En el hotel se cuenta con una instalación e infraestructura moderna que mantendrá 306 habitaciones que alojarán alrededor de 100 a 600 personas diarias, se cuenta con un total de 160 colaboradores, 4 restaurantes, 4 piscinas distribuidas a lo largo de las instalaciones, áreas recreativas para niños y adultos, área de SPA, mantienen una nueva administración que inició operaciones en el año 2023, con dueños operarios españoles.

3.3 Tipo de estudio y diseño general

Se realizó un estudio transversal tipo descriptivo exploratorio, un estudio descriptivo, en este caso se describe las BPM y los SSOP, con sus componentes mediante un instrumento diseñado para la evaluación; los Ítems mantienen como base referencial el decreto ejecutivo N°81 del 31 de marzo de 2003 de la República de Panamá.

Se hizo una evaluación en donde se sumaron los resultados positivos y se clasificaron en categorías porcentuales establecidas en excelente, buenas, regulares y malas. Este estudio fue un estudio exploratorio, ya que no se utilizó ningún modelo anterior como base, aplicándose por primera vez este instrumento de evaluación en un día determinado.

Área de estudio

El hotel Bijao Beach Resort By Evenia ubicado en la república de Panamá, Provincia de Coclé, Distrito de Las Guías de Oriente, en él diariamente se aloja alrededor de 200 a 600 panameños y extranjeros que visitan las instalaciones de este hotel en busca de pasar un rato agradable y ameno en compañía de la familia.

El estudio se realizó en las áreas de recepción y almacenamiento, lugar donde son recibidos los insumos y almacenados de acuerdo a sus características perecederas; área de producción de alimentos en cocina caliente donde se prepara y cocina los alimentos; área de carnicería donde se procesan las aves, cárnicos, mariscos que luego van a ser cocinados, área de pantry donde se

preparan las ensaladas crudas, frutas del hotel, área de pastelería donde se procesan todos los panes y dulces del hotel.

Universo de estudio, selección y tamaño de muestra, unidad de análisis

El universo de estudio está conformado por el personal del servicio de alimentación del hotel Bijao Beach Resort By Evenia que incluye 19 cocineros, dos almacenistas, 6 pasteleros, 10 steward, 2 carniceros y un ayudante de cocina 1 panadero, 6 pantry.

Los que se encargan de recibir la materia prima, deberá ser el área de almacén responsable de recibir, almacenar y distribuir los alimentos al personal de cocina. Los alimentos que se distribuyen en las diversas áreas de cocción y producción de alimentos.

Criterio de inclusión:

El Personal que labora en cocina caliente, pantry, carnicería, buffet, pastelería, steward. área de salones.

Criterios de exclusión:

Evaluación de BPM y SSOP en área de cocinas del hotel.

Variables del estudio

Las variables principales del estudio son las BPM integradas por los indicadores que son el conjunto de prácticas de higiene y seguridad de los alimentos que son aplicadas por los colaboradores que laboran en el hotel Bijao Beach Resort, como lo son controles de calidad aplicados durante la preparación y cocción de los alimentos como registros de las temperaturas de los alimentos en frío y caliente, registros de las temperaturas de las neveras de refrigeración y congelación, registros de la condición sensorial de los aceites, registros de la higiene del personal de cocina, registros de lavado correcto de las manos, registros de limpieza y desinfección de los equipos y utensilios y los SSOP con ocho indicadores que corresponde a las observación de los procedimientos sanitarios antes y durante las operaciones para prevenir la contaminación directa o la adulteración de los alimentos.

El valor relativo de los indicadores corresponde al porcentaje de la cantidad de componentes que lo integran, donde en la variable de BPM es el indicador de las condiciones del edificio y facilidades y tiene el mayor valor relativo (45%) porque de un total de 200 ítems, este tiene 90 a registrar y el indicador de las condiciones de los equipos y utensilios tiene el menor valor relativo (11%) porque de 200 ítems a registrar este tiene 22.

En la variable de la SSOP el indicador con mayor valor relativo (35%) es la condición de aseo de las superficies de contacto con los alimentos porque de un total de 57 ítems este tiene 20 a registrar y el indicador de la protección de los alimentos de los adulterantes tiene el menor valor relativo (4%) porque de 57 ítems a registrar este tiene 2.

3.4 Cuadros

Cuadro 2.

Variable de Estudio BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)

Variable principal	Definición de conceptos	Definición operacional	Indicadores Por Evaluar	Instrumento de evaluación	
				# de ítems	Valor Por centual
Buenas Prácticas de Manufactura B.P.M	Son directrices que han sido establecidos para garantizar que los productos alimenticios serán procesados bajo condiciones de higiene alimentaria seguras e inocuas. Son un conjunto de procedimientos y medidas tendientes a evitar que los alimentos no se adulteren por contaminación biológica, química o física.	Conjunto de prácticas de higiene aplicadas por el personal que labora en el hotel Bijao Beach Resort; controles de calidad aplicados durante la preparación y servido del bufete; condiciones de diseño higiénico (prácticas de higiene e ingredientes y equipos y utensilios que se utilizan donde se almacenarán, prepararán y servirán los alimentos que posteriormente serán servidos a los huéspedes del hotel.	Prácticas de higiene personal	35/200	5.7 1%
			Condiciones del edificio y facilidades	85/200	2.3 5%
			Controles en la producción y los procesos	38/200	5.2 6%
			Condiciones de los equipos y utensilios	22/200	11 %

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 3.*Variable de Estudio SSOP*

Variable principal	Definición de conceptos	Definición operacional	Indicadores	Instrumento de evaluación	
				# de ítems	Valor porcentual
Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento	Son la rutina de procedimientos sanitarios antes y durante las operaciones para prevenir la contaminación directa, cruzada o la adulteración de los alimentos.	Observación de los procedimientos sanitarios antes y durante las operaciones para prevenir la contaminación directa, cruzada o la adulteración de los alimentos.	Seguridad del agua	12/57	21%
			Condición de aseo de las superficies de contacto con los alimentos	20/57	35%
			Prevención de la contaminación cruzada	3/57	5%
			Mantenimiento de las áreas de lavado y desinfección de las manos y sanitarios	3/57	5%
			Protección de los alimentos de adulterantes	2/57	4%
			Rotulación de almacenamiento y uso de sustancias tóxicas	4/57	9%
			Control de las condiciones de salud de los empleados	3/57	5%
			Exclusión de las plagas	9/57	16%

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Diseño del instrumento

El proceso de diseño y la elaboración de los ítems del instrumento de evaluación se basará en: En los contenidos que se describen en el Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas y los Procedimientos Operativos Estandarizados de las Operaciones de limpieza y desinfección y el Sistema de Análisis de Peligros y control de puntos críticos en las plantas de proceso y otros, basados en el decreto ejecutivo N° 81 del 31 de marzo de 2003.

3.5.1 Indicadores de criterio

Los indicadores del criterio que se utilizaron con base en el cumplimiento o no de las directrices del manual de BPM y SSOP.

3.5.2 La Opción

Se aplicó el cuestionario y se cumplirán o no las BPM y los SSOP para los criterios que se evalúan.

3.5.3 Rangos Porcentuales

Los rangos porcentuales de las respuestas afirmativas se calificaron de la siguiente manera: Excelente 90-100%, Bueno 75- 89%, Regular 60-74%, Malo < 60%. Estas categorías incluirán indicadores y variables principales.

3.5.4 Instrumentos

El instrumento se dividió en dos partes que corresponde a las variables principales del BPM y SSOP/POES: Las BPM tuvieron cuatro indicadores: este instrumento se aplicó con el apoyo de tres personas de otros departamentos que se escogieron en el hotel Bijao beach resort y que no están relacionadas con las actividades que se desarrollan en la cocina. A manera de referencia, se les explicó la importancia que tiene la evaluación de las BPM y SSOP, por lo que se les indicó que debían de tomar de referencia los siguientes aspectos:

- Prácticas de higiene personal: con 40 componentes.
- Condiciones del edificios y facilidades: integrado por 90 componentes.
- Controles en la producción y en los procesos: con 48 componentes.
- Condiciones de los equipo y utensilios: integrado por 22 componentes.

La sumatoria de cada uno de los aspectos mencionados anteriormente, equivale a un total 200 ítems en donde los SSOP se dividieron en ocho indicadores:

- Seguridad del agua: con 12 componentes.
- Condición de aseo de las superficies de contacto con los alimentos: con 20 componentes.
- Prevención de la contaminación cruzada: con 3 componentes.
- Condición de las áreas de lavado y desinfección de las manos: con 3 componentes.
- Protección de los alimentos de los adulterantes: con 2 componentes.
- Rotulación, almacenamiento y uso de sustancias tóxicas: con 4 componentes.
- Control de las condiciones de salud de los empleados: con 3 componentes.
- Exclusión de plagas: con 9 componentes. (Total de 56 ítems).

3.6 Proceso de validación

Se utilizó como base para el diseño del instrumento los criterios conceptuales según la resolución N° 81 del 31 de marzo de 2003 de la república de Panamá, que establece los pre-requisitos HACCP, de manera obligatoria en las plantas de proceso y otros.

En la validación se procede a analizar el documento garantizando la validez de contenido de este y siguiendo como base lo establecido en el decreto ley de la república de Panamá, el cual indicará cada una de las directrices que debemos seguir en este decreto ley.

Se cotejó que el instrumento pudiera medir todo lo señalado en la resolución N° 81 del 31 de marzo de 2003.

Se corroboró la validez de criterio (que la medición del instrumento se ajustase a un criterio externo). Debido a que los criterios que se utilizaron se fijaban en el presente, se puede confirmar que existió validez concurrente.

3.7 Análisis de la información recolectada

Con la información que se recolectó durante la evaluación preliminar basada en la guía de auditoría, se realizó el diagnóstico para luego dar las recomendaciones necesarias para implementar el programa en todas las áreas de cocina que no cumplían con especificaciones de la legislación panameña bajo el decreto ejecutivo N°81 del 31 de marzo de 2003 de la República de Panamá, que establece los pre-requisitos HACCP, de manera obligatoria en las plantas de proceso y otros.

Se impartió una capacitación inicial (2 horas) dividido a todo el personal de cocina y steward sobre la importancia de implementar las BPM Y SSOP/POES, en la empresa y sus efectos en la calidad higiénica e inocua de los alimentos que se procesan en las cocinas del hotel.

3.8 Identificación y Descripción de Métodos, Técnicas, Procedimientos, Herramientas

De manera que se pueda evaluar que la capacitación tuvo efecto impactante en el personal colaborador de cocina, se realizó un examen de conocimientos antes y después de la misma, cuyo contenido está basado en los diversos puntos que cuenta la guía de auditoría de Procedimientos Operacionales Estandarizados de limpieza y desinfección y Buenas Prácticas de Manufactura.

Con la información recaudada y teniendo conocimiento sobre el estado inicial de las cocinas del hotel y conociendo el estatus de la capacitación de los colaboradores del hotel, se elaboró un manual de SSOP y BPM de acuerdo a cada actividad que se realiza en el hotel como servicio de alimentación.

Se realiza la capacitación a todo el personal de cocina de los Procedimientos Operacionales Estandarizados de limpieza y desinfección (SSOP), de manera que el personal se informe de todo el conocimiento necesario en manejo de químicos,

se recomendó de igual manera, un laboratorio de análisis externos de datos microbiológicos y una toma de muestras microbiológicas para determinar si la práctica de limpieza y desinfección de las cocinas será adecuada y correcta.

Se capacitó a todo el personal sobre las SSOP y manejo de químicos de forma adecuada en los equipos, utensilios y áreas que posee las cocinas. Se explicó de manera práctica en varios equipos y utensilios, la forma correcta en el programa de SSOP, en donde se aseguró el entendimiento de todos los empleados presentes.

Para verificar si fue exitosa la capacitación en el SSOP se observó a cada colaborador desarrollarlo, comprobando de que estaba realizando paso a paso el proceso de acuerdo con el manual ya establecido y se realizó las correcciones necesarias en su momento.

3.8.1 Verificación del SSOP

Antes de iniciar las actividades de procesamiento, se verificó la correcta aplicación del SSOP, observando a diferentes colaboradores realizar las actividades de limpieza y desinfección, sin asistencia, para corroborar y afirmar el correcto cumplimiento del SSOP.

Después de la capacitación (BPM y SSOP) y explicación de (SSOP) se logró cumplir con varios parámetros que no se cumplían al inicio.

En la sección de higiene del personal se logró mejorar la distribución del área para los vestidores dotados con bancas, de acuerdo con la cantidad de empleados y seccionados por sexos. También se logró implementar el control de salud a cada uno de los empleados que colaboran en la empresa.

En cuanto a las prácticas de higiene, se logró un nivel más alto de conocimientos acerca de BPM y SSOP y también se implementó un programa escrito de capacitaciones sobre diversos temas de interés (Higiene personal, seguridad alimentaria, higiene alimentaria, BPM, SSOP) relacionados con la temática expuesta.

En la sección de Edificios e Instalaciones se logró modificar las estaciones de lavado de manos que algunas se encontraron en un estado no adecuado.

Para la sección de Procesos y Control se elaboró hojas de registro de control, verificación y vigilancia para todas las actividades que se desarrollaron en la cocina. Para la sección de Equipos y Utensilios se logró retirar de áreas de exposición de alimentos a equipos almacenados sin uso y deteriorados.

Se logró modificar e implementar muchos mecanismos y materiales de apoyo para poder cumplir con la mayor cantidad de parámetros que se requiera para las BPM y SSOP. Se realiza la inversión de un cuarto frío de congelación seccionado para los diversos alimentos de acuerdo con el grado de peligrosidad y aumento de la capacidad de congelación. Sin embargo, queda pendientes la realización de muestreos microbiológicos que ayudará a comprobar la eficacia del SSOP.

3.8.2 Capacitación

Se realizó una capacitación sobre BPM y SSOP, de manera de comprobar si la capacitación tuvo efecto en el conocimiento de los colaboradores, se evaluará mediante un examen de conocimientos observar el grado de conocimiento al inicio y final de la capacitación.

3.8.3 Elaboración de manual

Para la elaboración del manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) se realiza una evaluación del hotel y se verifica las buenas prácticas que cumplía la empresa y las que no cumplía. Para los Procedimientos Operacionales Estandarizados de Saneamiento (SSOP), se observaron y documentaron los procesos de higiene que los empleados llevarán a cabo y se observan los procedimientos que no se realizarán, para así documentarlos. El manual de BPM describirá las actividades más importantes que se deben realizar en las diferentes secciones, en el manual de SSOP se describe el propósito, objetivo, materiales, responsable y frecuencia para cada superficie y equipos de las diferentes áreas.

El manual de BPM contará con objetivo para la implementación de dicho manual, enlistando todas las buenas prácticas que se deberá implementar a cada

sección del servicio de alimentación. En el manual de SSOP se cuenta con procedimientos adecuados, objetivo, materiales, frecuencia y responsables para todas las áreas del servicio de alimentación del hotel.

Una vez implementado el manual de SSOP se verifica el cumplimiento de cada proceso observando a los colaboradores a la hora de realizar sus actividades de higiene diarias de la cocina. Se podrá observar que los empleados realizan las actividades de limpieza e higiene en orden, es decir, siguiendo los lineamientos del manual de Procedimientos Operacionales Estandarizados de Saneamiento (SSOP).

CAPITULO IV

4 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de los resultados

Los resultados que se presentan a continuación y que fueron analizados de forma descriptiva y obteniendo los porcentajes de las variables de estudio y sus componentes realizados en tres pruebas de evaluación basado en el decreto ejecutivo de la república de Panamá N° 81 del 31 de marzo de 2003, en donde se obtuvo los siguientes resultados.

Cuadro 4.

Cuadro comparativo de los resultados iniciales obtenidos de la evaluación realizada al Hotel Bijao Beach Resort By Evenia al inicio de la implementación del programa BPM y SSOP

Item	Resultado	Puntaje	Porcentaje
BPM	144	200	74%
SSOP	26	56	60%

Fuente: Elaboración propia

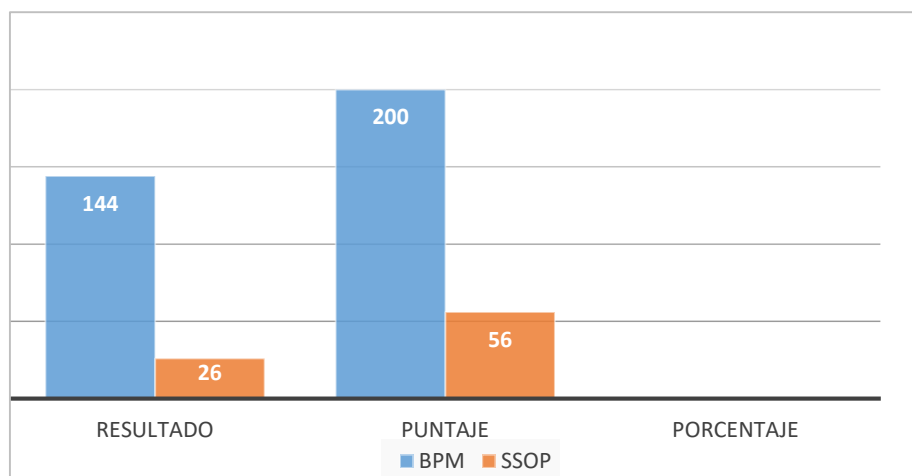


Figura 3.

Gráfico del cuadro comparativo de los resultados de la implementación del programa BPM Y SSOP.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 5.

Resultados porcentuales de las variables de estudio (BPM Y SSOP) y sus componentes finales

Item	Resultado	Puntaje	Porcentaje
BPM	177	200	85%
SSOP	45	56	82%

Fuente: Elaboración propia.

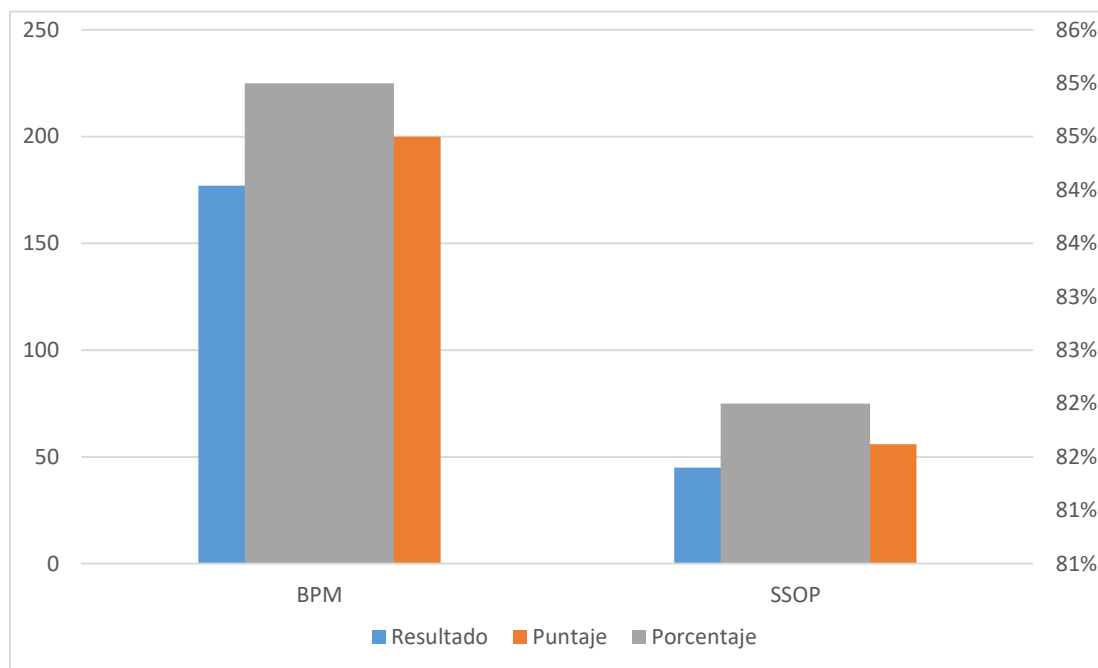


Figura 4.

Gráfico de Resultados porcentuales de las variables de estudio (BPM Y SSOP) y sus componentes finales.

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Análisis de Resultados

Dentro de los resultados que se pudo obtener dentro la práctica profesional que se realizó en el hotel Bijao Beach Resort By Evenia, se puede expresar que fue de gran relevancia la colaboración del personal de recursos humanos para encaminar a los colaboradores de cocina, de manera que se pudieron realizar las coordinaciones de capacitaciones necesarias para que se dieran las implementaciones en las buenas prácticas de manufacturas y el SSOP.

Con el chef ejecutivo del hotel en conjunto con las autoridades de gerencia del hotel se realizó la remodelación de los cuartos fríos que se encontraban en el área de almacenamiento de la materia prima del hotel, luego de las recomendaciones que se dieron al momento de la realización del diagnóstico del trabajo, una de las

áreas que se encontraba con mayor deterioro fueron los cuartos fríos de almacenamiento de alimentos en el hotel.

Dentro del resultado de diagnóstico inicial se pudo observar que dentro del criterio de evaluación de las BPM y SSOP se arrojó resultados de las BPM del 74%; al finalizar la implementación de las BPM se pudo observar, que los resultados obtenidos mejoraron hasta un 85%. En este sentido de las BPM todavía deberán existir implementaciones que el hotel le queda por realizar, como parte de las recomendaciones dadas para este estudio, como lo son: los análisis microbiológicos que ayudan a determinar si las practicas realizadas están siendo efectivas, lo cual también servirá para mejorar su puntaje de implementación de las BPM.

Referente a los resultados de diagnóstico inicial se pudo observar que dentro del criterio de evaluación que se utilizó para las SSOP se arrojó un 60%, al finalizar la implementación del SSOP, se pudo observar que los resultados obtenidos mejoraron hasta un 82%, lo cual se puede estimar en un resultado final significativo en base a lo implementado, que igual se mejora conjuntamente con la aplicación de los análisis microbiológicos que se le aplica a los equipos y utensilios, mediante el resultado de análisis de superficies inertes de manera que, se logre obtener una mejor implementación del SSOP dentro de las cocinas del hotel.

Cuadro 6.

Situación general de la inocuidad-calidad alimentaria en la Empresa. Amenazas.

Debilidades	Plan de medidas	Cursos
1. No se cuenta con un programa adecuado de BPM y SSOP.	Se elaboró un programa de BPM y POES, de manera que se pueda implementar como programa de gestión de la calidad inocua de las cocinas del hotel.	Gestión de proyectos I
2. Personal con falta de capacitación en higiene personal, seguridad alimentaria y BPM.	Se realizó capacitaciones al personal de cocina, Stewart, A y B, Administrativos, de manera que se pueda lograr implementar el programa de BPM y SSOP dentro de las cocinas del hotel.	Gestión de proyectos II
3. Personal con falta de conocimiento en las SSOP, falta de procedimientos adecuados de limpieza y desinfección de equipos y utensilios de cocina.	Se realizó capacitaciones al personal de Stewart de manera que se pueda lograr tener procedimientos adecuados de limpieza y desinfección dentro de las instalaciones de cocina del hotel.	Inocuidad de alimentos I
4. Personal con falta de conocimiento en Inocuidad de los alimentos y su incidencia en las ETAS.	Se realiza capacitación al personal de cocina en inocuidad de los alimentos y su importancia para evitar los casos de enfermedades transmitidas por los alimentos.	Inocuidad de alimentos II

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 7.

Situación general de la inocuidad-calidad alimentaria en la empresa. Debilidades.

Amenazas	Plan de medidas	Cursos
1. Huéspedes en peligro de adquirir una enfermedad de intoxicación alimentaria debido a la falta un programa de inocuidad alimentaria, BPM y SSOP en las cocinas del hotel.	Se realiza la implementación de las medidas y requisitos necesario para el plan de BPM y SSOP dentro de las instalaciones de cocina, de manera que se minimice el riesgo de contraer ETAS en los huéspedes del hotel.	Gestión de proyectos I
2. No se cuenta con un programa de control de proveedores de materia prima de los alimentos, se correrá el riesgo que se dé contaminación física, química o biológica en la materia prima que llega al hotel.	Se elabora un programa de control de proveedores en donde se debe llevar a cabo los requisitos que exige la legislación panameña, referente al control sanitario que se debe tener con la materia prima que se recibe en las instalaciones del hotel.	Gestión de proyectos II

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 8.

Situación general de la inocuidad-calidad alimentaria en la Empresa. Fortalezas.

Fortalezas	Plan de medidas	Cursos
1. Personal con gran aptitud y actitud para la realización del cumplimiento de los requisitos sanitarios para ir implementando el BPM y SSOP.	Reforzar mediante el incentivo laboral esa buena actitud que mantienen los colaboradores del hotel, en ir implementando cada uno de los requisitos sanitarios para implementar el BPM y SSOP en las instalaciones de cocina del hotel Bijao.	Gestión de proyectos I
2. La administración hotelera mantendrá el interés de remodelar las áreas de infraestructura física de instalaciones del área de cocina y almacén de alimentos que necesitarán remodelación por deterioro y áreas inadecuadas.	Se estará realizando remodelación de los cuartos fríos que se encuentran en el almacén de materia prima, de manera que se mantenga un almacenamiento adecuado de acuerdo a grupo alimenticio y a su vez evitar la contaminación cruzada de los alimentos presentes en los mismos.	Gestión de proyectos II

Fuente: Elaboración propia.

5 CONCLUSIONES

Se concluye que:

Luego de la realización de la implementación de las BPM y SSOP dentro de las instalaciones del hotel Bijao Beach Resort By Evenia, se llegó a las siguientes conclusiones:

Mediante el manual de Buenas Prácticas de Manufactura se ayudó a que el personal administrativo y operativo del hotel Bijao Beach Resort By Evenia, adquiriera un conocimiento adecuado, sobre la importancia de cada uno de los sistemas que enriquecen este manual y ayudó a que se establezca la práctica continua de la inocuidad y seguridad de los alimentos que se procesan.

La capacitación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y Procedimientos Operacionales Estandarizados de Saneamiento (SSOP), se utiliza como herramienta para el éxito de nuestro manual, mediante el cual se garantiza una implementación de los registros de procedimientos sanitarios, necesarios para cumplir con la inocuidad de los alimentos y evitar las enfermedades de transmisión alimentaria en los huéspedes, cumpliendo así, con la normativa nacional decreto ejecutivo N° 81 del 31 de marzo de 2003, de la República de Panamá.

La puesta en práctica de los sistemas que acompañan el Manual de BPM y SSOP mejoró el conocimiento del personal en manipulación de los alimentos, higiene personal y SSOP lo cual ayudó a reducir las ETAS que se presentan en el hotel, diariamente, ya que las quejas por síntomas presentados luego de consumir estos alimentos disminuyeron en su totalidad.

El personal de cocina se mantiene practicando una cultura de inocuidad alimentaria, por lo cual se ha podido ofrecer alimentos seguros e inocuos a la población de huéspedes consumidora del hotel, manteniendo un índice de satisfacción elevado, que ha sido influenciado por la calidad óptima de los alimentos que se procesan.

6 RECOMENDACIONES

Es recomendable que en el hotel se logre designar a un personal encargado para que pueda corroborar los Procedimientos Operacionales Estandarizados de limpieza y desinfección (SSOP) y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), de manera que se le pueda dar seguimiento a las conclusiones obtenidas dentro de la elaboración de esta implementación y con ayuda del material de apoyo elaborado durante la realización de este trabajo.

Se hará necesario realizar análisis microbiológicos para la investigación de patógenos específicos como *L. monocytogenes* y *Salmonella*, según estándar microbiológico dentro de la normativa nacional panameña.

Se hará necesario actualizar el manual de SSOP y BPM de la empresa anualmente o cada vez que sea necesario, logrando que se ajuste a realizar los cambios en los lineamientos legales y de infraestructura que se pueda dar en las instalaciones de cocina del hotel.

7 BIBLIOGRAFIA

✓ Figueroa, L. (2017). Manual de buenas prácticas de manufactura en productos acuícolas y pesqueros

<https://www.oirsa.org/contenido/biblioteca/-Manual%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20de%20manufactura%20en%20productos%20acu%C3%ADcolas%20y%20pesqueros%20-%20OIRSA.pdf>.

✓ Fragoso Pedro, P.J. (2020). La inocuidad de los alimentos y su aporte a la seguridad alimentaria. AIDEC.

✓ Inocuos, U.P (S.F).

https://www.fao.org/fileadmin/user_upload/rlc/come-sano/t_es.pdf.

✓ Instituto Nacional de las personas adultas mayores (2023). Las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) tienen mayor riesgo de contraerlas las personas adultas mayores. Instituto Nacional de las personas adultas mayores. 1.

✓ Salud. O.R. (octubre de 2018) Términos y condiciones para uso de sitio.

<https://www.paho.org/es/terminos-condiciones-para-uso-sitio>

✓ Vásquez, G. (2003). Enfermedades transmitidas por los alimentos.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/abec-e-eta-final.pdf>.

Referencias Bibliográficas

- Decreto Ejecutivo No. 81 del 31 de marzo de 2003. “Por el cual se modifica el Decreto 352 de 2001, sobre los Procedimientos Estandarizados de las Operaciones de Limpieza y Desinfección, las Buenas Prácticas de Manufactura y el Sistema de Análisis de Peligros y Control de Puntos Críticos, en las plantas y establecimientos”. Gaceta Oficial No. 24,774 del 3 de abril de 2003.
- Figueroa, L. (2017).
- Figueroa, L. (2017). <https://www.oirsa.org/contenido/biblioteca/-Manual%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20de%20manufactura%20en%20productos%20acu%C3%ADcolas%20y%20pesqueros%20-%20OIRSA.pdf>.
- Frago Pedro, P. J. (2020). *La inocuidad de alimentos y su aporte a la seguridad alimentaria*. Eidec.
- Inocuos., U. P. (s.f.). https://www.fao.org/fileadmin/user_upload/rlc/come-sano/t_es.pdf.
- Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. (2023). Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) tienen mayor riesgo de contraerlas las personas adultas mayores. *Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores*, 1.
- Salud, O. R. (octubre de 2018). <https://www.paho.org/es/terminos-condiciones-para-uso-sitio>.
- Vásquez , G. (2003). <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/ab-ece-eta-final.pdf>.

8 ANEXOS

Anexo 1.

Chárter



ACTA (CHARTER) DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN (PFG)

Nombre y apellidos: Karen Janissa Buitrago Vergara

Lugar de residencia: Penonomé, Provincia de Coclé, Calle Andorra, Casa N°3074, Panamá, República de Panamá

Institución: HOTEL BIJAO RESORT BY EVENIA HOTEL

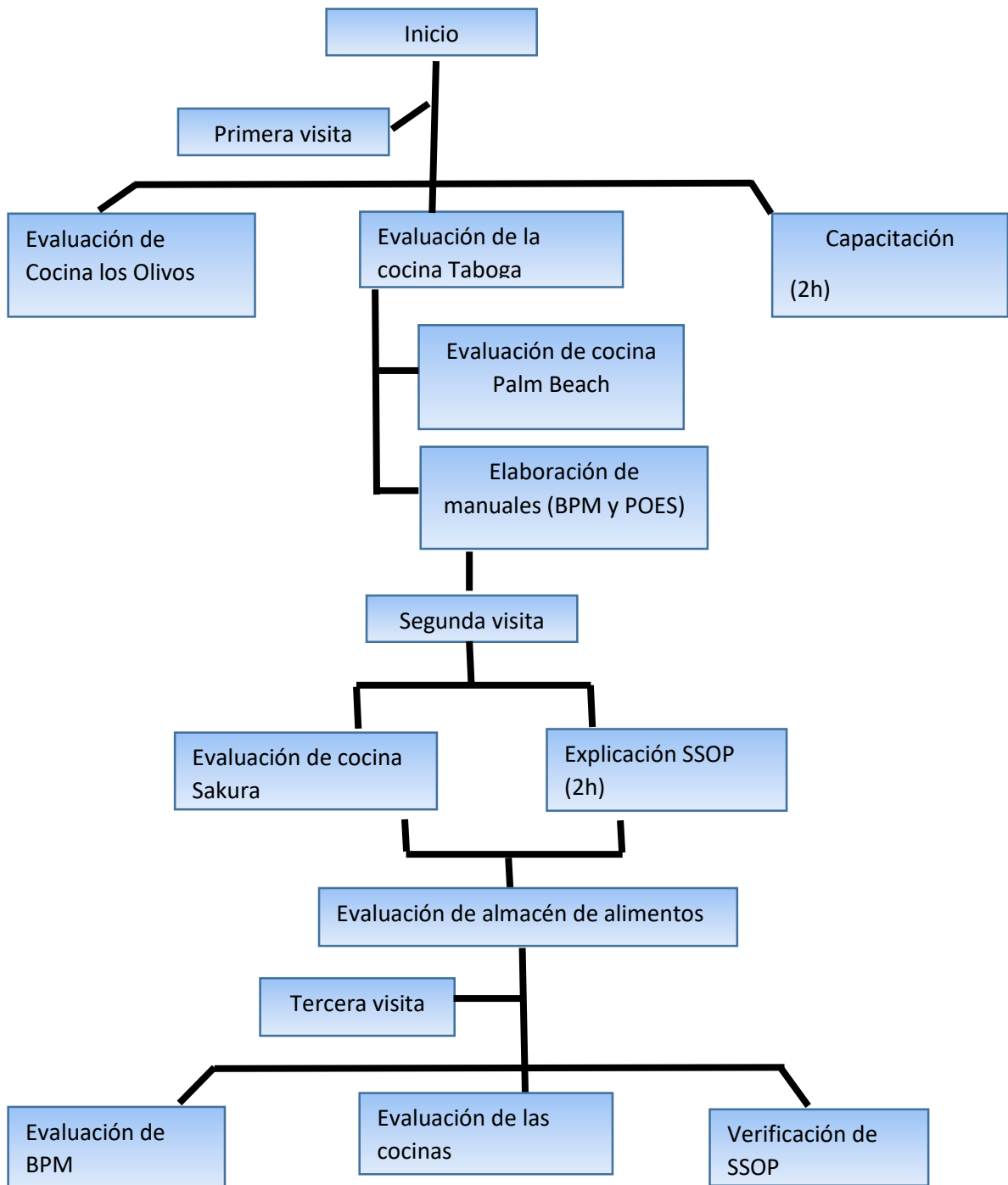
Cargo / puesto: Aseguramiento de la Inocuidad Alimentaria dentro del servicio de Alimentación.

Información principal y autorización del PFG	
Fecha: Octubre de 2023	Nombre del proyecto: “Diseño e implementación de un sistema de inocuidad alimentaria basado en buenas prácticas de manufactura (BPM) y (SSOP) para el hotel Bijao Beach Resort By Evenia ubicado en las Guías de Oriente de Panamá”
Fecha de inicio del proyecto: 23 de Noviembre de 2023	Fecha tentativa de finalización: 6 de diciembre de 2023
Tipo de PFG: (tesina / artículo) Tesina	
Objetivos del proyecto (general y específicos):	
Objetivo General:	
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar los manuales de BPM y SSOP bajo el decreto 352 de la República de Panamá, para el servicio de alimentación del Hotel Bijao Beach Resort By Evenia. 	
Objetivos específicos:	
<ul style="list-style-type: none"> Aplicar las Buenas Prácticas de Manufactura y SSOP para servicios de alimentación del hotel Bijao Beach Resort By Evenia. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la factibilidad de implementar el Manual BPM Y SSOP dentro de las instalaciones de cocina del hotel. 	
<p>Descripción del producto: El hotel cuenta con una instalación e infraestructura moderna que actualmente mantiene 306 habitaciones que alojan alrededor de 100 a 600 personas diarias, cuenta con un total de 160 colaboradores, 4 restaurantes, 4 piscinas distribuidas a lo largo de las instalaciones, áreas recreativas para niños y adultos, área de SPA, mantienen una nueva administración que inició operaciones en este año 2023, con dueños operarios españoles.</p>	
<p>Necesidad del proyecto: El Hotel Bijao Resort By Evenia Hotel está ubicado en las Guías de Oriente de la República de Panamá, es un hotel todo incluido, que diariamente aloja alrededor de 200 a 600 panameños y extranjeros que visitan las instalaciones de este hotel en busca de pasar un rato agradable y ameno en compañía de la familia. Debido a la alta demanda de clientes en este Hotel ubicado en las principales zonas turísticas de las playas del pacifico panameño y debido al cambio de administración y dueños propietarios del hotel Bijao, es necesario realizar la documentación pertinente que exigen los programas de inocuidad alimentaria basados en los programas de BPM Y SSOP, siguiendo como referencia la legislación panameña bajo el decreto ejecutivo 352 de la República de Panamá que establece los pre requisitos HACCP, de manera obligatoria en los servicios de alimentación, logrando que se minimice o elimine el impacto que podría causar las enfermedades de transmisión alimentaria y contribuir a la salud de la población consumidora panameña.</p>	
<p>Justificación de impacto del proyecto: Uno de los principales puntos que justifica la realización del presente trabajo investigativo, es el análisis de la demanda turística, que mantiene este Hotel ubicado en el área turística de playa de la provincia de Coclé, de manera que se puedan satisfacer las necesidades de inocuidad e higiene alimentaria a todos los turistas que asisten día a día para obtener un servicio todo incluido y con calidad inocua desarrollando e implementando los programas de inocuidad alimentaria basado en las BPM Y SSOP incluidas dentro del decreto ley 352 de la república de Panamá, de manera que evitemos el desarrollo de Enfermedades de origen alimentario.</p>	
<p>Restricciones: Dentro de la realización de este proyecto las restricciones que se pueden tener es falta del tiempo necesario para implementar los pre-requisitos, alta rotación de personal, presupuesto limitado, contratiempos operativos.</p>	
<p>Entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avances periódicos del desarrollo del PFG al tutor (a). • Entrega del documento aprobado al lector (a) para su revisión y para su posterior aprobación y calificación. • Tribunal evaluador tutor (a) y lector(a), entregan calificación promediada. 	
<p>Identificación de grupos de interés: Cliente(s) directo(s): Los clientes directos está basados en familias panameñas que visitan las instalaciones del Hotel Bijao, de manera que puedan pasar un momento ameno y agradable dentro de las instalaciones de nuestro hotel todo incluido, personas de edad adulta, mayores, ancianos, niños. Cliente(s) indirecto(s): Dentro de los clientes indirectos tenemos los proveedores, suplidores de suministros, contratistas.</p>	
Aprobado por Director MIA:	Firma:

Félix Modesto Cañet Prades	
Aprobado por profesora Seminario Graduación: MIA. Ana Cecilia Segreda Rodríguez	Firma:
Estudiante: <i>Karen Janissa Buitrago Vergara</i>	Firma

Anexo 2.



Flujograma de ejecución de actividades a realizar en las cocinas en el hotel Bijao Beach Resort By Evenia

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3.

Capacitación a los supervisores de Cocina para la realización de la Implementación del programa de BPM y SSOP en las cocinas del hotel Bijao Beach Resort By Evenia

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4.**REPÚBLICA DE PANAMÁ
ASAMBLEA NACIONAL****LEGISPAN****LEGISLACIÓN DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ****Tipo de Norma:** Decreto Ejecutivo**Número:** 81**Año:** 2003**Fecha:** 31-03-2003**Título:** QUE MODIFICA EL DECRETO EJECUTIVO 352 DE 2001M, SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS OPERACIONES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA Y EL SISTEMA DE ANALISIS DE PELIGROS Y CONTROL DE PUNTOS CRITICOS EN LAS PLANTAS.**Dictada por:** MINISTRO DE SALUD**Gaceta Oficial:** 24774**Publicada el:** 03-04-2003**Rama del derecho:** DER. ADMINISTRATIVO, DER. SANTIAGO

Palabras claves: Salud, Ministerio de Salud, Alimentos y medicinas, Bienestar público, Salud pública, Sanidad, Código Sanitario, Productos alimenticios, Industria alimenticia, Normas técnicas y especificaciones, embalaje.

Páginas: 12**Rollo:** 528**Posición:** 49

Fuente: <https://docs.panama.justia.com/federales/decretos-ejecutivos/81-de-2003-apr-3-2003.pdf>

Anexo 5

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURAS (BPM) Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANEAMIENTO (POES) EN SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

VARIABLE POR EVALUAR	SÍ	NO	COMENTARIOS
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA			
A. PRACTICAS DE HIGIENE PERSONAL			
A.1. Control de enfermedades			
	SÍ	NO	COMENTARIOS
1. Carnet de salud vigente		1	
2. Carnet de manipuladores vigente	1		
A.2. Higiene personal (Todo el personal cumple con los siguientes hábitos higiénicos)			
	SÍ	NO	COMENTARIOS
3. Apariencia de baño diario	1		
4. Afeitada (hombres: bigotes y barba o protegida con mascarilla)	1		
5. Uñas cortas y limpias	1		
6. Uñas sin esmalte	1		
7. Cabellos cortos o recogidos y con apariencia de limpieza	1		
8. Uso de ropa de calle en áreas donde se manipulan alimentos	1		
9. Uso de uniforme completo (gorro que cubra todo el cabello, o redecilla, vestido, delantal, zapatos cerrados y antideslizantes de material resistente)		1	
10. Ingieren exclusivamente alimentos en el comedor		1	
11. Permanecen callado cuando manipulan alimentos	1		
12. Manipulan alimentos sin relojes ni anillos	1		
13. Se secan las manos al aire caliente o con toallas desechables	1		
14. Se limpian el sudor con pañuelos desechables y no con las manos, uniformes y toallas	1		
15. Notifican rápidamente al superior inmediato cuando tienen problemas en la piel, garganta e intestinales		1	
16. No fuman	1		
17. Se cubren la boca y nariz al estornudar	1		
18. Toman tazas, platos y vasos por la base	1		

19. Toman los cubiertos por el mango	1		
20. Recogen los desechos alimenticios con cuidado no tocarlas con las manos, utilizando protección indicada en el comedor.	1		
21. No utilizan, para su consumo, sobras dejadas por los usuario	1		
El personal se lava y desinfecta eficientemente las manos	Sì	NO	COMENTARIOS
22. Al iniciar el trabajo		1	
23. Antes y después de manipular alimentos crudos		1	
24. Al manipular recipientes de basura, trapeadores y utensilios sucios			
Después de:	Sì	NO	COMENTARIOS
25. Utilizar sanitario	1		
26. Rascarse o tocarse cualquier parte del cuerpo		1	
27. Estornudar		1	
28. Fumar		1	
29. Limpiarse el sudor		1	
30. Recoger las sobras de alimentos		1	
31. Terminada su jornada de trabajo		1	
32. Existen avisos con indicación de lavado obligatorio de manos		1	
33. Los guantes para manipular alimentos se encuentran en perfectas condiciones (íntegros, higiene y limpieza)	1		
A.3. Visitantes	Sì	NO	COMENTARIOS
34. Empleo de protección correcta para el cabello		1	
35. No tienen acceso directo a las áreas de producción y distribución de alimentos.		1	
A.4. Capacitación de los funcionarios	Sì	NO	COMENTARIOS
36. Se realizan periódicamente actividades de educación sanitaria para el personal		1	
37. Obedecen estas actividades a una programación establecida		1	
38. Existen ayudas audiovisuales adecuada para reforzar la educación sanitaria		1	
39. Los empleados, con su manera de actuar, demuestran que la educación ha sido eficaz.		1	
40. Se conoce y aplica la legislación sanitaria vigente		1	
B. CONDICIONES DEL EDIFICIO Y FACILIDADES	Sì	NO	COMENTARIOS
41. La construcción evita la entrada y albergue de animales	1		
42. Todas las aberturas hacia el exterior están protegidas con mallas o cortinas (plástico o aire) para evitar entradas de moscas, polvo, etc.	1		
a. Se encuentra el servicio de alimentación	Sì	NO	COMENTARIOS

43. Aislado de focos de insalubridad (alrededores libres de basura, aguas estancadas, materiales sucio)	1		
44. Totalmente separado de cualquier tipo de vivienda	1		
b. Los pisos son de:	SÌ	NO	COMENTARIOS
45. Material impermeable, no poroso ni absorbente	1		
46. Libre de grietas y huecos	1		
47. Con desagües suficientes	1		
c. Las paredes son:	SÌ	NO	COMENTARIOS
48. De material liso, no poroso, fácilmente lavable	1		
49. Libre de hendiduras			
50. De colores claros	1		
51. Las uniones entre las paredes y los pisos son cóncavas	1		
52. Los techos están en buen estado	1		
d. Iluminación en todas las áreas			
53. Las lámparas están protegidas, son suficiente, intensidad luminosa para observar los procesos e identificar suciedades, no enmascara los colores.	1		
e. Ventilación	SÌ	NO	COMENTARIOS
54. Permite la circulación de aire y evita las temperaturas altas, condensación de vapores y disipa los posibles olores de las diferentes áreas	1		
55. Todos los aparatos generadores de calor confluye sus vapores hacia campanas extractoras	1		
56. Los ductos de ventilación están protegidos por mallas removibles para su fácil aseo.	1		
57. Suficiente para brindar un ambiente agradable al trabajo que se realiza. Permite la extracción de vapor. No genera contaminación	1		
LAVAMANOS	SÌ	NO	COMENTARIOS
58. Ubicado a la entrada en área de proceso y en número suficiente	1		
59. De accionamiento no manual, que evite la contaminación cruzada	1		
60. Con jabón y desinfectante autorizado para su uso con alimento	1		
61. Dispositivo para el secado de manos (toallas de papel desechable o aire caliente, etc., y recipiente para basura adecuado)	1		
62. Un lavamanos para cada 30 empleados	1		
63. Dispone de rótulos que indiquen al personal lavarse las manos después de utilizar sanitarios		1	
LOS SANITARIOS SE ENCUENTRAN	SÌ	NO	COMENTARIOS

64. Provisto de jabón líquido solución desinfectante, el secado de manos (toallas desechables, etc.) papel higiénico	1		
65. Separado por sexo	1		
66. En buen estado de funcionamiento	1		
67. Retirados del área de proceso	1		
68. Con puertas de cierre hermético	1		
En número suficiente, así:	Sì	NO	COMENTARIOS
69. Un inodoro para cada 30 hombres y uno por cada 10 mujeres	1		
70. Un orinal por cada 30 hombres	1		
71. El material de los pisos y paredes de los sanitarios es de fácil limpieza y desinfección	1		
72. Libres de charco o agua fluyendo libremente	1		
BAÑOS Y VESTIDORES	Sì	NO	COMENTARIOS
73. Una ducha por cada 10 empleados y separados por sexo	1		
Los vestidores	Sì	NO	COMENTARIOS
74. Existe para hombres y mujeres en forma separada	1		
75. Están anexos a los servicios sanitarios	1		
76. Tiene número suficiente de casilleros individuales	1		
77. Ubicación. Evita el potencial de contaminación cruzada desde el exterior	1		
DÈPOSITO DE DESECHOS SÒLIDOS	Sì	NO	COMENTARIOS
78. Se encuentran aislados del procesamiento de alimentos	1		
79. Tienen buena ventilación e iluminación	1		
80. Tienen suficientes desagües	1		
81. Son de material fácilmente lavable	1		
82. Los desechos son eliminados por lo menos dos veces al día	1		
83. Los desechos son llevados al vertedero del hospital por los funcionarios de departamento de aseo	1		
Áreas del servicio de alimentación			
RECEPCIÒN	Sì	NO	COMENTARIOS
84. La ubicación facilita el acceso y recibo de los productos	1		
85. Se verifica registro sanitario vigente de los productos	1		
Cuenta con:	Sì	NO	COMENTARIOS
86. Rampa o plataforma con techo, para descarga de mercancía	1		
87. Fregador de tres compartimentos	1		
88. Balanza tipo plataforma	1		
89. Balanza con capacidad de 0 a 30 libras	1		
Selección de materia prima	Sì	NO	COMENTARIOS

90. Se recibe alimentos de proveedores con registro y control de establecimiento de alimentos vigente.	1		
Se rechaza alimentos enlatados que presentan:			
91. Abolladuras	1		
92. Abombamiento	1		
93. Oxidación	1		
94. Fugas	1		
95. Se rechazan alimentos potencialmente peligrosos que presenten características organolépticas anormales (olor, color, sabor, magulladuras)	1		
96. Se rechazan alimentos que presenten signos de infestación (huecos, restos de insectos, excrementos)	1		
Transporte	Sì	NO	COMENTARIOS
97. Se verifica el certificado sanitario vigente de los vehículos		1	
98. Se verifica el carnet de salud de manipulador vigente de los proveedor		1	
99. Se registra temperatura de los camiones refrigerados	1		
Almacenamiento de alimentos	Sì	NO	COMENTARIOS
100. Consta con barrera física para evitar la entrada de plagas	1		
101. Consta de dos secciones, alimentos secos y perecederos	1		
102. Existe despensa inmediata	1		
103. Los alimentos se almacenan tan pronto se reciben, de acuerdo con su perecibilidad	1		
En el almacenamiento se:	Sì	NO	COMENTARIOS
104. Utilizan tarimas o estibas de 15 a 20cm de altura	1		
105. Utilizan anaqueles separados de la pared	1		
106. Colocan los bultos entrecruzados	1		
107. Gastan primero las existencias viejas	1		
108. Se encuentran separados los productos tóxicos y de aseo, de los alimentos	1		
109. Mantienen orden y limpieza	1		
110. Se encuentran los envases protegidos	1		
111. Utiliza el criterio de despacho PVPS (primero que vence, primero en salir) y en segundo lugar PEPS (primero que entra primero que sale)	1		
Se lleva control escrito y diario de la temperatura en:	Sì	NO	COMENTARIOS
112. Cuartos fríos		1	
113. congeladores		1	
Se almacenan los alimentos a las siguientes temperaturas:	Sì	NO	COMENTARIOS

114. Carnes de 0 a 6°C	1		
115. Leche de 0 a 6°C	1		
116. Frutas y vegetales de 3 a 6 °C	1		
117. Alimentos congelados a menos de -18°C	1		
118. Alimentos semi-perecederos (pastas, arroz, cereales) 23°C o menos	1		
Los equipos de conservación por frío del área del almacén	Sì	NO	COMENTARIOS
119. Cierran herméticamente		1	
120. Permanecen cerrados		1	
121. Permanece a luz apagada al cerrarse		1	
122. Se almacena alimentos sin preparación previa		1	
123. Se abre menos de dos veces al día	1		
124. Superficie y estantería limpias y en buen estado	1		
125. Termómetro visible y en funcionamiento		1	
126. Piso, paredes, techo y puerta de material no poroso, de fácil limpieza y desinfección	1		
127. Iluminación con suficiente intensidad	1		
128. Buena capacidad para mantener los productos recién llegados	1		
Organización de bodega	Sì	NO	COMENTARIOS
129. Se guardan los alimentos clasificados según su tipo	1		
130. Se registra fecha de recepción de los productos recién llegados	1		
C. CONTROLES EN LA PRODUCCIÓN Y LOS PROCESOS			
ÀREA DE PRODUCCIÓN			
Cuenta con:	Sì	NO	COMENTARIOS
131. Instalaciones de agua fría y caliente			
132. Drenaje eficiente. No hay charcos o agua fluyendo libremente		1	
133. Pisos antideslizantes no porosos de materiales que permiten fácil limpieza y desinfección	1		
134. Puertas de fácil limpieza y desinfección	1		
Existen secciones para evitar la contaminación cruzada	Sì	NO	COMENTARIOS
135. Frutas y vegetales (Lavado e higiene, limpieza y desinfección)	1		
136. Carnes (lavado e higiene, limpieza y desinfección)	1		
137. Pastelería (limpieza e higiene y desinfección)	1		
138. Licuados (limpieza e higiene y desinfección)	1		
139. Preparación previa (limpieza e higiene, desinfección)	1		
Temperaturas de procesos	Sì	NO	COMENTARIOS

140. Durante el proceso los alimentos potencialmente peligrosos se manipulan fríos a temperatura que no excedan los 7°C	1		
141. La descongelación es controlada en refrigeración		1	
142. El descongelamiento de grandes trozos de carne con agua potable es a 21°C no más de 4 horas		1	
143. No se congelan alimentos que ya han sido descongelados	1		
144. No registra temperaturas finales de cocción de alimentos		1	
Los alimentos potencialmente peligrosos se cocinan a las siguientes temperaturas de cocción internas como mínimo:	Sì	NO	COMENTARIOS
145. Carne de pollo a 74°C		1	
146. Carne de cerdo a 70°C		1	
147. El resto de los alimentos a 66°C		1	
Temperaturas de conservación	Sì	NO	COMENTARIOS
148. Los alimentos requieren refrigeración después de su preparación se mantiene a 7°C o menos	1		
149. Se utiliza agua caliente, agitación o hielo, que no toque el alimento (al enfriar o calentar rápidamente los alimentos)		1	
150. Se tiene en cuenta que el periodo de pre-enfriamiento no exceda una (1) hora		1	
151. Se refrigeran rápidamente después de pre-enfriado		1	
152. Reducción de temperatura de 60 a 10° en menos de dos (2) horas, de alimentos cocidos que no han de consumirse el mismo día de la preparación		1	
Preparación y manipulación de alimentos crudos y cocidos	Sì	NO	COMENTARIOS
153. Aves cruda, huevos frescos y sub productos cocidos a temperaturas recomendadas (70°C)	1		
154. Vegetales crudos, lavados y desinfectados	1		
155. Exposición no mayor de 30°C de los alimentos en área de preparación	1		
156. Manipulación de alimentos cocidos en tablas desinfectadas	1		
157. Corte de alimentos cocidos en tablas desinfectadas	1		
158. Desinfección de productos de consumo crudos		1	
159. Manipulación final es segura	1		
160. Ausencia de aceite recalentados	1		
CONSERVACIÓN DE COMIDAS PREPARADAS	Sì	NO	COMENTARIOS
161. Registro de temperatura de baño maría		1	
162. Sistema de calor (baño maría) temperatura adecuada 70°C		1	

163. El período de almacenamiento entre la preparación del alimento enfriado y su consumo es menor de 5 días		1	
164. Recalentamiento adecuado 75°C o más en el centro del mismo		1	
165. Se descartan alimentos recalentados, que no fueron consumido	1		
166. Protección de las comidas	1		
DISPOSICIÓN DE BASURA	SI	NO	COMENTARIOS
167. Cuentan con recipientes para basura y desperdicios	1		
168. Son suficientes en cantidad y capacidad	1		
169. Permanecen tapados	1		
170. Son vaciados cuando es necesario, están limpios y en buen estado	1		
171. Se encuentran aislados del procesamiento de alimento	1		
172. Son de material fácilmente lavables	1		
Presencia de animales	Sì	NO	COMENTARIOS
173. Animales mamíferos (perros, gatos)		1	
174. Roedores		1	
175. Aves	1		
176. Moscas		1	
177. Cucarachas		1	
178. Otros animales (hormigas, comején, lagartijas, arañas, grillos)		1	
D. CONDICIONES DE LOS EQUIPOS Y UTENSILIOS			
Los equipos cumplen con las siguientes características:	Sì	NO	COMENTARIOS
179. Superficies lisas y bordes redondeados	1		
180. Fáciles de lavar y desinfectar	1		
181. De material no tóxico ni corrosivo	1		
182. De material no poroso (mesas)	1		
183. En buen estado	1		
Existen equipo suficiente para:	Sì	NO	COMENTARIOS
184. Almacenamiento	1		
185. Preparación preliminar (peladoras, picadores, cuchillos, mesas)	1		
186. Cocción (marmitas, freidores, hornos)			
Los utensilios y vajillas son:	Sì	NO	COMENTARIOS
187. Superficies	1		
188. De material higiénico	1		
189. En buen estado	1		

190. Fáciles de lavar y desinfectar	1		
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN CUENTA CON:	SÍ	NO	COMENTARIOS
191. Sistema de banda corrediza para distribución de bandejas a los carros transportadores de alimento		1	
192. Plancha fría	1		
193. Baño maría	1		
194. Equipo de refrigeración para diferentes alimentos (lácteos y postres)	1		
195. Procedimientos para el manejo adecuado de la vajilla		1	
196. Vajillas, cubiertos y utensilios de servir limpios y desinfectado		1	
197. Mostrador completo en la distribución de alimentos tipo cafetería	1		
198. Tiempo entre cocción y distribución de alimentos menor 4 horas	1		
199. Carros de transportar alimentos se encuentra en buen estado	1		
200. Limpieza diaria y en cada tiempo de comida de carros de distribución de alimentos.	1		
EVALUACIÓN DE LAS BPM			
TOTAL DE PUNTOS			
<p>Sume los puntos obtenidos en cada uno de los riesgos de contaminación para evaluar el servicio de alimentación, de acuerdo con el siguiente puntaje:</p>			
Excelente	180 -200	90-100%	
Bueno	150 -179	75 - 89%	
Regular	120 -149	60- 74%	
Malo	igual o menos de 119	60%	
VARIABLE POR EVALUAR	SÍ	NO	COMENTARIOS
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDAR DE SANEAMIENTO (POES)			
A. Seguridad del agua	SÍ	NO	COMENTARIOS
El agua utilizada en el servicio de alimentación:			
1. Proviene de fuente segura	1		
2. Las instalaciones son apropiadas para su almacenamiento y distribución	1		

3. Existen reportes de las condiciones de los tanques de almacenamiento (lavado, desinfección y condición)	1		
4. Se trata en el establecimiento o institución asignada (clorina)	1		
5. Se tiene registro de control diario (potabilidad)		1	
6. Análisis fisicoquímico (bienales)	1		
7. Análisis microbiológicos mensuales		1	
8. Es suficiente en cantidad y presión	1		
9. Es suficiente el número y disposición de grifos	1		
10. Se dispone de agua fría y caliente a presión y temperatura según las necesidades	1		
11. El agua empleada para el lavado de vajillas es calientes (entre 40° y 50°C)		1	
12. Para elaboración del hielo es con agua potable, se utiliza sistema y protección de fácil limpieza y desinfección	1		
B. CONDICIÓN Y ASEO DE LA SUPERFICIE DE CONTACTO CON LOS ALIMENTOS	SÌ	NO	COMENTARIOS
13. Registro de limpieza extraordinarias con descripción de las tareas realizadas		1	
14. Programa escrito contiene las rutinas diarias de los procedimientos sanitarios antes y durante las operaciones		1	
Incluye	SÌ	NO	COMENTARIOS
15. Frecuencia de las tareas		1	
16. Descripción de las etapas de las tareas		1	
17. Los productos de limpieza		1	
18. Los productos de desinfección con sus concentraciones		1	
19. Tiempo de contacto con la superficie a desinfectar		1	
Se monitorea:	SÌ	NO	COMENTARIOS
20. La eficiencia de higienización de las superficies de contacto visualmente diario		1	
21. La eficiencia de higienización de las superficies de contacto con pruebas químicas y microbiológicas		1	
22. Registro del tiempo y hora de todas las observaciones incluida las correcciones		1	
23. Existen procedimientos escritos de limpieza y desinfección para todas las áreas y equipos		1	
Se utilizan soluciones desinfectantes a las siguientes concentraciones:	SÌ	NO	COMENTARIOS
PEROXIDO AL 50% Y GLICERINA			
24. Frutas y vegetales 1/2 onza por galón de agua		1	
25. Carnes, aves y mariscos 1 onza por 4 galones de agua		1	

26. Equipos y superficies de trabajo 4 onzas por galón		1	
27. Existen métodos y materiales para conocer las concentraciones de las soluciones desinfectantes		1	
28. Se controla periódicamente la concentración de las soluciones		1	
29. Se lavan y desinfectan los equipos, utensilios y superficies, antes y después de cada uso		1	
30. Se utilizan trapeadores húmedos, con detergentes y desinfectante para limpieza y desinfección de pisos	1		
31. Existe tinajas especialmente para lavar trapeadores	1		
32. Se lavan y desinfectan puertas, paredes y ventanas una vez por semana como mínimo	1		
C. PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN CRUZADA	Sì	NO	COMENTARIOS
33. Los funcionarios se lavan las manos minuciosamente entre una y otra manipulación (alimentos cocidos o precocidos, con materia que se encuentre en su fase inicial del proceso)		1	
34. Designación de funcionario para evaluar y vigilar la higiene de los empleados (lavado de manos y procedimientos de desinfección adecuados)		1	
35. Registro de las observaciones de prácticas de manipulación		1	
D. MANTENIMIENTO DE LAS ÁREAS DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE LAS MANOS Y DE LOS SANITARIOS	Sì	NO	COMENTARIOS
36. Lavamanos de las áreas de manipulación y proceso están limpios, funcionando con su suministro de agua, jabón, desinfectante, papel toalla y receptáculo de basura con tapa	1		
37. Se realiza verificación diaria, se lleva registro		1	
38. Los sanitarios se limpian diariamente y se mantienen limpios	1		
E. PROTECCIÓN DE LOS ALIMENTOS ADULTERANTES	Sì	NO	COMENTARIOS
39. Antes de iniciar las labores, los auxiliares alimentación y cocineros jefes verifican que los utensilios y superficies de trabajo estén libres de contaminantes (físicos, químicos o microbiológicos)	1		
40. Registro de monitoreo antes de iniciar labores		1	
F. ROTULACIÓN, ALMACENAMIENTO Y USO DE SUSTANCIAS TÓXICAS EN FORMA ADECUADA	Sì	NO	COMENTARIOS
41. Detergente y desinfectante almacenados separadamente y debidamente rotulados	1		
42. Se monitorea diariamente el almacenamiento, uso y rótulo de los químicos		1	

43. Existe tarjeta en la entrada del depósito de productos químicos con registros de satisfacción e insatisfacción (rótulos, uso y almacenamiento)		1	
44. Químicos e implementos se mantienen en su área respectiva		1	
45. Químicos usados son aprobados para su uso con alimentos	1		
G. CONTROL DE LAS CONDICIONES DE SALUD DE LOS EMPLEADOS	Sì	NO	COMENTARIOS
46. Antes de empezar las labores, diariamente, los auxiliares de alimentación observan y notifican cualquier problema de salud que sea reportado por el empleado. Registro y verificación		1	
47. Registro y verificación de las observaciones y notificaciones de problemas de salud reportados		1	
48. Se retiran de la preparación de alimentos y mientras están en tratamiento los empleados que se presentan: (enfermedades respiratorias y de la garganta, lesiones de la piel, enfermedades diarreicas)		1	
H. Exclusión de las plagas	Sì	NO	COMENTARIOS
a. El programa escrito incluye:			
49. Nombre de a persona a cargo del control y las empresas utilizadas	1		
50. Una lista de los métodos de control	1		
51. Una lista de los químicos utilizados incluyendo una copia de todas las etiquetas y los procedimientos para la aplicación de los pesticida	1		
52. Un mapa con la ubicación de las trampas y su programa de mantenimiento	1		
53. Copia de todos los informes emitidos por un operador externo de control de plagas e informes de las inspecciones internas de control con las acciones correctivas enumeradas	1		
a. El programa escrito incluye:	Sì	NO	COMENTARIOS
54. Los atrapadores de insectos instalados, en funcionamiento y bien mantenidos	1		
55. Se fumiga cada tres meses en forma técnica las instalaciones del servicio, en los sitios de entrada de insectos y roedores, se toman medidas preventivas (mallas, trampas, cortinas de aire, cortinas de plástico, etc.)	1		
56. Se impide la entrada de animales domésticos	1		
57. Periódicamente se inspecciona visualmente las áreas de control de trampa y se registra	1		
EVALUACIÓN DE LOS POES			

TOTAL DE PUNTOS

Sume los puntos obtenidos en cada uno de los riesgos de contaminación para evaluar el servicio de alimentación, de acuerdo con el siguiente puntaje:

Excelente	50-56	90-100%
Bueno	42-49	75 - 89%
Regular	34-41	60- 74%
Malo	igual o menos de 33	60%

Fuente: <https://up-rid.up.ac.pa/560/>

ANEXO 7:

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

BIJAO BEACH RESORT BY EVENIA

**MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURAS (BPM)**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS
ESTANDARES DE SANEAMIENTO
(SSOP)**

ELABORADO POR:

LIC. KAREN JANISSA BUITRAGO VERGARA

REGISTRO 57, FOLIO 29

TECNOLOGA DE ALIMENTO

NOVIEMBRE DE 2023

INDICE

- 1- Introducción
- 2- Objetivo
 - 2.1 Objetivo General
 - 2.2 Objetivos Específicos
- 3- Ámbito de aplicación
- 4- Definiciones
- 5- Condiciones de los edificios
 - a. Ubicación
 - b. Áreas de proceso
 - ✓ Área de recepción y limpieza de materia prima
 - ✓ Recepción de legumbres, frutas y vegetales
 - ✓ Recepción de productos cárnicos, aves y mariscos
 - ✓ Recepción de lácteos y sus derivados
 - ✓ Recepción de alimentos secos
- 6- Instalación física del área de proceso
 - a. Diseño
 - b. Estructuras internas
 - c. Croquis de la cocina Taboga, Sakura, Palm Beach, Los Olivos
 - d. Diagrama de flujo de restaurante Taboga, Sakura, Palm Beach, Los Olivos
 - e. Pisos
 - f. Paredes
 - g. Techo
 - h. Ventanas y puertas
 - i. Iluminación
 - j. Ventilación
 - k. Tuberías
- 7- Controles de temperatura en áreas de proceso

- Área de recepción de materia prima
 - Área de producción
 - Temperaturas de refrigeración
 - Temperaturas de cocción
- 8-** Condiciones de los equipos y utensilios
- Recipientes para los desechos
- 9-** Instalaciones sanitarias
- 10-** Eliminación de desechos sólidos y líquidos
- 11-** Personal
- 11.1 Capacitación
- Salud e Higiene personal
 - Prácticas de Higiene y Aseo personal
 - Lavado de manos
 - Control de salud
 - Avisos (letreros)
 - Comportamiento del personal
 - Visitantes
- 12-** Control en el proceso y la producción
- Materia prima
- 13-** Fase de proceso y operaciones de manufactura
- 14-** Equipo de control y vigilancia
- 15-** Controles necesarios
- 16-** Materia extraña
- 17-** Envase y embalaje
- 18-** Control de los peligros alimentarios
- 19-** Abastecimiento de agua, hielo y su control de calidad
- a) Hielo
- 20-** Prevención de la contaminación cruzada
- 21-** Control de limpieza y desinfección

- Abastecimiento de agua
 - Control de calidad
- 22-** Programa de limpieza y desinfección
- a. Área de Recepción de la Materia Prima
 - b. Área de producción
 - c. Área de cocina caliente
 - d. Área de producto final listo para consumo
 - e. Área de lavamanos
 - f. Área de comedor
 - g. Área externa y alrededores del área de proceso
- 23-** Medidas de vigilancia para determinar si la limpieza y desinfección es eficaz
- a. Manejo y disposición de desechos líquidos
 - b. Desechos sólidos
- 24-** Exclusión de plagas
- Anidamiento e infestación
 - Vigilancia, detección y erradicación
- 25-** Identificación de lotes de producción
- 26-** Documentación y registros
- 27-** Almacenamiento y distribución
- Almacenamiento
- 28-** Vigilancia y verificación
- 29-** Capacitación
- 30-** Programa
- Instrucción y supervisión
- 31-** Referencia bibliográfica
- 32-** Referencias normativas
- 33-** Anexos

1. INTRODUCCIÓN

Día a día en los servicios de alimentación se debe producir alimentos que sean seguros para todos nuestros huéspedes, las exigencias y controles exigidos por la autoridad competente y nuestra preocupación de empresa que se dedica al servicio de producir alimentos, nos lleva a la necesidad de producir alimentos que no revistan ningún riesgo para la salud de los consumidores. La realización de procesos adecuados de producción, que serán elaborados bajo estrictas normas de seguridad y cumplimientos de estándares de calidad inocua, con la finalidad que se obtengan productos alimenticios sanos, que no se conviertan en posible causa de enfermedades alimentarias, producto de microorganismos patógenos que están presentes en los alimentos, nos lleva a que nos preocupemos y nos esmeremos en establecer controles higiénicos en el recibo, proceso y servicio de los alimentos.

Se hará necesario cumplir con medidas estrictas de higiene adecuada y controles en los procesos durante la transformación o producción de un alimento determinado, es por este motivo, de nuestra preocupación por procesar alimentos frescos e inocuos que cumplan con los estándares de calidad sanitaria que merecen nuestros consumidores.

Este documento contiene todos los procedimientos y normas de calidad que debe tener la empresa de hoteles Bijao Beach Resort By Evenia; en este trabajo, se especifica los contenidos de dos manuales pre- requisitos HACCP, el BPM (Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas y el SSOP (Manual de Procedimientos Operacionales de Saneamiento Estándar), que serán redactados en un solo documento, siguiendo como norma el decreto ejecutivo N° 81 del 31 de marzo de 2003, del MINSA.

Este documento será preparado y documentado siguiendo cada uno de los procesos y controles que se realizan dentro de las cocinas del restaurante Bijao Beach Resort By Evenia, en el mismo se presenta cada uno de los registros y verificación que se realizan para controlar cada uno de los procesos.

Para el proceso de producción de diversos platillos preparados dentro de las cuatro cocinas que se encuentran dentro de los restaurantes del hotel, de manera que el consumidor pueda adquirir un producto fresco e inocuo, en donde se cumple con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente de nuestro país.

2. OBJETIVOS:

2.1 Objetivo General

Elaborar los manuales de BPM y SSOP bajo el decreto N°81 del 31 de marzo de 2003 de la República de Panamá, para el servicio de alimentación del Hotel Bijao Beach Resort By Evenia.

2.2 Objetivos específicos

- Aplicar las Buenas Prácticas de Manufactura y SSOP para servicios de alimentación del hotel Bijao Beach Resort By Evenia.
- Analizar la factibilidad de implementar el Manual BPM Y SSOP dentro de las instalaciones de cocina del hotel.

3. **Ámbito de aplicación**

El presente documento tiene como objeto que se pueda establecer las disposiciones y medidas pertinentes de higiene y salubridad que se practica durante el proceso de los alimentos que serán servidos en las cocinas de los restaurantes del Hotel Bijao Beach Resort By Evenia.

Los alimentos que principalmente se está controlando dentro de este servicio de alimentación serán productos como mariscos, aves, cárnicos y los alimentos que pueden ser de riesgos como legumbres, frutas y vegetales debido a su manipulación y cualquier alimento como arroz, porotos, lentejas, guisantes que se pudieran contaminar con agentes patógenos como *E. coli*, *B. cereus*, *V. cholerae*, cuyas esporas pudieran ser capaces de sobrevivir a temperaturas de ebullición y a su vez se pueden convertir en fuente de enfermedad, el volumen de alimentos que se prepara en estas cocinas son factores de riesgo que se deben controlar y así evitar que se dé la incidencia de las ETAS en dichas cocinas.

Se cumple con las normas sanitarias adecuadas y se garantiza un producto fresco de excelente calidad, que sea inocuo y apto para el consumo humano.

En las cocinas del restaurante del Hotel Bijao Beach Resort By Evenia, se recibe la materia prima y se procesa en las cocinas y luego se sirve a los huéspedes que se encuentren, dentro de las instalaciones del Hotel, el cual se encuentra ubicado en las Guías de Oriente, Panamá, república de Panamá.

4. Definiciones:

Alimento

Toda sustancia, elaborada, semi-elaborada o bruta, que se destinará al consumo humano, incluyendo las bebidas, el chicle y cualquiera otra sustancia que se utilizará en la elaboración, preparación o tratamiento de los alimentos, pero no incluirá los cosméticos ni el tabaco ni las sustancias utilizadas solamente como medicamentos.

Empaque

Es todo recipiente o soporte que contendrá o guardará un producto y lo protegerá y conservará.

Temperatura

Es una magnitud referida a las nociones comunes de caliente o frío.

Riesgo

Es la estimación de la posibilidad y gravedad de que un peligro presente en el alimento, causara un efecto adverso a la salud de la población expuesta

Microorganismos

Son aquellos seres vivos más diminutos que únicamente podrán ser apreciados a través de un microscopio, dentro de estos podremos incluir las bacterias, virus, parásitos.

Roedores	Grupo de mamíferos con dientes frontales, en continuo crecimiento para morder o roer.
Bacterias	Son microorganismos pequeños unicelulares, con núcleo desprovisto de membranas, capaces de multiplicarse por escisiparidad.
Desinfección	La reducción del número de microorganismos presentes en el medio ambiente, por medio de agentes químicos.
Peligro	Un agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o bien la condición en que éste se halla, que pudiera causar un efecto adverso para la salud.
Servicio de alimentación	Es aquel lugar donde se manipularán materias primas perecederas controlando ciertos factores para conservar la calidad y de esta forma garantizar la salud de quienes los consumen

- **El Servicio de alimentación:**

En el servicio de alimentación de los restaurantes del Hotel Bijao Beach Resort By Evenia, se tiene dentro de sus principales objetivos la responsabilidad de planificar, adquirir, preparar, almacenar y servir alimentos sanos e inoos para la población consumidora de este hotel.

Su objetivo principal se basa en brindar una alimentación adecuada a todos los huéspedes que se alojen en el hotel y brindar una alimentación que sea preparada en óptimas condiciones higiénicas.

- **La protección de alimentos y el servicio de alimentación**

Uno de nuestros principales objetivos en este servicio de alimentación, se basa en ofrecer una alimentación segura y que no cause ningún tipo de enfermedad transmitida por los alimentos que serán preparados en estos servicios de alimentación.

“La contaminación de los alimentos por agentes microbiológicos es un problema de salud pública mundial, son el resultado de la presencia de contaminación por inadecuados procesos de limpieza e higiene de los alimentos antes de su consumo” (Fragoso Pedro et al., 2020, p.12)

La protección de alimentos implica observar una conducta destinada a mantener las características y propiedades de un alimento que sea inocuo, que no cause ningún riesgo para la salud, que sea apto para el consumo humano evitando su descomposición y contaminación.

Los alimentos que en un determinado momento llegue a un servicio de alimentación como este, se pueda presentar contaminados o contaminarse dentro de este.

Se puede afirmar que protegiendo a los alimentos alejamos las E.T.A.S de nuestros huéspedes.

Se hará necesario saber que la protección de los alimentos comienza desde su origen, al cultivarlo o criarlo si es animal, pero para el consumidor

empieza desde la elección correcta de los alimentos que serán preparados y consumidos, reconociendo su calidad y aptitud para el consumo.

- **Fuentes de contaminación**

Se sabe que el alimento antes de llegar a la mesa de nuestros huéspedes se maneja por diversas personas que se pudieran considerar fuentes de contaminación, desde el proveedor, almacenista, cocinero, etc., hasta su proceso final en nuestras cocinas, se pueda dar la contaminación de los alimentos que se estén preparando y provoquen el desarrollo de microorganismos patógenos en el producto.

Cuando se hable de fuentes de contaminación del alimento, se estará refiriendo a todo aquello que no es propio del alimento y que es capaz de provocar enfermedades en el consumidor.

Las principales fuentes de contaminación de alimento que se puedan dar en nuestras cocinas del hotel son:

- El aire
- La tierra
- El agua
- Materias extrañas
- Biológica
- Química
- Física

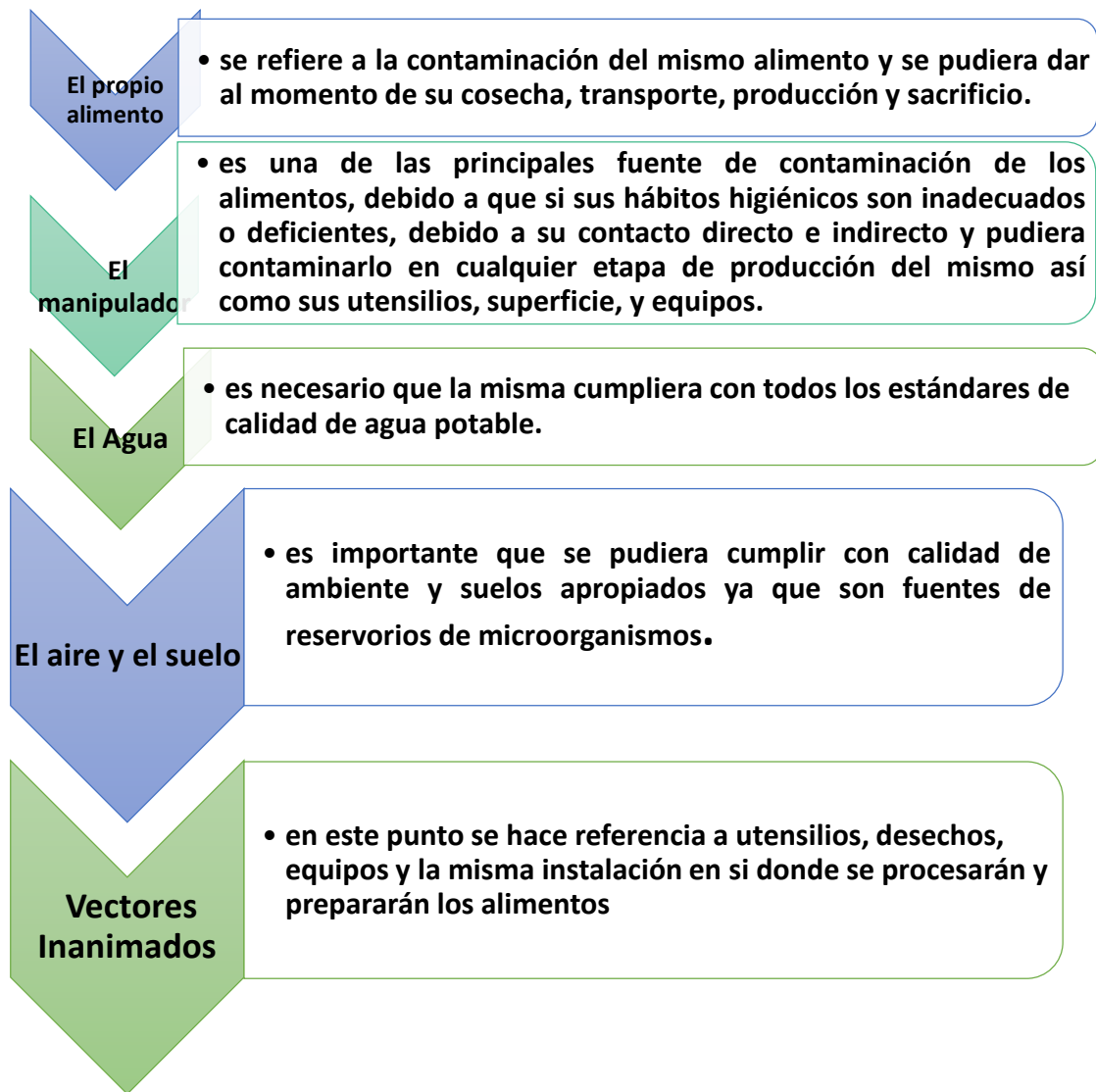


Figura 1.

Principales Fuentes de Contaminación de los alimentos

Fuente. Elaboración prop

- **Contaminación cruzada**

La contaminación cruzada es aquel proceso mediante el cual los alimentos entrarán en contacto con otros que se están cocinados o no y que se terminen por contaminar como resultado del intercambio de sustancias ajenas.

La contaminación directa será uno de los grandes peligros a los que nos enfrentaremos a la hora de ingerir alimentos, es imprescindible saber que la contaminación cruzada se pudiera dar directa o indirecta. La contaminación cruzada directa se produce cuando los alimentos entren en contacto y se contaminen entre sí (Alimentos cocinados contaminan alimentos crudos) la contaminación cruzada indirecta se produce cuando los utensilios de cocina contaminados entren en contacto con los alimentos crudos o cocinada.

- **Enfermedades transmitidas por los alimentos**

“Se definen como el síndrome originado por la ingestión de alimentos y/o agua, que contengan agentes etiológicos, en cantidades suficientes, que afecten la salud del consumidor a nivel individual o colectivo”. (Vásquez , 2003, págs. 45-57)

Las ETA se pueden manifestar a través de infecciones transmitidas por los alimentos y se dará por la ingestión de alimentos, aguas contaminadas.

Los alimentos involucrados con más frecuencia en las ETA serán aquellos de origen animal. Para que ocurra una ETA, el patógeno o sus toxinas se debe presentar en el alimento, la sola presencia del patógeno no significa que la enfermedad ocurre.

Existen numerosas causas o factores que se pueden afectar en la preparación de los alimentos que se pueden considerar como la causa de las ETA como lo son: tiempo inadecuado de preparación de los alimentos versus la hora de servicio de alimentación, falta de higiene de los manipuladores al momento de preparar los mismos, controles de proceso defectuosos, recalentamiento inadecuado al momento de preparar el

alimento, abuso de temperaturas, temperaturas de cocción deficientes, contaminación cruzada de los alimentos, falta de higiene adecuada en las superficies, equipos y utensilios de preparación de los alimentos.

Las ETA se pueden clasificar en infecciones, intoxicaciones o infecciones mediadas por toxina.

La infección transmitida por alimentos es una enfermedad que resulta de la ingestión de los alimentos conteniendo microorganismos patógenos vivos como: Salmonella, Shigella, etc.

Las intoxicaciones causadas por los alimentos se dan cuando las toxinas producidas por bacterias o mohos se encuentran presentes en el alimento ingerido o elementos químicos en cantidades que se pudiera afectar la salud.

5. Condiciones de los edificios

Los alrededores del hotel, se mantienen libre de herbazales, que se puedan considerar a proliferar la entrada de insectos y roedores al área de procesamiento, es necesario señalar que se mantiene un programa de limpieza preventivo de todos los alrededores y áreas externas al hotel, cada 15 días se lleva a cabo la limpieza de todas las áreas verdes y adyacentes al área donde se encuentran ubicados los restaurantes del hotel.

Dentro del área de proceso, existe puertas de entradas que se mantienen cerradas con cortinas de plásticos que nos ayudan a evitar la entrada al área de proceso alimañas, insectos y roedores, a su vez el personal no autorizado está delimitando la entrada a esta área de los procesos, así como animales no deseados que se pueden acercarse a las áreas de proceso.

Los drenajes que se utilizan específicamente en el área de cocina, se mantienen siempre limpios de suciedad visible, ya que existe una separación adecuada de las áreas donde se deposita la materia de desecho sólido, de manera que las materias orgánicas de desechos sólidos no contaminen el alimento que está siendo procesado.

Los desechos de la cocina son transportados en un camión especial que se dedica a retirar los desechos del hotel el cual recoge los desechos que quedan producto del trabajo diario, esto se realiza todos los días y la compañía encargada de retirar estos desechos está comprometida a llevar estos desperdicios a su destino final, sin afectar la condición ambiental de la población de las Guías de Oriente.

a. Ubicación: el Hotel Bijao Beach Resort By Evenia, está ubicado en el corregimiento de Rio Hato, Distrito de Antón, Las Guías de Oriente, Panamá república de Panamá, está confeccionado bajo un concepto de flujo adecuado de proceso, de tal manera que facilite la producción del mismo, garantizando un producto final fresco e inocuo, con características organolépticas adecuadas y proceso higiénico que evita la contaminación física, química y biológica del mismo.

Está ubicada en un sitio que permite fácil acceso al área de proceso y no existe ningún tipo de peligro de contaminación de áreas externas que pueda poner en peligro el alimento que se procese en las diferentes cocinas que se encuentran en nuestras instalaciones.

b. Áreas de proceso:

Identificación de las áreas de cocina de preparación

Cocina del restaurante Taboga, los Olivos, Sakura y Palm Beach: dentro de la distribución de las áreas tendremos así:

✓ **Área de recepción y limpieza de materia prima**

En esta área el almacenista recibe la materia prima la cual puede ser: mariscos, frutas, legumbres o vegetales y alimentos secos, cárnicos, leche y derivados de la leche, en el caso de alimentos crudos como carnes, aves o mariscos se procede a tomar la temperatura de estos alimentos al momento de llegar al área de recibo de materia prima, se registra en bitácora de recepción de materia prima (Ver registro anexo).

En esta área de recepción de materia prima se encuentra una tina de tres compartimientos la cual tiene provistos desinfectante para lo que será desinfección de frutas, legumbres y vegetales que traen tierra, que nos proporciona y su composición de desinfectante nos ayuda a eliminar los microorganismos que se pueden contaminar con nuestra materia prima.

En el área de recepción de materia prima de la compañía existe un lavamanos el cual se utiliza para desinfección de las manos de todas las personas que se encuentran en esta área como son los almacenistas y proveedores y todo el personal que tenga acceso a esta área de trabajo.

✓ **Recepción de legumbres, frutas y vegetales**

Todos los alimentos como legumbres, frutas y vegetales se desinfectan antes de su almacenamiento, el proveedor que nos distribuye presenta su certificación de registros de plaguicidas del Mida, de manera que se garantice la ausencia de residuos tóxicos en el alimento.

✓ **Recepción de productos cárnicos, aves y mariscos**

Al momento de recibir productos cárnicos los mismos se deben presentar con las características organolépticas propias del alimento y conservar su temperatura de recepción la cual se deberá mantener entre – 18 °C o inferior para carnes congeladas y de 2- 6° C para carnes frescas que solo vendrán refrigeradas, el proveedor de estas materias primas mantendrá su registro de autorización que las carnes provienen de un matadero autorizado por el MINSA, estos productos cárnicos vendrán de Toledano, Melo y se verifica la temperatura del transporte donde proviene el alimento.

✓ **Recepción de lácteos y sus derivados**

La leche utilizada se mantiene de un proveedor autorizado como Estrella Azul y Bonlac, los cuales nos proporcionan leche, queso, yogurt y otros lácteos como crema y mantequilla.

Los productos como yogurt, mantequilla, quesos y otros derivados lácteos se les verifica su empaque y temperatura de recepción (Ver registros de T° de alimentos)

✓ **Recepción de alimentos secos**

Los alimentos enlatados como salsas, leche evaporizada, pastas, frutas y vegetales mixtos en conservas y todos los alimentos que se encuentran en conservas, se revisa que mantenga un empaque adecuado como: fecha de expiración, sin abolladuras, golpes, etiquetas completas y en buen estado.

Los productos de panadería, así como cereales y granos se verificar que los empaques estén debidamente protegidos con empaques íntegros limpios y sin raspaduras ni manchas, de manera que se proteja contra la contaminación, insectos y roedores.

El transporte de este tipo de productos se verifica (ver registros de transporte de cereales y granos), de manera que se garantice que el mismo se encuentra limpio y se evitará la contaminación del alimento que se transporta aquí.

El lugar donde se realiza las operaciones de procesamiento del alimento, se encuentra separado de las áreas de desinfección humana (sanitarios y vestidores).

Se mantendrá una edificación delimitada por una construcción únicamente destinada para el procesamiento y destino final del alimento que va a ser consumido por el cliente.

El retiro de los desechos se realiza en un área específica destinada para ello y este desecho lo transporta una empresa diariamente, específicamente destinada para esta labor, evitando en todo momento que el desperdicio se convierta en fuente propicia para la contaminación cruzada.

En las vías de acceso y entrada al área de proceso, se cuenta con un material en los pisos de color gris, adecuados que se puede promover la limpieza y existen cortinas de aire en el área de recepción de la materia prima que ayudará a evitar la entrada y acumulación de polvo, roedores e insectos al área destinada de proceso.

La disposición de aguas residuales se constituye, de manera que no ocasione molestias públicas a la comunidad de las guías

6. Instalaciones físicas del área de proceso

a. Diseño

En la empresa se cuenta con cuatro cocinas de áreas separadas, las cuales nombraremos como: área de recibo de materia prima, área de producción, área de cocina caliente y área de producto final lista para consumo, área de preparación de frutas y legumbres, área de carnicería y área de panadería, existe un área de oficinas administrativas, un área destinada para el consumo diario de los alimentos del personal, y el área de desinfección humana (sanitarios), las edificaciones del lugar se adaptan para que se puedan cumplir las normas de BPM y SSOP.

b. Estructuras Internas

El área de recepción de la materia está construida con un material adecuado de concreto en las paredes, la cual se pintó de color blanco con pintura de fácil limpieza, los techos estarán cubiertos con cielo raso adecuado y todas las áreas tienen material de fácil limpieza en las paredes y techos.

El área de producción se separa del área de frutas y legumbres y se cuenta con ambiente controlado, el área de pastelería se encuentra separado de estas áreas de proceso y el área de desinfección de las vajillas y lozas se encuentra separada de las áreas de producción y proceso del alimento y paredes con sellos de acero inoxidable que ayudan a evitar que se deterioren las baldosas que hay en las esquinas de la cocina. Las paredes están revestidas con pintura epóxica que será de fácil lavado y desinfección. En el techo de esta área de

producción, pastelería, frutas y legumbres, cocina caliente, se cuenta con cielo raso y las lámparas, se mantiene con protectores.

El área de producto terminado (cocina caliente), se encuentra separado para evitar la entrada de roedores e insectos y sus paredes están cubiertas con pintura de fácil limpieza y baldosas de color blanco en las paredes y de color ladrillo en los pisos, su estructura nos ayuda a que exista una adecuada salida del producto fresco con destino final, sin que exista peligro de una contaminación cruzada del producto fresco.

El área donde se realiza el proceso del alimento es un edificio construido con material de concreto en pisos y paredes, de techo con zinc y en el área cercana al área de cocina se encuentra cerrada, de manera que se protege la entrada de insectos a estas áreas.

Los materiales utilizados en las paredes y pisos de la cocina se mantienen acabados y repellados sin hendiduras y huecos que facilitan la limpieza de estas áreas.

Los servicios sanitarios y vestidores se mantienen construidos bajo un material de concreto en pisos y paredes, los techos son de zinc y están dispuestos y separados por sexo, los lavamanos se accionan con las manos, lo cual nos va a garantizar que el empleado se pueda realizar una mejor higienización de sus manos, a su vez cada lavamanos se mantiene con un dispensador de papel toalla y jabón líquido antibacterial.

En el área destinada para vestidores se cuenta con cajillas individuales para que los empleados de la empresa cuenten un sitio adecuado para guardar sus objetos personales.

Se tiene un área específica destinada para que los empleados del servicio de alimentación realicen su ingesta diaria de alimentos, en las horas dispuestas por la empresa.

c. Croquis de la cocina Taboga, Sakura, Palm Beach, Los Olivos

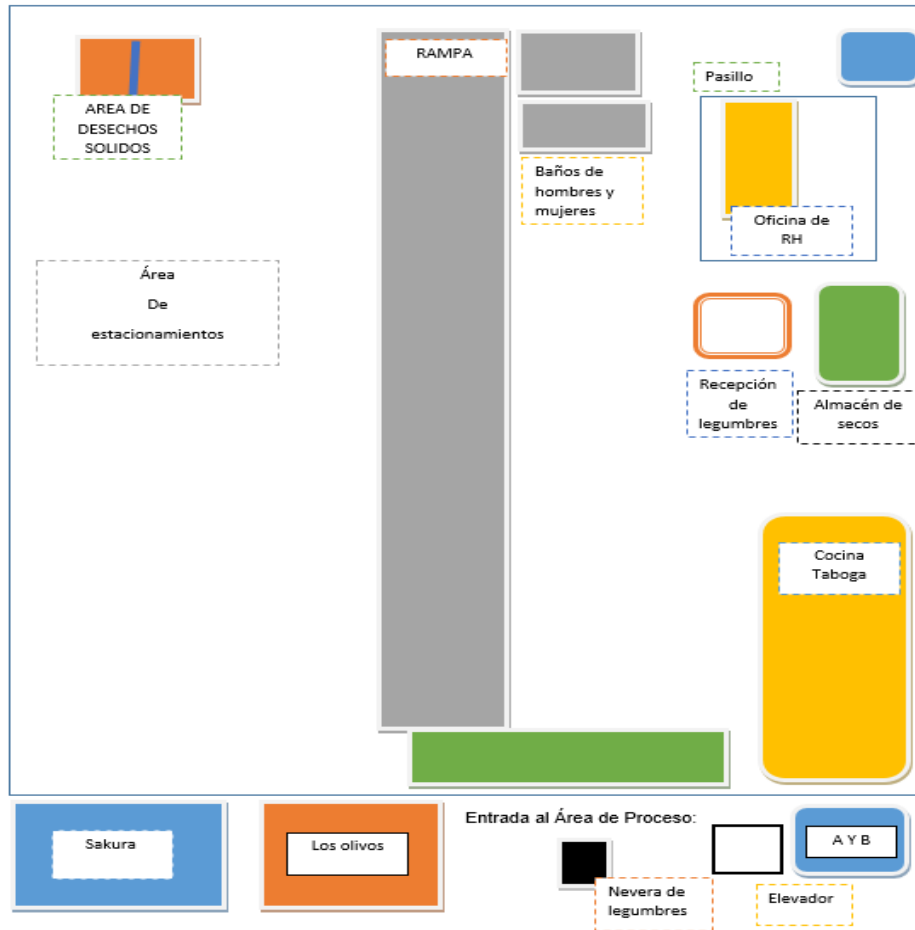


Figura 2.

Croquis de Restaurante Taboga Bijao Beach Resort By Evenia

Fuente: elaboración propia.

En las diferentes áreas que comprende el área de proceso, se mantiene un adecuado tamaño para la instalación, operación, mantenimiento preventivo y adecuado de los equipos, así como para la circulación adecuada del personal dentro de las áreas de proceso y el traslado de materiales o productos que no interrumpa la secuencia lógica del proceso, desde la

recepción de la materia prima hasta el despacho de producto, a continuación, se presentará el diagrama de flujo del restaurante Taboga.

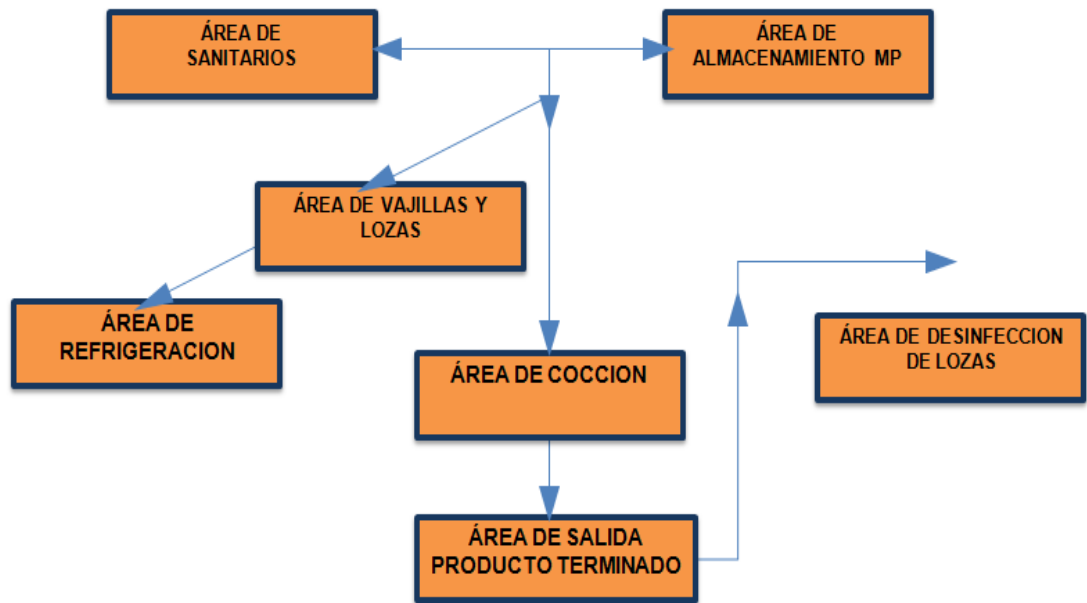


Figura 3.

Diagrama de flujo del restaurante Taboga

Fuente: elaboración propia.

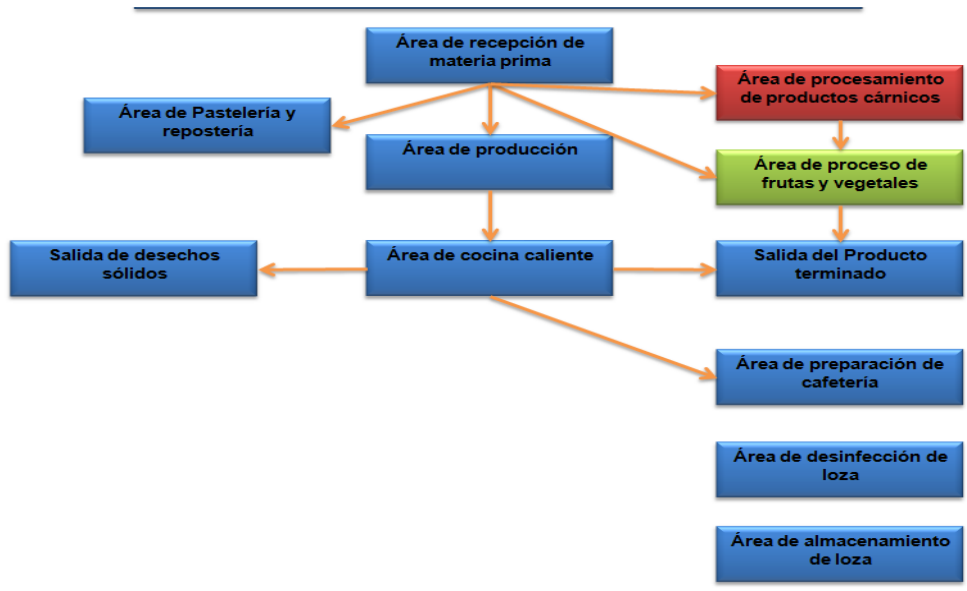


Figura 4.

Diagrama de flujo del restaurante Los Olivos

Fuente: elaboración propia



Figura 5.

Diagrama de flujo del restaurante Sakura

Fuente: elaboración propia.

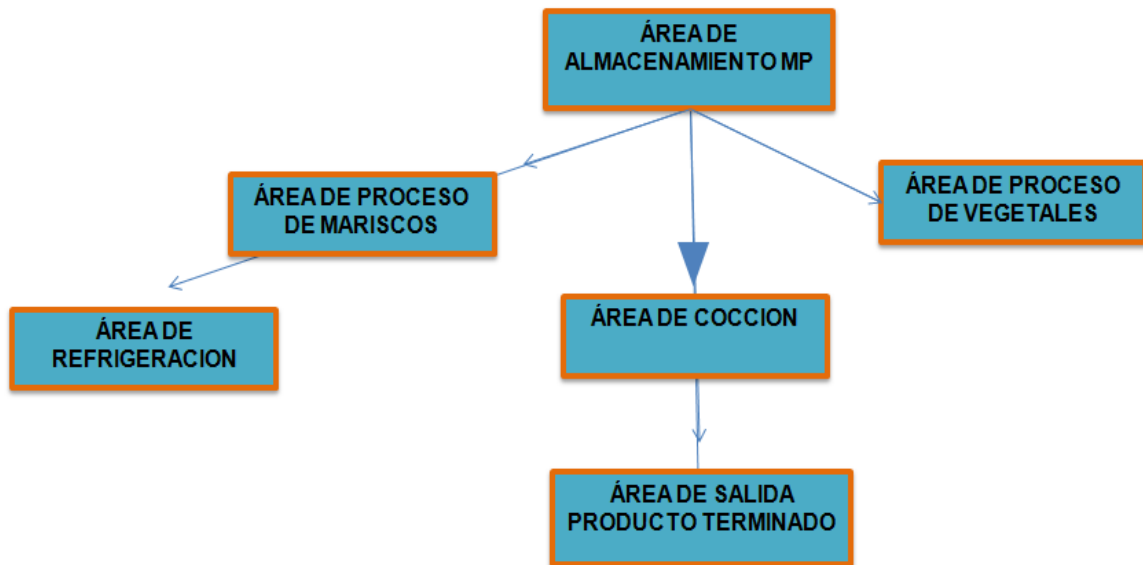


Figura 6.

Diagrama de flujo del restaurante Palm Beach

Fuente: elaboración propia.

d. Diagrama de flujo de restaurantes Taboga, Los Olivos, Sakura y Palm Beach

Recepción de la materia prima: la materia prima se recibe en esta área donde se le revisa y se hará registro de entrada de materia prima de acuerdo al producto que se está recibiendo (ver registro de recibo de materia prima), luego se verifica que sus condiciones organolépticas sean las más adecuadas y aceptadas para su recibo, se procede a realizar su almacenamiento ya sea de refrigeración, congelación o seco.

Producción y cocina caliente: luego que el producto se almacene se procede a realizar su preparación y condimentación de acuerdo al menú que se tendrá para preparar, utilizando las normas y procedimientos de preparación adecuado para que un alimento sea inocuo, luego se procede a realizar la

cocción del alimento en la cocina caliente a T° superiores a 60° C, se realizan los controles necesarios para garantizar la calidad sanitaria del alimento que se está preparando.

Consumo final: luego que se finaliza la preparación y cocción en el área de cocina caliente se procede a servir el plato, el cual será llevado para su consumo final al área de bufet de nuestro restaurante Taboga.

Los desechos sólidos serán eliminados por un área destinada solo para este fin sin afectar y que se provoque contaminación cruzada del alimento.

En los restaurantes Los Olivos, Sakura y Palm Beach, se lleva la materia prima que es solicitada en el almacén grande de nuestro hotel, se procede a llevar la producción diaria donde se realiza la producción de los alimentos de acuerdo a el menú que se ofrece en nuestros restaurantes.

Nuestros proveedores son autorizados y se conservan los alimentos en refrigeración y congelación, de acuerdo a lo primero que entra es lo primero que sale.

Los alimentos se cosen de acuerdo a la temperatura correcta de cocción de los alimentos.

e.Pisos

Los pisos están contruidos con un material de baldosas, que evita se desprenda sustancias tóxicas o contaminantes, no porosos, antideslizantes y no mantendrá grietas o defectos que acumulan la suciedad visible y no visible.

El piso dispuesto en las áreas húmedas, se mantiene a una pendiente mínima adecuada, lo cual nos permite la evacuación rápida del agua.

El sistema de tuberías y drenajes para la conducción y recolección de aguas residuales tendrá una capacidad adecuada, lo cual nos ayuda a la salida rápida y fácil del agua.

Los drenajes del piso mantienen una rejilla para evitar que el desecho sólido llegue al drenaje y evite taponamiento del desagüe y que a su vez nos permita su fácil limpieza.

Los pisos del área de recepción de materia prima, área de empaque y de producto final, son de concretos revestidos con baldosas y tienen buen estado, lo cual nos ayuda a facilitar la limpieza.

f. Paredes

Las paredes del área externa del hotel, están construidas de concreto revestido con pintura blanca de fácil lavado.

Las paredes del área interna del área de proceso, son de material resistente, impermeables, no absorbentes y facilitarán la limpieza y desinfección.

Las paredes de todo el edificio que comprende el hotel están pintadas, con un color blanco, de manera que se pueda detectar la suciedad visible con mayor facilidad.

Las uniones entre piso y paredes son redondeadas que ayuda a que no se acumule material orgánico que facilita la contaminación.

Las paredes del área de baños y vestidores también se mantienen de concreto y se encuentran en buen estado.

Las paredes tienen una altura de 5 metros en total, los 2 primeros metros están construidos de concreto, repellados y uniones de curvatura sanitaria entre piso y pared, los 2 metros siguientes están construidos de zinc y están protegidos con cielo raso, esta estructura se mantiene en buen estado.

En el área de los baños las paredes son de concreto, revestidas con baldosas de color blanco, entre cada baño existe una separación adecuada de concreto.

g. Techos

En el hotel se cuenta con un techo de zinc a una altura aceptable no mantiene aislante.

El techo de las áreas de recepción de materia prima se mantiene de gysum y se encuentra en buenas condiciones. El techo del área de proceso y cocina caliente de nuestros restaurantes es de zinc revestido con gypsum, al igual que el de los sanitarios y vestidores, los cuales se mantiene en un programa de

mantenimiento preventivo que incluye limpieza, tapado de goteras y reemplazo de láminas deterioradas y pintura al momento que sea necesario.

La ventilación del hotel es con aires acondicionados, lo cual nos ayuda a mantener un ambiente controlado que evitará la entrada de insectos y roedores al área de proceso.

h. Ventanas y puertas

Casi no existirán ventanas que se encuentren en áreas de proceso.

La puerta principal del área recepción de materia prima será de aluminio y cortinas de plástico lo cual evita la entrada de moscas e insectos al área de proceso y se mantiene en buen estado.

Las puertas del servicio sanitario se mantienen de acero en color gris y se encuentran en un buen estado.

i. Iluminación:

El área de proceso cuenta con suficiente luz eléctrica, las lámparas utilizadas para iluminar tendrán protección, de manera que no se dé la contaminación física del producto, adicional a esto es importante decir que la labor de proceso se realiza en turnos de día y de noche, la empresa cuenta con una planta eléctrica que genera electricidad dependiendo de la necesidad, si es que el suministro de luz en algún momento se va.

7. Control de Temperaturas en Áreas de Proceso

En todas las áreas que comprende el proceso donde se requiera el control de las temperaturas, se mantienen controles y registros de temperatura como lo son en:

- **Área de recepción de materia prima:** se realiza control de temperatura a productos cárnicos, aves y mariscos si se encuentran congelados su temperatura se deberá mantener inferior a $-18\text{ }^{\circ}\text{C}$ y si llega con temperaturas de refrigeración y es fresco, la misma debe ser inferior a $5\text{ }^{\circ}\text{C}$.

En el caso de los lácteos y sus derivados, se deberá tener registros de temperatura por debajo a $6\text{ }^{\circ}\text{C}$.

Los granos y cereales se mantienen a temperaturas de 28 °C.

• **Área de producción:** se lleva registros de los productos que se encuentran en las neveras de congelación de cárnicos y refrigeración de frutas, legumbres y vegetales.

Se toma medición de las temperaturas de los productos que se estén preparando dependiendo del menú y del día se observa las temperaturas de cocción en el centro de la carne, ave o pescado y la misma deberá oscilar entre 60° C y 68°C, tomando como punto de referencia la temperatura interna del alimento y la consideración de que a esta temperatura las bacterias no esporuladas no sobrevivan.

• **Temperaturas de refrigeración:**

Se lleva una bitácora de todas las neveras que se encuentre en el área de producción, este registro se hará diario a la mañana y en la tarde, de manera que, se pueda garantizar que el producto que está siendo almacenado se conservará en las condiciones higiénicas adecuadas para su consumo, la temperatura de refrigeración se debe mantener entre 2-6°C.

• **Temperaturas de cocción:** durante el proceso del alimento se toma control y registro de las temperaturas de cocción de los alimentos, esto se realiza en base al menú diario que se lleva en los 4 restaurantes del hotel, las temperaturas de cocción de los alimentos se mantienen arriba de 65°C.

Otro control que se realiza mensualmente es el muestreo de alimentos, superficies inertes y vivas, agua y hielo para análisis microbiológicos, de manera que se pueda garantizar que el proceso del alimento se efectúa bajo estrictas normas de calidad higiénica, a su vez se comprueba mediante los resultados si el lavado y desinfección de manos del personal que labora en esta área es eficaz mediante el hisopado de manos y mediante el hisopado de superficies inertes; se realiza los controles de la limpieza y desinfección de los equipos utilizados para la preparación de los alimentos en el área de cocción y preparación.

8. Condiciones de los equipos y utensilios

Las cocinas del restaurante del hotel Bijao Beach Resort By Evenia, se mantiene con los siguientes equipos en el área de cocina: con estufas industriales, mesas de acero inoxidable, batidoras, cuchillos con mangos de colores para identificar alimentos, tablas de picar, ollas, sartenes, cucharones, vasos, copas, platos, cucharas, tenedores, cuchillos, cafeteras, máquinas de hielo, palas de sacar hielo, tazas, platitos de tazas, cucharones, ollitas, toallitas desinfectantes, congeladores, refrigeradores, anaqueles para guardar ingredientes.

Las superficies que se mantienen en contacto con el alimento poseen un acabado liso, no poroso, no absorbente y tampoco tienen grietas que ayuden a recolectar materia orgánica u insectos.

Debido a que el proceso se da en una cocina, se mantiene una gran cantidad de utensilios, que a su vez se conservan en buen estado y todas las superficies que entren en contacto con el alimento se mantendrán accesibles y facilitarán su inspección y limpieza.

Se mantiene un programa escrito de mantenimiento preventivo, el cual se realiza cada 2 meses y consiste en retocar con pintura de fácil limpieza los equipos y utensilios que lo requieran, como por ejemplo la pata de las mesas de acero inoxidable del área de producción.

Los utensilios que se utilizan para el proceso de alimentos serán solo para esa labor determinada y cada restaurante tendrá sus materias primas, utensilios y equipos propios.

- **Recipientes para los desechos**

En los restaurantes del Hotel Bijao Beach Resort By Evenia, se tendrá recipientes en cantidades suficientes para la recolección de los desechos sólidos: como basura orgánica e inorgánica que pudiera quedar producto de los procesos realizados dentro del área de proceso. En las tinaqueras se tendrá cartuchos adecuados para recolectar la basura, de manera que los desperdicios no caigan directamente en dicho recipiente.

Se mantiene un programa preventivo de limpieza y desinfección, de las áreas internas y externas de las tinaqueras, de manera que se pueda minimizar al máximo la contaminación.

En la empresa Bijao Beach Resort By Evenia, se contrató los servicios de recolección de basura de una empresa privada que se encarga de recolectar los desperdicios sólidos y basura común orgánica e inorgánica que quede producto del proceso.

En los recipientes utilizados para desechos sólidos y líquidos se mantienen identificados de una forma adecuada.

9. Instalaciones sanitarias

Las instalaciones sanitarias se encuentran ubicados en un área adecuada de separación del proceso y las mismas se mantienen separadas por sexo.

Existe un área destinada para guardar los objetos personales de los empleados; que se ubica cercano a donde se encuentran los sanitarios, los lavamanos se encuentran ubicados dentro del área externa de los sanitarios y se mantienen dispositivos para jabón líquido antibacterial y dispositivo de papel toalla.

10. Eliminación de Desechos Sólidos y Líquidos

La eliminación de las aguas residuales, se da mediante una descarga de aguas residuales que van a dar al alcantarillado, en el mismo se tiene los conductos de tuberías adecuadas que no permiten que los sistemas que llevan aguas residuales se puedan juntar con el agua potable que va a abastecer las áreas de proceso.

11. Personal

11.1. Capacitación

El personal involucrado dentro del proceso de servicio de alimentos, se les realiza anualmente los exámenes necesarios para obtener el carnet de salud y de capacitación de manipuladores de alimentos cada 5 años, decreto 94 de abril de 1997, al momento todo el personal que labora en la cocina cuenta con ambos carnets.

a. Salud e higiene personal

Estado de salud de los empleados:

Todos los empleados que laboran en el área de cocina y A y B, tienen un estado de salud adecuado, libre de enfermedades infectocontagiosas.

En el caso de que la administración del hotel, si se sospecha que algún empleado tenga algún tipo de enfermedad infectocontagiosa, se tomará medidas pertinentes en la situación.

b. Prácticas de Higiene y aseo personal

El personal se mantiene con una higiene adecuada al momento que entra la cocina, se debe haber bañado y aseado antes de iniciar las labores, cada empleado mantiene controles adecuados de lavado de manos, (cada 20 minutos) y cada vez que sea necesario, los lavamanos se encuentran ubicados en sitio adecuado y con accesos fáciles en las diferentes áreas de proceso, lo cual nos garantiza buenas prácticas, que evitan que el alimento se convierta en fuente de contaminación.

A los empleados se le mantiene el uso adecuado de la vestimenta, delantal de color blanco limpios y se utiliza una redecilla limpia que permite que el cabello sea cubierto en su totalidad, los zapatos que utilizan son de fácil limpieza, los cuales se lavan diariamente antes de iniciar el proceso y al momento que se requiera, las uñas y manos de los empleados se encuentran limpios, cortos y sin esmalte.

El personal que labora en los restaurantes del hotel, en el caso de los varones, se debe mantener la barba afeitada y el cabello corto, en el caso de las mujeres cabellos bien recogidos.

Existe un área destinada para la vestimenta del personal visitante a la cocina, en donde se le proporciona al mismo una bata desechable, redecilla, existe un personal adecuado que se encarga de la supervisión y suministro de la vestimenta para entrar al área de proceso.

c. Lavado de manos

Una de las maneras en que el Hotel, se garantiza que nuestros procesos higiénicos son adecuados, es mediante el lavado de las manos y el antebrazo, la cual se debe lavar y desinfectar por lo menos durante 20 segundos, se debe frotar las manos y con un cepillo adecuado se debe pasar a las uñas, de manera que nuestras manos queden completamente desinfectadas, el lavado de manos se debe realizar por lo menos cada 20 minutos, cada vez que nos rascáramos la cabeza, cada vez que tocamos la basura, cada vez que se mueven de nuestro puesto de trabajo a otra área, luego de utilizar el sanitario, si escupimos, cada vez que sea necesario o que la labor lo amerite.

d. Control de salud

En el Hotel, se mantiene un registro donde se llevan los datos sobre los carnets de salud anual y de manipulación de todos los empleados de A y B, su renovación se dará un mes antes de vencer el anterior, en el mismo se hará constar sobre la condición médica del personal y su capacitación en manipulación de los alimentos y se cumpla con la legislación vigente nacional decreto 94.

e. Avisos (letreros)

En todas las áreas de acceso a los restaurantes se mantiene con letreros visibles e indicativos adecuados de lavado de manos, área restringida y otras.

f. Comportamientos del personal

Todas las personas que laboran dentro del Hotel, se mantienen con comportamientos adecuados de conducta que no son perjudiciales para el producto, es importante e imprescindible que no se escupa cerca donde se está procesando el alimento, rascarse la cabeza al momento de manipular el alimento, masticar o comer en áreas de trabajo.

Es necesario que se cumpla todas estas prácticas y que el personal que supervise que todos los procesos sean controlados, verifique se cumplan con los registros de verificación diario de los procesos y a su vez se pueda garantizar un proceso inocuo.

g. Visitantes

Todo el personal que en un momento dado quiera visitar las áreas de los restaurantes del Hotel Bijao Beach Resort By Evenia, se debe establecer procesos que debe cumplir con los requisitos exigidos por la empresa de vestimenta adecuada, se mantiene un acceso limitado a las áreas, que en un momento dado pueda causar contaminación al alimento.

12. Control en el Proceso y la Producción

➤ Materia prima:

La materia prima que se utiliza para la preparación de alimentos del Hotel Bijao, proviene de diversos sitios dentro de estos se puede mencionar:

A la materia prima se le realizará análisis microbiológicos de manera, que se pueda medir la calidad sanitaria del mismo, de igual forma se realiza un análisis mensual del agua utilizada para el proceso. El agua que se utiliza para el proceso es del acueducto de la ciudad.

Mediante los análisis microbiológicos realizados mensualmente, nosotros aseguramos que la materia prima utilizada para la elaboración de alimentos como lo son: cárnicos, aves, mariscos, frutas, legumbres, verduras, harinas, trigo, enlatados, etc., es de calidad inocua, a través de análisis microbiológico

y cumpliendo con los registros diarios de verificación, y asegurándonos que se cumple con prácticas adecuadas de BPM y SSOP.

Los parámetros que se evaluarán mediante los análisis microbiológicos son: *S. aureus*, *E. Coli*, Coliformes totales, *Salmonella* y Mesófilos aeróbicos en la materia prima que se va a analizar. En el agua los parámetros que se van a medir son: Coliformes Totales y *E. Coli*, los cuales serán considerados indicadores de contaminación.

13. Fases de Proceso y Operaciones de Manufacturas

Las operaciones de proceso y producto listo para el consumo, se dará bajo condiciones higiénico sanitarias adecuadas, de manera que se garantice que el producto final obtenido es totalmente inocuo y libre de cualquier sustancia contaminante, durante todas las etapas que se requiere en el proceso, se cumplen todas las normas sanitarias exigidas para el mismo.

Se mantienen todas las medidas adecuadas de producción, tanto del alimento que se esté procesando, como de la higiene que practican los cocineros y su actualización en programas educativos de manipulación de los alimentos.

14. Equipos de control y vigilancia

Los utensilios que se utilizan dentro del proceso de cocina son destinados únicamente para esta labor, y la empresa Bijao Beach Resort By Evenia, utiliza practicas seguras en donde se garantiza un programa de limpieza y desinfección adecuado.

Durante las etapas de cocción y procesamiento del alimento se realiza controles físicos del alimento procesado, como lo es el tiempo y temperatura con la que llegará la materia prima al hotel, de manera que se verifique que traen consigo los requisitos mínimos, exigidos para procesar alimentos inocuos.

Mensualmente se realiza controles microbiológicos del producto fresco y terminado, de manera que mediante los controles microbiológicos se garantice la calidad microbiológica del producto que se está procesando, estos análisis se realizan con el laboratorio Ramos & Ramos.

Se realizan controles microbiológicos del agua que se utiliza durante el proceso, de igual forma se controlan los niveles de cloro (Cl) que se adicionan a el tanque de reserva del agua, de manera que este se encuentre dentro de las normas permisibles.

15. Controles necesarios

Dentro de los indicadores que se necesitan controlar principalmente se encuentra el tiempo y temperatura de los alimentos que se reciben y van a ser utilizados para la preparación de los diversos platos.

La temperatura de refrigeración que se toma de la materia prima en el área de recepción la cual se debe encontrar en 6 °C o menos, al momento que el producto llega al área de proceso, la temperatura de congelación del producto congelado debe ser de -18°C.

Se le realiza en periodos mensuales, análisis microbiológicos al producto fresco y terminado y se miden los parámetros que se evalúa, mediante los análisis microbiológicos como: S. aureus, E. coli, Coliformes totales, Salmonella y Mesófilos aeróbicos, en el producto fresco y terminado, en el agua y hielo: Coliformes fecales y E. coli.

16. Materia extraña

Se mantienen controles estrictos, sobre la materia extraña con la cual se podrá contaminar el producto terminado como: palo, astilla, arena, y cualquier otro tipo de materia extraña física que pudiera causar contaminación física.

Durante el proceso de recepción de materia prima se realiza pruebas organolépticas de manera que se pueda hacer una separación adecuada de cualquier materia extraña, que exista producto de la obtención de la materia prima.

17. Envase y Embalaje

El producto debe ser listo para ser consumido, por motivo tal no se utiliza ningún tipo de embalaje principal.

18. Control de los peligros alimentarios

El hotel Bijao implementará el sistema HACCP, de manera que se pueda garantizar que mediante un análisis adecuado de los peligros y utilizando todos los controles necesarios, llevando registros y verificación de las etapas de proceso, se puede obtener un producto 100% seguro e inocuo.

19. Abastecimiento de agua, hielo y su control de calidad

El agua que se utiliza para la elaboración, proceso de los diversos platillos que se elaboran en el hotel Bijao, proviene de la fuente del proveedor de agua local (IDAAN), a su vez se dispone con un tanque de almacenamiento de agua (250 Gal de capacidad), que se encuentra en un área cercana al área de proceso. El mismo se utiliza en casos en que la cocina se encuentre en proceso y el suministro de agua potable no falte. El tanque de almacenamiento dispone de un dosificador de cloro (Cl) y filtros especiales, y al agua se le realiza análisis microbiológicos mensuales.

a. Hielo

El hielo que se utiliza para el enfriamiento de los productos cocinados en nuestros restaurantes proviene de máquinas de hacer hielo.

20. Prevención de la contaminación cruzada

Existe una gran cantidad de microorganismos patógenos que se pueden pasar de un alimento a otro, ya sea por contacto directo, o a través de las personas que se encargan de la manipulación de los alimentos, a través de la ropa o bien de la superficie que entra en contacto directo con los alimentos.

Es de suma importancia que exista una adecuada separación de los alimentos que no han sido procesados de los que han sido procesados, ya que se pueda traspasar las bacterias de un alimento a otro, es por este motivo que se garantiza la eficacia de la limpieza y desinfección que se realiza en las superficies que entran en contacto con el alimento, de ser preciso y necesario se controla el acceso del personal a las áreas que pudieran ser de riesgo a que el alimento se contamine como lo es: el área de cocina caliente, es necesario que el personal

que entre a estas áreas se garantice un acceso seguro, con uniformes y vestimenta adecuada, de manera que siempre se mantenga un proceso de lo más higiénico posible.

El personal que labora dentro del área de cocina caliente de los restaurantes, mantendrá una adecuada practica de lavado de manos por los menos cada 20 minutos, lo cual minimizará el riesgo de contaminación por una práctica de higiene no adecuada.

Debido a que se realiza una selección y clasificación de la materia prima, se reduce el riesgo de existir una contaminación física por cuerpos o materia extraña como fragmentos de vidrio, metal, tierra, astillas, u otros tipos de contaminantes físicos en el alimento.

El riesgo por contaminación química se podrá reducir siempre y cuando se sigan manteniendo los procesos adecuados durante la desinfección y limpieza de las cocinas.

21. CONTROL DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN (SSOP)

➤ Abastecimiento de agua

En el agua se cumple con los requisitos físicos, químicos y microbiológicos establecidos por el Ministerio de Salud para el consumo humano. El sistema de abastecimiento de agua es de la red pública, la provisión de agua es permanente y suficiente para todas las actividades operacionales.

- Sin depósito intermedio: la red de distribución interna no aporta ningún peligro, por lo que no se hace necesario efectuar controles analíticos por parte del establecimiento.
- Con depósito intermedio: en este caso, el agua se podrá contaminar en el depósito, si éste no se somete a un mantenimiento adecuado. Por tanto, será necesario revisarlo periódicamente.
- En el caso de abastecimiento propio se hará necesario realizar un control de cloro (Cl) semanal y un análisis de control anual en laboratorio autorizado.

➤ **Control de calidad**

Se realiza análisis microbiológico, físico y organoléptico para asegurar la calidad del agua, manteniendo como referencia el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 23-99 Agua Potable.

22. PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Objetivos:

- Establecer procedimientos eficaces para asegurar una limpieza adecuada y apropiada de las instalaciones, equipos y superficies; manejar los desechos; y vigilar la eficacia de dichos procedimientos.
- Realizar las tareas de limpieza y desinfección tal cual lo indicara el plan.
- Seguir las indicaciones en cuanto a dosis, cantidades y constancia en los procesos.
- Llevar registros al finalizar cada limpieza de las instalaciones como manera de control.

Programas de limpieza

En los programas de limpieza y desinfección se deberá asegurar que todas las partes de los equipos y áreas de las instalaciones estén debidamente limpias, e incluir la limpieza y desinfección del equipo y materiales de aseo. Se debe vigilar de manera constante, eficaz y documentar la eficacia de la limpieza y los programas correspondientes.

Concepto de limpieza:

Es la eliminación de la suciedad orgánica e inorgánica adherida a las superficies de manera mecánica con ayuda de detergentes de acuerdo al tipo de suciedad que se presente.

Concepto de desinfección:

Se refiere a la destrucción o reducción en mayor o menor medida de los microorganismos presentes en las superficies, por medio de productos químicos o algún medio físico hasta reducir la carga microbiana de las mismas a niveles que no sean nocivos para los consumidores.

Importante comprender estos puntos:

- Tipo de superficie deberán ser fáciles de limpiar, evitando los materiales porosos en beneficio de aquellos impermeables e inestables.
- Tipo de suciedad sobre la que se desea actuar, un producto pudiera ser muy eficaz frente a un sustrato y tener un efecto nulo frente a otro diferente.
- Tiempo y frecuencia con la que se realizaran las actividades, si se abusa del tiempo podrá producirse incrustaciones o residuos adheridos a superficies que originen crecimiento de microorganismos o compuestos tóxicos, siendo posteriormente su limpieza más complicada.

NOTA:

- Antes de empezar a trabajar, es importante supervisar que todos los equipos y superficies que se contacta con las materias primas y los productos se encuentren en perfecto estado de limpieza. En caso necesario, se procede a una nueva limpieza y desinfección.
- No deberá utilizar métodos de limpieza que levanten polvo (barrido en seco, soplado con compresor, etc.) mientras se esté trabajando con productos.

En la empresa de hotel Bijao se cuenta con un programa de limpieza y desinfección que se realizará diariamente al finalizar el proceso de cocina, el método que se va a utilizar de limpieza y desinfección es un método manual, en donde se utiliza escobillones, trapeadores, cubetas, especialmente para la realización de esta limpieza, agua y químicos como cloro, amonio cuaternario y otros limpiadores y desengrasantes que nos provee la empresa CARSOL.

Los equipos y utensilios que se utilizan para la realización de la limpieza y desinfección, están debidamente rotulados y se usan solamente para este fin, de manera que no se confundan con tinajas y cubetas utilizadas en el proceso, los colores de las mismas nos indican su uso y CARSOL se mantendrá supliendo botellas con los químicos de limpieza.

El programa de limpieza y desinfección se está dividiendo por área de trabajo y existe un responsable de realizar la labor de supervisión de las limpiezas y desinfección de todo el programa que se lleva, el mismo utiliza los registros de cumplimiento del programa (ver registros de limpieza y desinfección) de manera que exista, una comprobación de la eficacia del programa.

Los equipos y utensilios que se le realiza la limpieza y desinfección son: mesas de acero inoxidable, cuchillos, tablas de picar, campanas de extracción de grasa, mesas de preparación, estufas, freidoras, pisos, paredes, techos, drenajes, cuartos fríos, mesas de preparación, hornos, parrillas, anaqueles de frutas, las puertas de los cuartos fríos y las paredes del área de preparación de alimentos.

La limpieza de la suciedad visible de los equipos y utensilios que se utiliza en el proceso, se limpian con agua a presión de manera que se pueda eliminar todos los productos de desechos, luego de realizar este proceso se describe el método de limpieza y desinfección que se utiliza en todas las áreas del proceso:

a. Área de Recepción de la Materia Prima: se inicia con nuestro método de limpieza manual, incluyendo actividades como retirar toda la suciedad visible y productos de desechos a su vez, protegemos los componentes delicados y materiales que se utilizan que no se mojen y eliminar manualmente los desperdicios y los residuos de materia orgánica que queden en el piso y que se utilicen en la operación, luego se procede a realizar la desinfección de los pisos utilizando un químico a base de Amonio Cuaternario (Germy Clean).

b. Área de producción: se limpia la suciedad visible, de todo lo que es el área de pisos, drenajes, paredes y mesas de acero inoxidable, la limpieza se hará utilizando para las mesas y ciertos equipos un limpiador denominado multiuso el cual nos ayuda con la limpieza de las áreas, luego de realizar la limpieza de la suciedad visible se realiza la desinfección de las mesas y otros

equipos, la misma se realiza utilizando un desinfectante a base de Amonio Cuaternario (Germy Clean), el cual se denomina y para la desinfección de los utensilios utilizados en la operación como cuchillos, afiladores, tablas de picar, ollas, sartenes, luego de terminado el proceso se sumerge en una solución de a 200 ppm de amonio cuaternario su nombre comercial , luego serán sacados y se llevan al área destinada para su ubicación en el los racks de almacenamiento.

c. Área de cocina caliente: las paredes, pisos y techos y equipos como estufas industriales, extractores de grasa se limpian y se desinfectan rutinariamente después de terminado el proceso con un desengrasante y el cual será utilizado como desengrasante de equipos como freidoras y las campanas de extracción de grasa y hornos.

d. Área de producto final listo para consumo: en esta área se limpia y desinfecta pisos y paredes cada vez que la labor lo amerite y al finalizar las labores, se deja esta área limpia y desinfectada, se utiliza multiuso en las paredes y mesas de trabajo y luego yodo en 12.5-25 ppm en las mismas.

e. Área de lavamanos: esta área se limpia y desinfecta antes de iniciar las labores y al finalizar, se realiza una verificación de esta área cada 45 min, cada vez que haya proceso y dependiendo de los turnos que se realizan y la frecuencia con la que el personal se lava las manos. Los tinacos de basura se limpian y se desinfectan utilizando un clorado, el cual nos ayuda a controlar los olores, limpiar y desinfectar los tinacos de basura.

Los lavamanos se higienizan de la misma forma y una vez por semana se le pasa lija de agua, de tal manera que se pueda quitar el sarro que se producirá por los residuos de agua y jabón.

f. Área de comedor: como esta área se encuentra cercana a los sanitarios y vestidores, se realiza siempre una limpieza apenas el empleado termina de realizar el consumo de sus alimentos y se realiza la limpieza con el limpiador multiuso.

g. Área externa y alrededores del área de proceso:

El área externa de la cocina se mantiene limpia, en especial el área donde se deposita la basura, el personal se encarga de recoger los desperdicios y se encarga de dejar esta área limpia y desinfectada, que no queden residuos o restos de alimentos regado y se evitara la producción de alimañas y roedores que puedan entrar a nuestro local. Se mantienen tinacos de basura visible y accesible a los empleados, de manera que la basura no se tire a los alrededores.

Limpieza y desinfección por áreas:

Las áreas en que se divide las cocinas del hotel son; almacenamiento de materia prima, área de proceso de producción, área de sanitario, área de procesamiento de frutas y legumbres, área de carnicería, área de pastelería, cocina caliente.

Cuadro 1.*Área de proceso de producción*

Utensilios	Productos Químicos	Concentración y Diluciones	Frecuencia	Responsable
Guantes, cepillos, toallas de microfibra, escobas, trapeador, recogedor	Germy clean 7%	1 onza de Germy clean 7%/ 1 galón de agua	Al finalizar cada producción	Encargado
	Cloro liquido	200 ppm (2 onzas de cloro (Cl)/ 4 galones de agua)		
	Sudsy sanitizante	2 onzas /galón de agua.	Cada vez que se requiera.	

Procedimiento

Se realiza la limpieza de las superficies con ayuda de un detergente sin olor y removedor de la suciedad, luego se aplica por medio de un atomizador el desinfectante al área de las paredes y mesas de acero inoxidable, se deja secar. Con respecto a los pisos se barre y se agrega solución jabonosa en toda la superficie, se enjuaga con abundante agua para el trapeado con solución de cloro (Cl) líquido a 200 ppm.

Cuadro 2.*Área de pantry*

utensilios	productos químicos	concentración y diluciones	frecuencia	responsable
Guantes, cepillos, toallas de microfibra, escobas, trapeador, recogedor	Germy clean 7%	1 onza de Germy clean 7%/ 1 galón de agua	semanal	Encargado
	Cloro (Cl) liquido	200 ppm (2 onzas de cloro (Cl)/ 4 galones de agua)		
	Sudsy sanitizante	2 onzas /galón de agua.	semanal	

Procedimiento

Se organiza los insumos que se encuentran sobre estibas y en los anaqueles, las paredes y pisos son limpiados con solución jabonosa sin aromas y luego enjuagados. Se desinfecta con Germy clean 7% solo en las paredes. El piso se desinfecta con solución de cloro (Cl) a 200 ppm

Cuadro 3.*Área de sanitario*

utensilios	productos químicos	concentración y diluciones	frecuencia	responsable
Guantes, cepillos, toallas de microfibra, escobas, trapeador, recogedor	BLU WC GEL Desincrustante e higienizante en gel Cloro (Cl) liquido	Se Aplica directamente sobre la superficie, dejar actuar 15 minutos 200 ppm (2 onzas de cloro (Cl)/ 4 galones de agua)	diario	Encargado de sanitario

Procedimiento:

Con un cepillo de cerdas suaves se repasa solución desincrustante sobre toda la superficie del lavamanos e inodoro para eliminar la suciedad, después se enjuaga con abundante agua. Se desinfecta con ayuda de un atomizador con solución desinfectante y un paño de microfibra, se deja secar. El piso se barre y trapea con solución clorada a 200 ppm.

Cuadro 4.*Limpieza y desinfección de equipos y utensilios*

equipo	productos químicos	procedimiento	frecuencia	encargado	
Batidora	Germy clean 7%, descarbosol	Se realiza el desmontado de todas sus partes. Con una esponja y solución Germy clean 7% se limpia y desinfecta cada pieza. Si es necesario se utiliza descarbosol para suavizar la grasa. Se enjuaga y se deja secar.	Al finalizar cada producción	Personal limpieza	de
orno	H Germy clean 7%, descarbosol	Se limpia con Germy clean 7% que es un excelente removedor de suciedad al mismo tiempo que desinfecta toda la superficie exterior e interior del equipo. Si existe acumulación de grasa se agrega descarbosol según lo previsto en su ficha técnica.	semanal	Personal limpieza	de
Bandejas de acero	Detergente líquido, descarbosol	Se lava con detergente el lavavajillas, se aplica descarbosol por medio de un aspersor para suavizar la grasa que se encuentra adherida a la misma. Se enjuaga y deja secar.	Al finalizar cada uso	Personal limpieza	de
Mesas de acero	Germy clean 7%	Se limpia con ayuda de un paño humedecido de agua, luego se	Cada vez que se usa	Personal limpieza	de

inoxidabl e		aplica solución de Gergy clean 7% para asegurar una higiene y desinfección correcta.		
Neveras y freezer	Detergente líquido, Gergy clean 7%	Estos equipos se desmontan. Lavados individualmente con detergente líquido y posteriormente con solución desinfectante Gergy clean 7%. El interior y exterior de igual forma. Luego se enjuaga y se deja secar.	Neveras semanal Congelador es- quincenal	Encargado de limpieza
Canastas plásticas	Detergente líquido, Gergy clean 7%	Se realizar el remojo de las canastas, luego se repasa con ayuda de una esponja impregnada con detergente líquido. Al finalizar se realiza la desinfección se deja reposar 5 minutos y se enjuaga.	semanal	Encargado de limpieza

a. Manejo y disposición de desechos

La basura y cualquier desperdicio se transporta, almacena en bolsas negras y dispuesto de forma que minimice el desarrollo de olores, evitando el refugio o cría de insectos, roedores y la contaminación de los alimentos, superficies y suministros de agua.

Todos los residuos sólidos se colocan en tanques debidamente identificados, y se retiran del área de proceso con una frecuencia que no permite la acumulación de desechos.

Los recipientes para la basura son mantenidos de una manera que proteja los alimentos contra la contaminación. Tienen bolsas de basura plásticas en su interior, todos se mantienen con tapa.

La eliminación de los desechos sólidos se realiza por parte de una empresa externa, la cual hará retiro de la tina de basura 2 a 3 veces a la semana; se lleva los residuos al vertedero.

b. Vigilancia y Comprobación

Se verifica que los procedimientos de limpieza y desinfección en todas las áreas se ejecutan de manera correcta, especialmente en aquellas que se mantienen en contacto directo con el producto crudo o elaborado y se comprueba mediante la toma de muestras microbiológicas para evaluar en laboratorios.

23. Medidas de Vigilancia para Determinar si la Limpieza y Desinfección es Eficaz

Cada mes en el laboratorio externo de análisis microbiológico industrial Ramos & Ramos, se procede a realizar muestreo para análisis de diferentes áreas de proceso, ya sea en recepción de materia prima, producción, producto terminado listo para el consumo, superficie de contactos con el alimento, que pueden ser a las mesas de acero inoxidable, cuchillos, manos del manipulador, de manera que, se pueda determinar la eficacia de los procedimientos de limpieza y desinfección que se están llevando a cabo, con los resultados, se puede verificar e inmediatamente corregir si existe algún tipo de contaminación, lo cual significa que no está siendo eficaz la limpieza durante o antes del proceso y así tomar medidas correctivas.

Si los resultados demuestran que la limpieza es eficaz, se debe continuar con los controles que se hacen diariamente y se registran diariamente o cuando haya proceso de la limpieza y desinfección.

a. Manejo y disposición de desechos líquidos

Los drenajes están ubicados en el área de cocina caliente y producción, con rejillas que van a evitar el acceso de los roedores a las cocinas de proceso, el desagüe facilita la eliminación de los desechos líquidos, debido a que las rejillas

se encargan de mantener los desechos sólidos hasta que estos sean eliminados por el personal designado para esta adecuada labor.

b. Desechos sólidos

El establecimiento dispone de recipientes adecuados para la recolección de los residuos sólidos de las cocinas.

Las aguas negras se conducen al tanque séptico, también se dispone en las áreas de proceso con recipientes adecuados para basura, con bolsas plásticas para su recolección que luego será retiradas al lugar donde se ubica la basura, que posteriormente será retirada al vertedero municipal por una empresa privada de nombre EMAS.

24. Exclusión de plagas

La empresa cuenta con un programa de control de fumigación y desratización con la empresa Truly Nolen, de manera que se pueda establecer procedimientos eficaces para el control de las plagas y otros agentes que tengan la probabilidad de contaminar los alimentos y vigilar la eficacia de dichos procedimientos.

El local cuenta con espacios físicos cerrados, de manera que se evite la entrada, de roedores y cualquier tipo de insectos, que en un momento determinado podrá constituir un peligro para la contaminación de los alimentos para el consumo humano.

Será necesario adoptar buenas prácticas de higiene para evitar la formación de un medio que pueda conducir a la aparición de plaga, esto se reduce al mínimo en la cocina de proceso, ya que, se mantienen controles adecuados de limpieza y desinfección, lo cual nos ayuda a evitar esta propagación y se realiza una inspección adecuada de las cajas.

Se hará uso de una buena vigilancia, lo cual nos limita la necesidad del uso desmedido de plaguicidas.

➤ **Anidamiento e infestación**

En el área de recepción de materia prima se mantiene los alimentos secos en anaqueles especiales para guardar alimento, y el arroz y harina están ubicadas encima de tarimas a por lo menos 30 cm sobre el nivel del suelo, separadas al menos a 0.50 m de las paredes y a 1,0 m del techo, de manera que se pueda evitar el anidamiento de plagas, de igual manera se mantienen todas las áreas externas e internas limpias y los desperdicios serán eliminados diariamente para evitar su propagación.

➤ **Vigilancia, detección y erradicación**

Se examinan periódicamente las instalaciones y las zonas circundantes al área de proceso esto lo realiza la empresa Truly Nolen dedicada al control y fumigación de roedores e insectos. Los cuales están debidamente autorizados por el ministerio de salud y mantienen un programa adecuado de manejo integrado de plagas.

El programa de exclusión o erradicación de plagas que utiliza la empresa Truly Nolen está documentado y se especifica los siguientes aspectos:

- Plagas identificadas a controlar;
- Método, dosis y frecuencia de la aplicación (p.ej. aspersión, etc.);
- Productos empleados autorizados y registrados por la autoridad competente;
- Áreas de aplicación de los plaguicidas tales como insecticidas y rodenticidas;
- Croquis con la ubicación de las trampas; (adjunto croquis)
- Persona responsable del programa en el establecimiento alimentario;
- medidas de vigilancia o monitoreo (p.ej. inspección visual, otro) empleados;
- Acciones correctivas por seguir cuando la vigilancia denote fallas en el programa.

25. Identificación de los lotes de producción

En el caso de que se prepare algún alimento que va a ser consumido luego de un periodo de tiempo determinado como carnes ahumadas, o alimentos que luego se utilizan para recalentar es importante recalcar que al mismo se le coloca papel Reynolds y se le identifica día, hora de preparación y nombre del manipulador, de manera que se pueda, mantener estrictas normas de producción, la cantidad de días máximos que se pueda utilizar este tipo de alimentos es de 3 días en condiciones de temperatura de refrigeración adecuada.

A este tipo de alimentos se le realiza análisis microbiológico de manera que se pueda determinar su conteo microbiológico luego de pasado los 3 días de producción.

26. Documentación y registros

De cada lote se lleva un registro, legible y con fecha de los detalles de elaboración y producción. Estos registros se conservan durante un período que excede la vida útil del producto, pero, salvo en caso de necesidad específica, no se conservan más de dos años. (Ver formulario de registro de producción)

27. Almacenamiento y distribución

Las operaciones y condiciones de almacenamiento, distribución, transporte y comercialización se darán totalmente dentro de las instalaciones del hotel Bijao Beach Resort By Evenia, debido a que este alimento que se procesa está listo para el consumo en la mesa.

➤ Almacenamiento

Las operaciones de almacenamiento de los alimentos que se procesan dentro de las cocinas del hotel Bijao Beach Resort By Evenia, se darán en las neveras de refrigeración que se encuentran ubicadas en las áreas de proceso de las cocinas, los alimentos que en un momento dado se almacenan, se rotula con la fecha de producción y se cumple con los requisitos de evitar la contaminación cruzada, ya que el alimento cosido no se coloca con el alimento crudo, el tiempo

de almacenamiento es mínimo ya que, es de 3 días y a su vez se verifican las temperaturas de los refrigeradores donde se encuentran estos alimentos.

El almacenamiento de los productos químicos utilizados en la limpieza y desinfección, se realiza de manera que, se minimiza su deterioro y se evita aquellas condiciones que pueden afectar la higiene, funcionalidad e integridad de los mismos. Además, se lleva un control de los registros en donde se identifica claramente la procedencia, calidad y tiempo útil de vida del insumo.

Los detergentes, desinfectantes y otras sustancias peligrosas que por necesidades de uso se encuentran dentro de la empresa, almacenadas dentro del área de depósitos de químicos al lado del elevador, en áreas o estantes especialmente destinados para este fin y su manipulación sólo la realiza el personal idóneo, evitando la contaminación de otro producto.

28. Vigilancia y verificación

A todo el producto fresco, materias primas e ingredientes que llegue a la empresa, al igual que al producto terminado se le realiza, análisis microbiológico en donde se mide la calidad microbiológica de ese producto, se realiza los controles microbiológicos al agua y al hielo que se utiliza en los procesos.

Se realizan controles organolépticos de todos los alimentos, al momento que llega a la recepción de la materia prima, para determinar mediante características organolépticas si el producto se conserva adecuadamente.

29. Capacitación

Todas las personas empleadas en la operación de proceso de los alimentos que se procesan en las cocinas y que van a tener contacto directo o indirecto con este alimento reciben una capacitación cada 6 meses, de manera que se actualicen a un nivel apropiado para las operaciones que se realicen sobre la higiene y manipulación adecuada de los alimentos.

La capacitación es de importancia fundamental para cualquier sistema de proceso de alimentos debido a que el personal se necesita entrenar en la importancia de la higiene, calidad e inocuidad de los alimentos al momento que

este se esté procesando, es de vital importancia que los trabajadores, conozcan sobre la importancia de la higiene personal y si no se lleva cabo como debe ser, lo que ocurrirá al alimento que va a ser procesado. Una capacitación, y/o instrucción y supervisión, insuficientes sobre la higiene, de cualquier persona que intervenga en operaciones relacionadas con los alimentos representa una posible amenaza para la inocuidad del producto que se procesa.

30. Programas

La empresa Bijao, lleva un control de los documentos requeridos para la capacitación y dispone de un programa de capacitación el cual se documenta (se registra) con información como: contenido del material ofrecido durante la capacitación, listado de participantes (nombre y cédula), cargos que desempeñan, lista de asistencia, entre otras.

Entre los aspectos a impartir en los programas de capacitación se puede mencionar:

- Posibles fuentes de contaminación del alimento.
- Importancia de controles de tiempo y temperatura en el procesamiento del alimento fresco y terminado.
- Importancia de la higiene personal del empleado que laborará en un servicio de alimentación.
- Como podemos procesar los alimentos sin contaminar el producto, y tener posibles riesgos.

31. Instrucción y Supervisión

El personal administrativo del hotel, se mantiene realizando evaluaciones periódicas de la eficacia de los programas de capacitación e instrucción, así como supervisiones y comprobaciones de rutina para asegurar que los procedimientos sean aplicados con eficacia.

32. Referencias Bibliográficas

Decreto Ejecutivo No. 81 del 31 de marzo de 2003. “Por el cual se modifica el Decreto 352 de 2001, sobre los Procedimientos Estandarizados de las Operaciones de Limpieza y Desinfección, las Buenas Prácticas de Manufactura y el Sistema de Análisis de Peligros y Control de Puntos Críticos, en las plantas y establecimientos”. Gaceta Oficial No. 24,774 del 3 de abril de 2003.

Figueroa, L. (2017).

Figueroa, L. (2017). <https://www.oirsa.org/contenido/biblioteca/-Manual%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20de%20manufactura%20en%20productos%20acu%C3%ADcolas%20y%20pesqueros%20-%20OIRSA.pdf>. Obtenido de <https://www.oirsa.org/contenido/biblioteca/-Manual%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20de%20manufactura%20en%20productos%20acu%C3%ADcolas%20y%20pesqueros%20-%20OIRSA.pdf>.

Fragoso Pedro, P. J. (2020). *LA INOCUIDAD DE ALIMENTOS Y SU APORTE A LA SEGURIDAD ALIMENTARIA*. EIDEC.

Fragoso, e. a. (2020).

Inocuos., U. P. (s.f.). https://www.fao.org/fileadmin/user_upload/rlc/come-sano/t_es.pdf. Obtenido de https://www.fao.org/fileadmin/user_upload/rlc/come-sano/t_es.pdf.

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. (2023). Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) tienen mayor riesgo de contraerlas las personas adultas mayores. *Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores*, 1.

Salud, O. R. (octubre de 2018). <https://www.paho.org/es/terminos-condiciones-para-uso-sitio>. Obtenido de <https://www.paho.org/es/terminos-condiciones-para-uso-sitio>: <https://www.paho.org/es/terminos-condiciones-para-uso-sitio>

Vásquez , G. (2003).

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/a-bece-eta-final.pdf>. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/a-bece-eta-final.pdf>.

33. Referencias Normativas


Resolución No. 248 de 16 de diciembre de 1996. “Por la cual se reglamentan las normas técnicas respecto a la calidad de agua potable”. Gaceta Oficial No. 23,187 del 19 de diciembre de 1996.

Decreto No. 386 del 4 de septiembre de 1997. “Por el cual se reglamentan las actividades de uso, manejo y aplicación de plaguicidas por parte de las empresas controladoras de plagas en viviendas, industrias, locales comerciales, fumigaciones portuarias, explotaciones agrícolas y otros establecimientos de interés sanitario en la República de Panamá”. Gaceta Oficial No. 23,374 del 10 de septiembre. MINSAL, 1997 (a). Ministerio de Salud.


Decreto ejecutivo No. 387 de 4 de septiembre de 1997. “Por el cual se establecen disposiciones sobre la vestimenta y el carné para operarios de establecimientos de interés sanitario y se regula la capacitación de los mismos”. Gaceta Oficial No. 23,374 del 10 de septiembre de 1997.

ANEXO


Anexo 1

		REGISTRO DE LIMPIEZA DE PANTRY														Acciones Correctivas
		MES	FIRMA DE AUDITOR				FIRMA DEL CHEF									
PANTRY		Lunes	Responsable	Martes	Responsable	Miércoles	Responsable	Jueves	Responsable	Viernes	Responsable	Sábado	Responsable	Domingo	Responsable	
Quarto frio																
Cortinas																
tabillas																
Estacion de Lavado de manos																
Neveras																
Maquina peladora de papa																
Rebanadora																
Paredes: (Limpieza de manchas y limpieza profunda mensual																
Mesas de Trabajo																
Tablas de corte																
PISOS: barrido y trapeado húmed																
Abrelata húmedo: Nivel alto (Marcos de puertas, repisas, estantes, marcos de cuadros y tapas de todos los equipos y armarios																
Firma del supervisor																
		Limpieza Diaria: Coloque una D				Limpieza Profunda: Coloque una P					Limpieza y Mant.: Coloque una M					
<p>Nota: Las limpiezas de cada equipo, se realizaran acorde a los manuales y recomendaciones del fabricante y procedimientos establecidos para cada tarea. Cualquier desviacion, hallazgo o no conformidad identificada debera ser reportada al supervisor para las acciones correctivas</p>																


Anexo 2

		REGISTRO DE LIMPIEZA PANADERIA														Acciones Correctivas
		FECHA		FIRMA DEL AUDITOR				FIRMA DEL CHEF								
Area/Equipo	Lunes	Responsable	Martes	Responsable	Miercoles	Responsable	Jueves	Responsable	Viernes	Responsable	Sabado	Responsable	Domingo	Responsable		
cortadora																
batidora #1																
batidora #2																
amasadora #1																
amasadora #2																
rebanadora																
cortadora																
tanques de basura																
nevera de refrigeracion																
cuarto frio																
carros para horno																
mesas de acero inoxidable																
humedo(nivel marcos de puertas ,repisas, estantes																
horno																
Firma del supervisor																
		Limpieza Diaria: Coloque una D			Limpieza Profunda: Coloque una P					Limpieza y Mant.: Coloque una M						
<p>Nota: Las limpiezas de cada equipo, se realizaran acorde a los manuales y recomendaciones del fabricante y procedimientos establecidos para cada tarea. Cualquier desviacion, hallazgo o no conformidad identificada debera ser reportada al supervisor para las acciones correctivas</p>																


Anexo 3

	REGISTRO DE LIMPIEZA DE CARNICERIA														Acciones Correctivas
	FECHA	FIRMA DEL AUDITOR				FIRMA DEL CHEF									
Area/Equipo	Lunes	Responsable	Martes	Responsable	Miercoles	Responsable	Jueves	Responsable	Viernes	Responsable	Sabado	Responsable	Domingo	Responsable	
Piso bajo equipos y mueble															
Cortinas															
nevera 1															
nevera 2															
Cuarto frio 1															
Cuarto frio 2															
Paredes: (Limpieza de manchas y limpieza profunda mensual)															
Mesas de acero inoxidable															
Tablas de corte															
PISOS: barrido y trapeado húmed															
sierra															
Firma del supervisor															
<p> Limpieza Diaria: Coloque una D Limpieza Profunda: Coloque una P Limpieza y Mant.: Coloque una M </p> <p> Nota: Las limpiezas de cada equipo, se realizaran acorde a los manuales y recomendaciones del fabricante y procedimientos establecidos para cada tarea. Cualquier desviacion, hallazgo o no conformidad identificada debera ser reportada al supervisor para las acciones correctivas </p>															


Anexo 4

		REGISTRO DE LIMPIEZA DE COMEDOR DE EMPLEADOS														
		FECHA		FIRMA DEL AUDITOR				FIRMA DEL CHEF								
Area/Equipo		Lunes	Responsable	Martes	Responsable	Miércoles	Responsable	Jueves	Responsable	Viernes	Responsable	Sábado	Responsable	Domingo	Responsable	Acciones Correctivas
dispensador de agua																
nevera de refrigeracion																
Baño maria																
cambrs de cubiertos																
Armarios de comida caliente																
húmedo: Nivel alto (Marcos de puertas, repisas, estantes, marcos de cuadros y tapas de todos los equipos y armarios)																
basurero																
salad bar																
Firma del supervisor																
		Limpieza Diaria: Coloque una D			Limpieza Profunda: Coloque una P					Limpieza y Mant.: Coloque una M						
<p>Nota: Las limpiezas de cada equipo, se realizaran acorde a los manuales y recomendaciones del fabricante y procedimientos establecidos para cada tarea. Cualquier desviacion, hallazgo o no conformidad identificada debera ser reportada al supervisor para las acciones correctivas</p>																


Anexo 5

		LIMPIEZA DE COCINA CALIENTE TABOGA														Acciones Correctivas
		FECHA		FIRMA DEL AUDITOR				FIRMA DEL CHEF								
		Lunes	Responsable	Martes	Responsable	Miércoles	Responsable	Jueves	Responsable	Viernes	Responsable	Sábado	Responsable	Domingo	Responsable	
Piso bajo equipos y mueble																
mesas de acero inoxidable																
arrocera																
campanas de extracción																
estantes de alimentos secos																
Paredes: (Limpieza de manchas y limpieza profunda)																
Freidora																
Hornos, cocinas, calderas de arroz																
PISOS: barrido y trapeado húmed																
Firma del supervisor																
Limpieza Diaria: Coloque una		D		Limpieza Profunda: Coloque una		P		Limpieza y Mant.: Coloque una		M						
<p>Nota: Las limpiezas de cada equipo, se realizaran acorde a los manuales y recomendaciones del fabricante y procedimientos establecidos para cada tarea. Cualquier desviación, hallazgo o no conformidad identificada debere ser reportada al supervisor para las acciones correctivas</p>																

Anexo 6

		LIMPIEZA DE COCINA CALIENTE SAKURA														
		FECHA		FIRMA DEL AUDITOR				FIRMA DEL CHEF								
		Lunes	Responsable	Martes	Responsable	Miercoles	Responsable	Jueves	Responsable	Viernes	Responsable	Sabado	Responsable	Domingo	Responsable	Acciones Correctivas
Piso bajo equipos y mueble																
mesas de acero inoxidable																
arrocera																
campanas de extracción																
estantes de alimentos secos																
Paredes: (Limpieza de manchas y limpieza profunda)																
Freidora																
Hornos, cocinas, calderas de arroz																
PISOS: barrido y trapeado																
Firma del supervisor																
		Limpieza Diaria: Coloque una			D	Limpieza Profunda: Coloque una					P	Limpieza y Mant.: Coloque una				M
<p>Nota: Las limpiezas de cada equipo, se realizaran acorde a los manuales y recomendaciones del fabricante y procedimientos establecidos para cada tarea. Cualquier desviación, hallazgo o no conformidad identificada debiera ser reportada al supervisor para las acciones correctivas</p>																

Anexo 7

		REGISTRO DE LIMPIEZA DE PANTRY														Acciones Correctivas
		MES	FIRMA DE AUDITOR				FIRMA DEL CHEF									
PANTRY		Lunes	Responsable	Martes	Responsable	Miércoles	Responsable	Jueves	Responsable	Viernes	Responsable	Sábado	Responsable	Domingo	Responsable	
Cuarto frio																
Cortinas																
tablillas																
Estacion de Lavado de manos																
Neveras																
Maquina peladora de papa																
Rebanadora																
Paredes: (Limpieza de manchas y limpieza profunda mensual																
Mesas de Trabajo																
Tablas de corte																
PISOS: barrido y trapeado húmed																
Abrelata																
húmedo: Nivel alto (Marcos de puertas, repisas, estantes, marcos de cuadros y tapas de todos los equipos y armarios																
Firma del supervisor																
		Limpieza Diaria: Coloque una D				Limpieza Profunda: Coloque una P				Limpieza y Mant.: Coloque una M						
<p>Nota: Las limpiezas de cada equipo, se realizaran acorde a los manuales y recomendaciones del fabricante y procedimientos establecidos para cada tarea. Cualquier desviacion, hallazgo o no conformidad identificada debera ser reportada al supervisor para las acciones correctivas</p>																

Anexo 8



HOTEL BIJAO BEACH RESORT BY EVENIA
REGISTRO DE TEMPERATURA DE ALIMENTOS FRIOS Y CALIENTES

COCINA	FECHA	TIPO DE SERVICIO		
		DESAYUNO	ALMUERZO	CENA

ITEM	NOMBRE DEL PRODUCTO	TEMPERATURA INTERNAS DE COCCION		FIRMA RESPONSABLE	COMENTARIO/ACCION CORRECTIVA
		HORA	TEMP (°C)		
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
<p>1. Temperaturas y tiempos de cocción: las temperaturas internas de cocción deben ser las siguientes:</p> <p>a. Todos los alimentos (con excepción de cortes grandes de carne que van a ser servidas poco hechas) deben tener una temperatura interna de 75°C (167°F) durante un mínimo de 15 segundos.</p> <p>b. Vegetales pre cocidos deben tener una temperatura interna mayor o igual 63°C (146°F).</p> <p>2. El termómetro a utilizar debe estar correctamente calibrado, limpio y desinfectado.</p>					

FIRMA DEL AUDITOR _____

FIRMA DEL CHEF _____

Anexo 9

Fecha: _____

Freidora #: _____

1 →

Ha comenzado la degradación del aceite

2 →

Ha comenzado la degradación del aceite

3 →

Desechar el aceite si la calidad de los alimentos fritos o apanados no es aceptable.

4 →

Desechar el aceite si la calidad de los alimentos fritos o apanados no es aceptable.

Forma de Llenado:
Colocar la cantidad de línea según lo detectado, 1, 2, 3 etc.

Acción correctiva Inmediata:
Continuar uso/ Desechar

Día	Hora	Cantidad de líneas amarillas	Acciones Correctivas Inmediatas	Nombre	Hora	Cantidad de líneas amarillas	Acciones Correctivas Inmediatas	Nombre
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								

FIRMA DEL CHEF: _____

