

REPÚBLICA DEL ECUADOR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACIÓN DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA

Informe Final de Trabajo de Integración Curricular, presentado como requisito
parcial para optar por el título de Tecnólogo Superior en Administración.

AUTORA: María José Morales Carrera

DIRECTORA: Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango.

Tena - Ecuador

2023-IIS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango.

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Trabajo de Integración Curricular denominado **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACIÓN DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA**, de autoría de la Lcda. MARÍA JOSE MORALES CARRERA, con CC. 1501072522 estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, **CERTIFICO** que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 19 de enero de 2024



Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango.

DIRECTORA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 02 de febrero 2024

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Integración Curricular denominado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACIÓN DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA**, presentado por **MARÍA JOSE MORALES CARRERA**, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

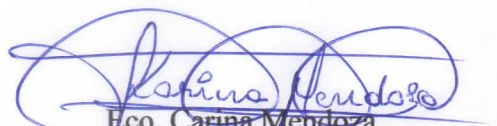
Atentamente;



Ing. Henry Chango
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Lcda. Roxana León
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Lco. Carina Mendoza
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, MARÍA JOSE MORALES CARRERA, declaro ser la autora del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACIÓN DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA**, y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional- biblioteca Virtual.

AUTOR:



MARÍA JOSE MORALES CARRERA

CÉDULA: 1501072522

FECHA: Tena, 12 de enero de 2024

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, MARÍA JOSE MORALES CARRERA, declaro ser la autora del Trabajo de Integración Curricular titulado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACIÓN DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA**, como requisito para la obtención del Título de: TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN: autorizo al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 12 de enero de 2024, firma el autor.

AUTOR: María José Morales Carrera

FIRMA:

CÉDULA: 1501072522

DIRECCIÓN: Alejandro pasos y Manuel María rosales

CORREO ELECTRÓNICO: maria.morales@est.itstena.edu.ec

TELÉFONO: 0997755015 **CELULAR:** 0997755015

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR: Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango.

TRIBUNAL DEL GRADO:

Ing. Henry Fabian Chango Chango, MG (Presidente)

Lcda. Roxana Elizabeth León Lara, MG (Miembro)

Eco. Carina Elizabeth Mendoza Vergara (Miembro)

DEDICATORIA

Este proyecto de TIC es más que un resumen de palabras e investigaciones; es el resultado del crecimiento personal y profesional, donde la principal fortaleza es Dios. A ustedes, mi pilar inquebrantable, les dedico cada página, cada esfuerzo, y cada logro que este trabajo encierra.

A mi querida familia, quienes han sido testigos de las noches sin dormir, de los sacrificios que han hecho espacio para este empeño y de las veces que pospuse momentos familiares para perseguir un sueño. A ustedes, que me brindaron aliento cuando la carga parecía abrumadora, dedico estas palabras llenas de gratitud y amor.

A mis padres, cuyo ejemplo de tenacidad y dedicación me ha guiado a lo largo de los años. Ustedes son la razón por la que nunca dejé de creer en la posibilidad de alcanzar metas aparentemente inalcanzables.

A mi pareja, mi compañero de vida y cómplice en cada desafío. Tú has sido la luz que iluminó incluso los días más oscuros, y cada avance en este proyecto es también un triunfo compartido contigo.

Gracias por ser mi refugio en la tormenta, mi motivación en la fatiga y mi inspiración en la búsqueda del conocimiento. Este proyecto es nuestro, y espero que su significado trascienda estas páginas y se convierta en un legado que inspire a las generaciones futuras.

María José Morales Carrera

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todos los docentes del Instituto Superior Tecnológico Superior Tena, quienes han desempeñado un papel fundamental a lo largo de mi trayecto académico. En cada semestre, su dedicación y compromiso con la enseñanza han sido evidentes, guiándome a través de un viaje educativo que ha sido desafiante y enriquecedor.

A cada uno de ustedes, que ha compartido no solo conocimientos académicos, sino también experiencias y sabiduría práctica, les agradezco de corazón. Su pasión por la enseñanza ha dejado una marca indeleble en mi formación académica y personal.

En los momentos de dificultad, sus palabras de aliento y orientación fueron faros que iluminaron mi camino. Su paciencia y disposición para responder preguntas, debatir ideas y proporcionar una comprensión más profunda de los temas, han sido invaluable.

Este agradecimiento no solo se dirige a los maestros que han estado frente al aula, sino también a aquellos que han trabajado incansablemente detrás de escena para garantizar el funcionamiento fluido de nuestra institución educativa. Cada uno de ustedes ha contribuido significativamente a mi formación y desarrollo académico.

Aprecio profundamente la dedicación y el esfuerzo que han invertido en cultivar nuestras mentes y encender la chispa del aprendizaje en cada uno de nosotros. Los conocimientos adquiridos bajo su tutela serán un cimiento sólido para enfrentar los desafíos futuros.

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL DIRECTOR	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
INDICE DE GRAFICOS	xiii
INDICE DE CUADROS.....	xiii
INDICE DE ANEXOS.....	xiii
A. TÍTULO	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
A. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	4
2.1 Necesidad	4
2.2 Actualidad	5
2.3 Importancia	6
2.4 Presentación del problema de investigación a responder.....	6

2.5	Delimitación Espacial	7
2.6	Delimitación Temporal	7
2.7	Beneficiarios	7
2.7.1	Directos	7
2.7.2	Indirectos.....	7
B.	OBJETIVOS	8
3.1	Objetivo General	8
3.2	Objetivos Específicos.....	8
C.	ASIGNATURAS INTEGRADORAS	9
D.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
5.1	Protocolos de procedimientos de calidad.....	12
5.1.1	Organigrama, políticas y normativas	13
5.2	Herramientas de diagramación.....	15
5.2.1	Diagramas causa efecto.....	15
5.2.2	Espina de pescado (relación causa-efecto).....	15
5.2.2	Diagrama de Pareto	16
5.3	Evaluación de los procedimientos de calidad	17
5.3.1	Tabla de valoración.....	17
5.4.	Flujograma de los procedimientos de calidad.....	18
5.5	Manual de procedimientos	19
5.6	Marco Legal	21

5.7	Marco Conceptual	23
E.	METODOLOGÍA	25
6.1	Materiales y equipos	25
6.2	Ubicación del Área de estudio	25
6.2.1	Población.....	27
6.2.2	Muestra.....	27
6.3	Tipo de investigación	27
6.3.1	En función del propósito	27
6.3.2	Por su nivel de profundidad	28
6.3.3	Por la naturaleza de los datos y la información.....	28
6.3.4	Por los medios para obtener los datos	28
6.3.5	Por la mayor o menor manipulación de las variables	29
6.3.6	Según el tipo de inferencia.....	29
6.4	Metodología para cada objetivo	30
6.4.1.	Metodología para el Objetivo 1.....	30
6.4.2.	Metodología para el Objetivo 2.....	30
6.4.3.	Metodología para el Objetivo 3.....	31
F.	RESULTADOS.....	32
7.1	Resultados del Objetivo 1	32
7.1.1	Entrevista aplicada	32
7.2	Resultados del Objetivo 2	35

7.2.1	Tabulación de resultados.....	36
7.1.2	Diagrama de Pareto	42
7.3	Resultados del Objetivo 3	43
7.3.1	Objetivos propuestos para el desarrollo el manual de procedimientos de calidad para la Asociación Yanuna.....	43
7.3.2	Desarrollo de los objetivos.....	44
G.	CONCLUSIONES	68
H.	RECOMENDACIONES	69
I.	BIBLIOGRAFÍA.....	70
J.	ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Asignaturas Integradoras	9
Tabla 2. Equipos, muebles y útiles.....	36
Tabla 3. Manipuladores.....	37
Tabla 4. Materias primas.....	38
Tabla 5. Preparación de alimentos	39
Tabla 6. Servicio de alimentación.....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Determinación de las variables.....	11
Figura 2. Jerarquización de Variables.....	12
Figura 3. Organigrama	14
Figura 4. Espina de pescado.....	16
Figura 5. Diagrama de Pareto.....	16
Figura 6. Simbología.....	19
Figura 7. Diagrama de Ishikawa	34
Figura 8. Organigrama	48
Figura 9. Flujograma de procesos	51

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Tabla de valoración.....	18
Ilustración 2. Ubicación referencial del barrio Plan de Salud.....	26
Ilustración 3. Fachada principal de las instalaciones matriz ASOYANUNA.....	26
Ilustración 4. Matriz de valoración respuestas afirmativas	31
Ilustración 5. Valoración respuestas positivas	41

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Equipos, muebles y útiles	36
Gráfico 2. Manipuladores.....	37
Gráfico 3. Materia prima.....	38
Gráfico 4. Preparación de alimentos	39
Gráfico 5. Servicios.....	40
Gráfico 6. Diagrama Pareto.....	42

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Resumen de objetivos del manual	44
Cuadro 2. Misión y Visión de la Asociación	45
Cuadro 3. Pilares básicos de la seguridad alimentaria	47
Cuadro 4. Funciones por área.....	49

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Solicitud para realizar el trabajo de titulación en la asociación.	74
Anexo 2. Aceptación de la Asociación.	75
Anexo 3. Entrevista aplicada en la Asociación.	76
Anexo 4. Autorización de la entrevista.	77
Anexo 5. Encuesta aplicada en la Asociación.....	78
Anexo 6. Encuesta aplicada en la Asociación.....	79
Anexo 7. Aprobación de la encuesta.....	80
Anexo 8. Tabla de valorización.	81
Anexo 9. Certificación de validación de la encuesta.	82
Anexo 10. Instalaciones de la Asociación Yanuna.	83
Anexo 11. Aplicando la entrevista en la Asociación.	84
Anexo 12. Encuesta al personal.	84
Anexo 13. Calificaciones obtenidas.....	85
Anexo 14. Entrevista aplicada a la Administradora de la Asociación.	86

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA
MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACIÓN
DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA**

RESUMEN

En la actualidad cierto grupo de la población enfrenta enfermedades transmitidas por alimentos (ETA), destacando la importancia de la higiene en la manipulación de alimentos. El presente Informe Final de Trabajo de Integración Curricular tuvo como objetivo elaborar un manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación de la Asociación Yanuna, de la ciudad de Tena. En el cual para obtener una información más objetiva se aplicó la investigación aplicada el cual dio lugar a reconocer los problemas a resolver, así mismo se empleó la investigación descriptiva, cuantitativa y de campo para los tres objetivos específicos propuestos; además para obtener la información se aplicaron encuestas con preguntas de selección y entrevistas abiertas para diagnosticar e identificar los procesos que se desarrollan dentro de la asociación Yanuna referente a la calidad del servicio o producto que ofrecen. Se planteó diseñar un manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos mediante la elaboración e implementación de estrategias específicas con la finalidad de mejorar procesos en la calidad de la asociación, de este modo cumplir con la misión y posterior la visión a través de los objetivos planteados; dado que el resultado del estudio se evidencio que en los aspectos que más falencias ocurren es en el área de manipulación de los alimentos con un 80% de ítems que no cumplen los parámetros de calidad, así como en el área de preparación de alimentos con un resultado del 60% negativo, en este contexto se trabajó con estos datos para mitigar los riesgos y conseguir más confianza en los clientes.

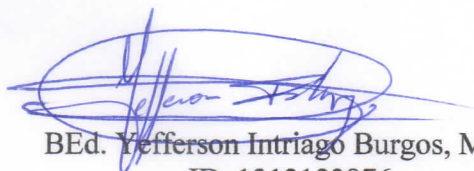
Palabras clave: Manipulación, investigación, procesos, Manual de procesos, calidad, Prevención de enfermedades y estrategias.

ABSTRACT

Currently, a certain group of the population faces foodborne diseases (ETA), highlighting the importance of hygiene in food handling. The objective of this Final Work Report on Curricular Integration was to prepare a manual of quality procedures for food handling in the preparation area of the Yanuna Association, in the city of Tena. In which to obtain more objective information, applied research was applied which led to recognizing the problems to be solved, likewise descriptive, quantitative and field research was used for the three specific objectives proposed; In addition, to obtain the information, surveys with selection questions and open interviews were applied to diagnose and identify the processes that are developed within the Yanuna association regarding the quality of the service or product they offer. It was proposed to design a manual of quality procedures for food handling through the development and implementation of specific strategies with the purpose of improving processes in the quality of the association, in this way fulfilling the mission and subsequent vision through the planted objectives; Given that the result of the study showed that the aspects that most deficiencies occur are in the area of food handling with 80% of items that do not meet the quality parameters, as well as in the area of food preparation with a result of 60% negative, in this context work was done on this data to mitigate risks and achieve more trust in customers.

Keywords: Handling, research, processes, Process manual, quality, Disease prevention and strategies.

Reviewed by:



BEd. Jefferson Intriago Burgos, M.Ed.

ID. 1313123976

Teacher of English Center of IST Tena.

A. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1 Necesidad

Las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA) son unos de los problemas de salud pública que se presentan con más frecuencia en la vida cotidiana de la población. Los peligros de las ETA, pueden provenir de las diferentes etapas que existen a lo largo de la cadena alimentaria (desde la producción primaria hasta la mesa). Independientemente del origen de la contaminación, una vez que este alimento llega al consumidor puede ocurrir un impacto de salud pública y severo daño económico a los establecimientos dedicados a su preparación y venta (Fao.org, 2016).

Los alimentos se contaminan por bacterias en cualquier momento de la producción o procesamiento. Los síntomas son náuseas, vómito, diarrea, dolor, calambres abdominales y fiebre. En Ecuador en la semana epidemiológica 11, se reportó 101 a nivel nacional, ocasionado por el consumo de agua, alimentos que presentan mala manipulación, cocción y/o conservación, según el Ministerio de Salud Pública (2021).

Además, como lo mencionan (Correia Paulino, Araújo Lucena, Fernandes Madruga, Leão de Menezes, & Pinheiro Rafael de Sousa, 2012) la gestión del proceso de fabricación y manipulación de los alimentos es primordial para garantizar la calidad y seguridad alimentaria, siendo manipulador de alimentos es considerado como pieza fundamental en la calidad final de los productos ofrecidos por el establecimiento. Con la finalidad de mitigar estos factores se asocia a la calidad dentro de todas las etapas de producción de un producto o servicio, ya que desarrolla una serie de actividades que buscan cumplir ciertos resultados.

Esto se debe a que las personas encargadas de la manipulación de los alimentos deben cumplir con una revisión previa a los productos que se adquieran, durante su preparación y emplatado. Al tener conocimientos sobre un correcto manejo en los procedimientos de calidad en la manipulación de alimentos, se brinda una alimentación rica y saludable, de tal modo que contribuye al crecimiento y desarrollo de la población.

Mediante el manual se obtendrá una herramienta de apoyo para la asociación ya que constara desde las normas básicas de higiene, buenas prácticas de

manipulación, preparación y conservación de los alimentos que requieren las personas que trabajan en el área de preparación de alimentos para brindar productos de calidad.

Por lo expuesto, el desarrollo de esta investigación tiene como objetivo elaborar un Manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación de la Asociación Yanuna, de la ciudad de Tena.

2.2 Actualidad

En la provincia de Napo los casos notificados de A040-049 que se refiere a Otras intoxicaciones bacterianas, se encuentra en decimotercer puesto a nivel nacional; con 44 casos reportados en la semana trece de epidemiología según la Dirección Nacional de Vigilancia (2023). Es decir, que existen varios factores que desencadenan estas afecciones las cuales pueden ser la pobreza, la inseguridad alimentaria o las condiciones climáticas desfavorables a las que se enfrenta la población.

Los alimentos en malas condiciones, o que hayan sido manipulados sin una higiene adecuada, pueden ser causa de enfermedades, las cuales generan mucho daño a las personas, sobre todo aquellas en estado de vulnerabilidad (Fernandez, y otros, 2020). Dicho de esta manera se busca crear políticas con las que se logren controlar o reducir estos problemas que se presentan.

En la actualidad, el Ministerio de Inclusión Económica y Social; cuenta con un sistema para el control y mejoramiento continuo del servicio de alimentación a las asociaciones que brindan el servicio; sin embargo, en el caso de la Asociación Yanuna se ha reflejado resultados bajos en las inspecciones realizadas por las instituciones contratantes en los últimos meses, especialmente en el área de manipulación de los alimentos.

2.3 Importancia

Las actividades de los manipuladores de alimentos se llevan a cabo en un entorno donde está en contacto directo y continuo con los productos alimentarios (Gómez, 2017). La base para el desarrollo de la presente investigación, representa una herramienta importante para la asociación, ya que servirá para implementar mecanismos de control de calidad, y a su vez mediante flujogramas establecer procesos que permita mejorar los puntajes de los procedimientos y las diferentes áreas que se cumplan con los estándares de calidad exigidos por las instituciones reguladoras que garantizan la asistencia alimentaria. Bajo este contexto, es la forma en que las empresas sin importar su tamaño pueden llevar de manera más fácil la supervisión, revisión y de este modo cuestionar los procesos que se desarrollan, pudiendo este mejorar o disminuir factores en riesgo. Además, es fundamental la búsqueda de mejorar la calidad de la producción ya que esto implica una percepción mejor de los clientes y a su vez mayor satisfacción, lo que genera confianza a largo plazo en el mercado.

2.4 Presentación del problema de investigación a responder

La falta de conocimientos sobre las normas de calidad de algunos encargados del área, representan un riesgo, puesto que es un factor importante para obtener una calificación adecuada como proveedor de excelencia y continuar en el sector público ofertando el servicio de alimentación mediante el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP, 2021).

Es por ello que nace la pregunta: ¿se logrará con un manual de procedimientos mejorar la calidad y estandarizar los procesos en la manipulación de los alimentos?

Campo: Administración

Área: Aseguramiento de la calidad de las empresas Públicas y Privadas.

Aspecto: Negocio

Sector: Comercio

2.5 Delimitación Espacial

Provincia: Napo

Cantón: Tena

Ciudad: Tena

Parroquia: Tena

Barrio: Barrio Plan de Salud.

Asociación, empresa, emprendimiento: Asociación de servicios de alimentación Yanuna preparación, Asoyanuna.

2.6 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrollará en el ciclo académico octubre 2023 – febrero 2024

2.7 Beneficiarios

2.7.1 Directos

- Asociación
- Empleados
- Público, clientes

2.7.2 Indirectos

- Proveedores

B. OBJETIVOS

Los objetivos se desarrollaron con la finalidad de impulsar la investigación mediante la recolección de datos, su análisis y finalmente las conclusiones del trabajo final, de tal modo que permita alcanzar la meta propuesta.

3.1 Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación de la Asociación Yanuna, de la ciudad de Tena.

3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procedimientos que se aplican en el área de preparación de alimentos de la Asociación Yanuna.
- Identificar procedimientos que estandaricen la calidad en la manipulación de alimentos de la asociación Yanuna, de la ciudad de Tena.
- Diseñar un manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación de la Asociación Yanuna, de la ciudad de Tena.

C. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

En el desarrollo del Trabajo De Integración Curricular se consideró apoyarse en la siguiente metodología de aprendizaje que toma en cuenta la red curricular de estudios administrativos, los cuales se encuentran dentro de la línea de administración de empresas, sublínea aseguramiento de la calidad.

Tabla 1. Matriz de Asignaturas Integradoras

Asignatura	Aplicación directa	Aplicación indirecta	Resultados de Aprendizaje
Planificación Estratégica	X		Analizar la importancia, características y componentes de la Planificación, su trayectoria y desarrollo alcanzado, diagnosticar la situación actual de las organizaciones en sus procesos de Planificación Estratégica direccionamiento alcanzado y requerimiento para su crecimiento.
Investigación de Mercado	X		Identificar el aporte de la investigación de mercado en las diferentes decisiones de las organizaciones de manera eficiente.
Administración de la producción	X		Interrelaciona la naturaleza y contexto de la Administración de la Producción y Operaciones desde sus orígenes y su proyección al futuro de acuerdo a teorías existentes para su mejor comprensión y entendimiento.
Metodología de la investigación	X		Reconoce la importancia de la investigación y sus propósitos a partir de resultados teóricos, prácticos y experimentales para el desarrollo de las diferentes destrezas con alto grado de coherencia en la observación, análisis y síntesis de lo investigado.
Macroeconomía		X	Analiza de la oferta y demanda agregada, variables

Asignatura	Aplicación directa	Aplicación indirecta	Resultados de Aprendizaje
			económicas, elaboración de flujogramas económicos, cálculo de la matriz insumo-producto en una matriz simplificada.
Microeconomía		X	Resuelve casos en donde relacionarán los componentes de la teoría del consumidor, identificando las características de la utilidad que le permitan plantear estrategias, para determinar los precios de los bienes
Matemática financiera		X	Determina el Interés simple, Interés compuesto y sus aplicaciones en la liquidación de documentos financieros, endeudamiento e inversiones a corto, mediano y largo plazo.
Estadística inferencial		X	Aplica técnicas estadísticas que permitan obtener datos confiables para analizar los resultados que contribuyan a la toma de decisiones para la organización.

Fuente: Sílabos de la carrera de administración

Elaborado por: Morales, María José (2024)

D. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

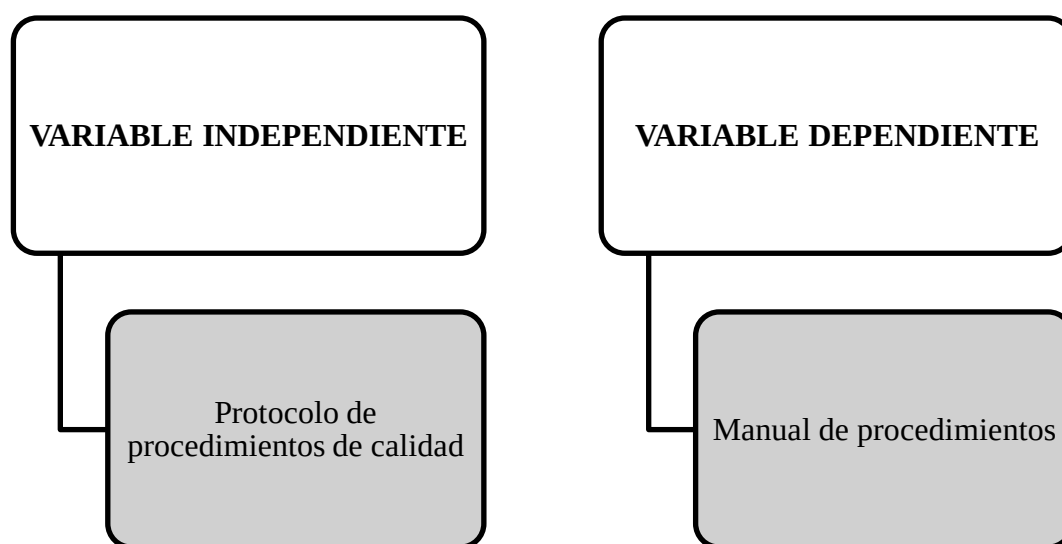
En la Asociación Yanuna se ha venido aplicando normas y procedimientos de calidad pese a que no se encuentran graficadas en un manual o mediante señalética, es por ello que sería de gran ayuda un diagrama de flujo en el área de preparación que se pretende realizar la investigación.

Al hablar de variables se menciona que son un complemento al estudio y la información que es recopilada ayuda a responder las preguntas de investigación, una vez identificadas las variables del tema de investigación, se deben conceptualizar para definir el estudio.

Según Keever y Miranda (2016), “las variables en la investigación son todo lo que se mide, la información recopilada o los datos obtenidos para responder a las preguntas de investigación establecidas en los objetivos” (pág. 304).

¿Se logrará con un manual de procedimientos mejorar la calidad y estandarizar los procesos en la manipulación de los alimentos?

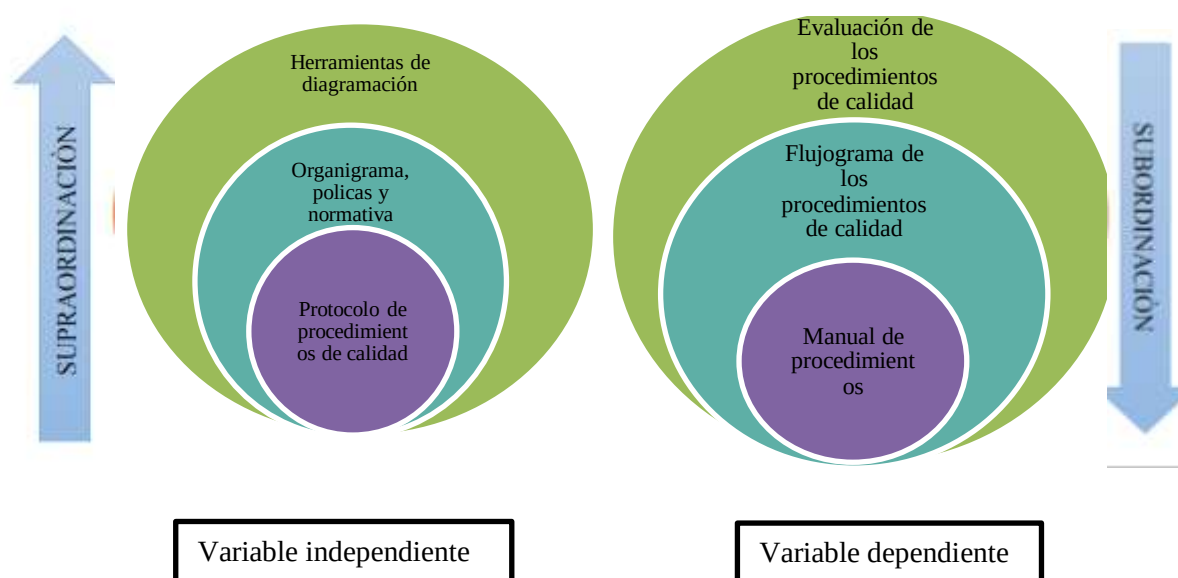
Figura 1. Determinación de las variables



Elaborado por: Morales, María José (2024).

El Desarrollo de la fundamentación Teórica se desarrolla de acuerdo a la jerarquización de variables que se presenta en la Figura 2.

Figura 2. Jerarquización de Variables



Elaborado por: Morales, María José (2024).

5.1 Protocolos de procedimientos de calidad

Al hablar de protocolo se refiere reglas o instrucciones establecidas, estas pueden ser, un documento que define cómo se realizan las acciones en determinados procedimientos y utilizados en diferentes situaciones.

Las instrucciones de alimentación son pautas que le permiten seguir varios procedimientos.

Felio A. Vilarrubias (2015), añade que protocolo es “la transcripción escrita de los usos, costumbres, tradiciones, gestos de un determinado territorio.

Estas acciones se caracterizan por un objetivo común que, entre otras cosas, son una forma de definir una acción específica y realizarla repetidamente. Al realizar procedimientos se evita cometer errores operativos o al tomar decisiones

Se pretende promover la formación de parámetros a seguir al momento de manipular los alimentos.

De acuerdo con Münch L, (2014) argumentan que los procedimientos establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguir en la realización de un trabajo repetitivo dentro de las funciones de una organización.

Por otro lado, calidad nos dice Valls (2011) explicando que para alcanzar la calidad es necesario cumplir una serie de requisitos. las cuales se debe dar prioridad a la eficiencia en la consecución de objetivos y de la forma más eficiente posible, dando como resultado una gestión eficaz de la empresa.

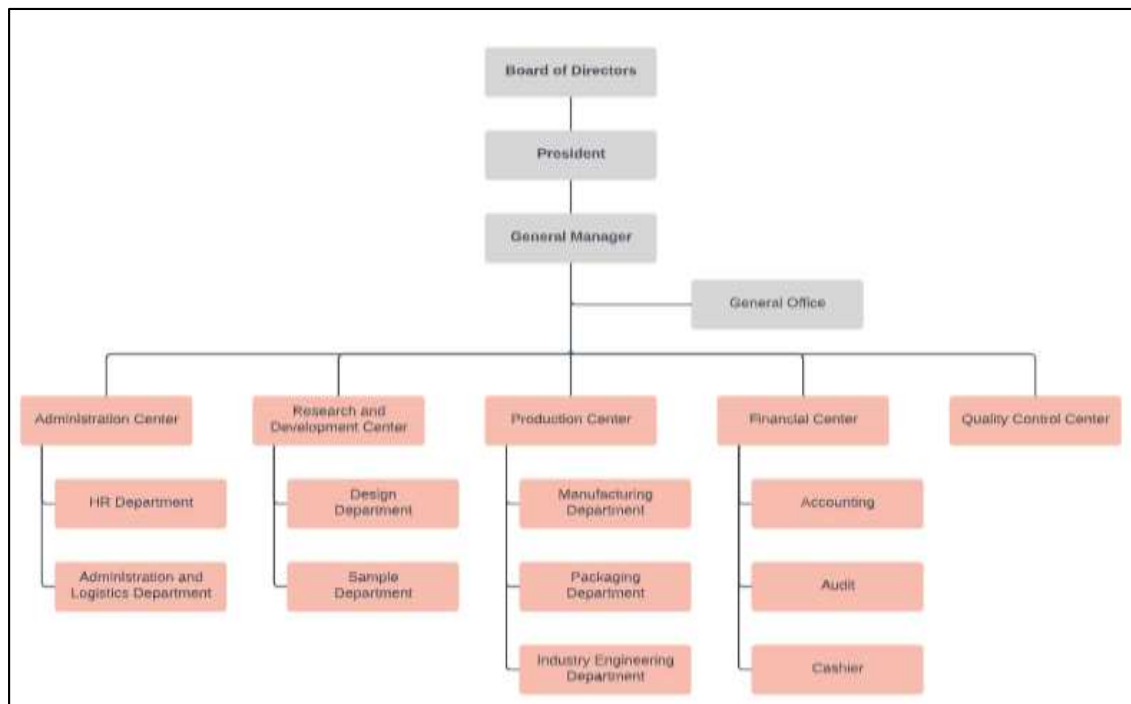
Al establecer protocolos de procedimientos de calidad, permitirá asegurar que los productos o servicios prestados cumplan con los estándares establecidos o los requisitos del cliente.

5.1.1 Organigrama, políticas y normativas

Reyes Ponce, define al organigrama como “la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, para lograr la eficiencia de los planes u objetivos señalados”.

El organigrama puede brindarle a cada miembro de la organización una comprensión clara de la estructura de la empresa. Según Franklin Finkovsky, (2014) un organigrama “es una representación gráfica de la estructura orgánica de una institución u organización” Muestra la composición de las unidades administrativas de la región, sus relaciones, jerarquía, canales formales de comunicación, alcance de competencias, seguimiento y asesoramiento”.

Figura 3. Organigrama



Fuente: Lucidchart (2014).

Las políticas dentro del proceso tienen como objeto orientar las acciones de los miembros de la empresa; algunos autores definen lo siguiente:

Reyes (2011) Las políticas pueden definirse como estándares generales que tienen como objetivo guiar la acción, dejando a los jefes la oportunidad de tomar decisiones de las cuales son responsables, estas se utilizan para crear, interpretar o reemplazar reglas específicas. (pág. 249)

Otra definición, Münch y García (2014) dicen que son “lineamientos o estándares que determinan la acción, estándares, lineamientos generales a seguir en la toma de decisiones respecto de problemas que se repiten una y otra vez en una organización.

El concepto de normativa puede considerarse sinónimo del concepto de ley, se entiende generalmente como un conjunto de leyes, son las que regulan un tema común.

Si se refiere a normativas, estas son reglas y conductas ya sea sociales; que contienen los derechos y responsabilidades de los ciudadanos y son imperativos para garantizar las obligaciones.

5.2 Herramientas de diagramación

5.2.1 Diagramas causa efecto

Un diagrama de causa y efecto es una representación gráfica que muestra relaciones cualitativas e hipotéticas entre varios factores que pueden provocar un determinado efecto o fenómeno. También conocida con Ishikawa o espina de pescado; esta muestra la relación entre los resultados y sus posibles causas de forma ordenada, clara, precisa y manejable.

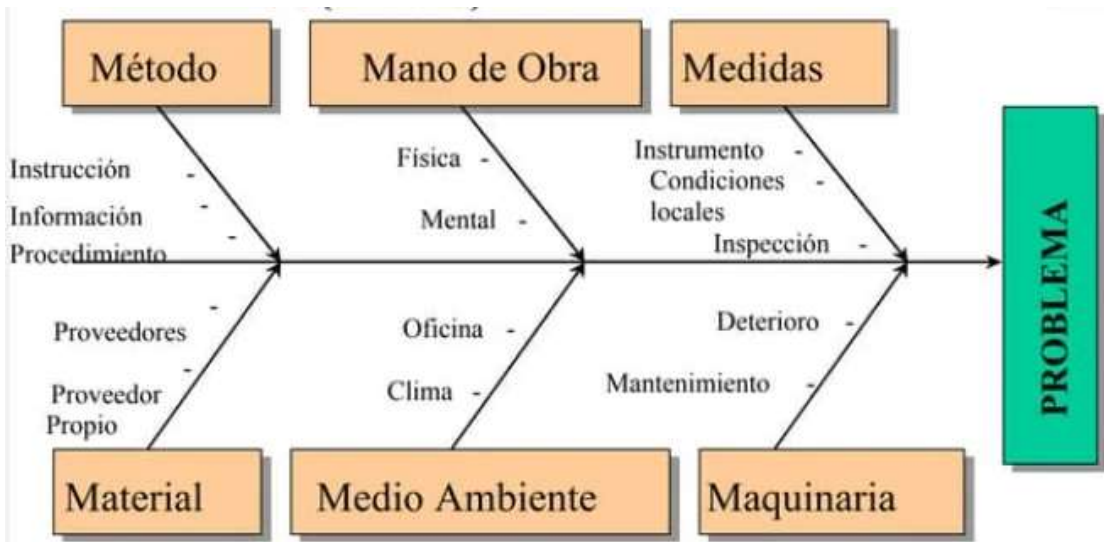
Es una herramienta que brinda una forma ordenada de generar y categorizar hipótesis, lo que nos permite centrarnos en las causas fundamentales de los efectos que se está estudiando, en lugar de en los síntomas.

5.2.2 Espina de pescado (relación causa-efecto)

Mediante un diagrama de causa efecto como lo es la espina de pescado, se puede dar a conocer cuáles son algunos de los motivos por los que se da el inadecuado procedimiento.

Las 6 M del Diagrama de Ishikawa son: método, maquinaria, mano de obra, materiales, medición y medio ambiente, las cuales se refieren a un aspecto clave de donde proviene el problema que afecta a la empresa.

Figura 4. Espina de pescado



Fuente: Lucid app

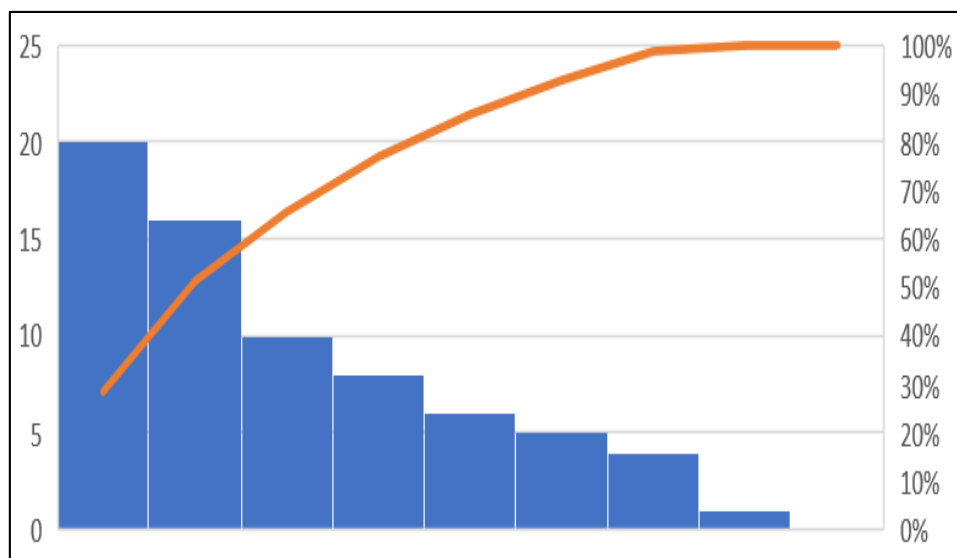
Elaborado: Morales, María José (2024).

5.2.2 Diagrama de Pareto

Es una comparación cuantitativa y ordenada de elementos o factores en función de su contribución a un efecto determinado.

Su fundamento parte de considerar que el 80% de los efectos provienen del 20% de las causas. Así de identifica las causas para actuar sobre ello.

Figura 5. Diagrama de Pareto



Fuente: Iván Souza (2020)

5.3 Evaluación de los procedimientos de calidad

La evaluación de procesos proporciona información que ayuda a mejorar la gestión del desempeño en una organización. Es una evaluación útil para mejorar.

En general, la evaluación se entiende como un proceso en el que se intenta obtener un juicio de valor, una acción, proceso o resultados. Este proceso destaca características, fortalezas y debilidades de la materia. Este resultado permitirá tomar decisiones relacionadas con las tareas, desarrollo, mantenimiento y gestión de servicios.

En esta investigación para realizar la evaluación de los procedimientos de calidad se basará mediante una tabla de valoración su acometido.

5.3.1 Tabla de valoración

Es una herramienta de documentación que ayuda a categorizar todos los documentos que forman parte de la empresa según las prioridades de gestión.

Permite realizar una calificación del grado de un comportamiento, acción o rasgo observado. La tabla describe la intensidad o frecuencia de algo, comportamiento o características.

Es una herramienta puede tener una escala de valoración numérica, es decir utiliza números para identificar los elementos. pudiendo tener un atributo asociado, donde 1 puede ser altamente insatisfecho y 5 altamente satisfecho, el cual servirá para la toma de decisiones (Hernández, 2012).

Ilustración 1. Tabla de valoración

Nº	ITEM	Altamente insatisfactorio	Medianamente satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Altamente satisfactorio
1	EQUIPOS, MUEBLES Y ÚTILES					
2	MANIPULADORES					
3	MATERIAS PRIMAS					
4	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS					
5	SERVICIO					

Fuente: Ministerio de Inclusión Social y Económica.

Elaborado: Morales, María José (2024).

5.4. Flujograma de los procedimientos de calidad

Los diagramas son una parte integral de casi todas las actividades profesionales y técnicas; son un recurso confiable para la simplificación y la representación precisa.

Para explicar de mejor forma una serie de programas, es utilizar diagramas de representación gráfica, que suelen utilizarse en el desarrollo de manuales de programas. Münch (2014) “un diagrama de flujo es una representación gráfica de un conjunto de actividades diseñadas para realizar una función” (pág. 69).

Un mapa de procesos es una representación lógica y organizada de tareas o actividades realizadas en una organización, las cuales están interconectadas y orientadas hacia un objetivo común, haciendo más eficiente el flujo de las relaciones laborales (Llerena, 2015).

El fin de un diagrama de flujo o diagrama de procesos es presentar el proceso operativo para que pueda ejecutarse de manera más eficiente, dados los lineamientos que se deben seguir. Cada parte del proceso ocupa ciertos símbolos que conectados por flechas indican la dirección de la información, este siempre tendrá un inicio y un fin.

Figura 6. Simbología

	Inicio o fin	Una operación está siendo creada, iniciada o culminada.
	Ejecución	Actividad no modificada ni alterada.
	Transporte o traslado	Dirección del flujo
	Espera o demora	Representa al tiempo de espera hasta que se produzca un hecho o acción.
	Decisión	Decisión sobre una actividad que se está desarrollando, puede ser SI o NO, posibles caminos alternativos.
	Almacenamiento	Mantener almacenado producto para un tiempo definitivo.

Fuente: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo, Laura MÜch (2014).

Elaborado por: Morales, María José (2024).

5.5 Manual de procedimientos

Es importante tener un manual que establezca el proceso o pautas a seguir para una actividad específica que haga que la actividad sea mucho más fácil de realizar. Es un componente necesario de las organizaciones, un manual detalla los procedimientos que se requiere.

Vergara (2017) considera que “los manuales de procedimientos son una herramienta eficaz de control interno y son instrucciones prácticas sobre políticas, procedimientos y controles para departamentos específicos de la organización; ayudan a reducir errores en las operaciones financieras y así lograr los mejores resultados en la organización. "Toma de decisiones" (pág. 248). Es decir, sirve como proceso para documentar de manera detallada las actividades, lo que permite a los colaboradores de las empresas se familiaricen con un manual de procesos.

a. Utilidades del manual de procesos

En general, los manuales de procesos útiles incluyen las siguientes:

- Establecer objetivos para todo tipo de procesos
- Concretar reglas, normas en donde no cuenten con ello.
- Mantener establecido el sistema acorde al proceso.
- Especificar claramente cada paso a realizarse.
- Contiene recomendaciones encaminadas a lograr la mejora continua para brindar calidad en el servicio.
- Incluir procedimientos de control en las actividades.

b. Efectos de los manuales de procedimiento de calidad para la manipulación de alimentos

El control de la calidad de los alimentos no sólo previene la intoxicación alimentaria, sino que también ayuda directamente en la satisfacción del consumidor.

El procedimiento adecuado al manipular los alimentos es esencial para la seguridad de los productos elaborados, procesados, preparados.

5.6 Marco Legal

- LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR MODIFICADA EN EL AÑO 2008 en el Art. 283.- *El sistema económico es social y solidario; reconocer al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene como objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.*

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y los demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

- REPÚBLICA DEL ECUADOR – LEY ORGÁNICA DE SALUD – REGISTRO OFICIAL No 423 DE 2006 (Quito, viernes 22 de diciembre 2006) en su Art. 137. *“Están sujetos a registros sanitarios los alimentos procesados, aditivos alimentarios, medicamentos en general, productos nutraceuticos, productos biológicos, naturales procesados de uso medicinal, medicamentos homeopáticos y productos dentales; dispositivos médicos, reactivos bioquímicos y de diagnósticos, productos higiénicos, plaguicidas de para uso doméstico e industrial, fabricados en el territorio nacional o en el exterior, para su importación, exportación, comercialización, dispensación y expendio, incluidos los que se reciban en donación.”*

- CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN. COMERCIO E INVERSIONES. REGISTRO OFICIAL ECUADOR No 351 DEL AÑO 2010. Menciona en el Art.2, literal K. *promover el desarrollo productivo del país mediante un enfoque de competitividad sistemática, con una visión integral que incluya el desarrollo territorial y que articule en forma coordinada los objetivos de carácter macroeconómico, los principios y patrones básicos del desarrollo de la sociedad; las acciones de los productores y empresas; y el entorno jurídico – institucional.*

- LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (2011) Art. 3.- Objeto.- *La presente Ley tiene por objeto: a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y*

Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado; b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay; c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y, e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

- PROTOCOLO DE LA EXTERNALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN PARA LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL-MIES (2022) ITEM 3.6.1 Aplicación mensual de la Ficha de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).- La ficha BPM incluye los 11 capítulos de las Buenas Prácticas de Manufactura, que se describe en las normas y condiciones del servicio de alimentación que debe cumplir el proveedor del servicio de alimentación contratado; cada uno de los capítulos contienen ítems, que el/la Coordinador/a Técnico/a Territorial debe verificar su cumplimiento.

- NORMATIVA TÉCNICA SANITARIA PARA ALIMENTOS PROCESADOS No ARCSA – DE 067-2015-GGG. En su Art 1. Objeto. - la presente normativa técnica sanitaria establece las condiciones higiénico sanitarias y requisitos que deberán cumplir los procesos de fabricación, producción, elaboración, reparación, empaque, transporte y comercialización de alimentos para consumo humano, al igual que los requisitos para la obtención de la notificación sanitaria de alimentos procesados nacionales y extranjeros según el perfilador de riesgos, con el objeto de proteger la salud de la población, garantizar el suministro de productos sanos e inocuos.

5.7 Marco Conceptual

Administración: El proceso de planear, organizar, guiar y controlar el uso eficaz y eficiente de los recursos en una organización para cumplir con los objetivos. (Müch, 2014)

Control: Acción de inspeccionar o fiscalizar un proceso que tiene como finalidad contribuir al logro de objetivos. (Fayol, 2012)

Control de calidad: Herramienta o mecanismos que permiten asegurar la calidad y continua mejora de los procesos o productos. (Cusiyupanqui Chicchón, 2014)

Diagrama: Es una representación a partir de gráficos que simplifica y describe información sobre un proceso o sistema.

Encuesta: Es una técnica de investigación que consiste en recopilar información de un grupo de personas, denominado muestra, con el objetivo de obtener datos y opiniones sobre un tema específico.

Entrevista: Es un método de obtención de información en el que una persona, llamada entrevistador, realiza preguntas a otra persona, denominada entrevistado. (Avila, 2020)

Estandarizar: Adaptación de los procesos, metodologías y operaciones a un patrón de referencia y cumplir con parámetros establecidos.

Evaluación: Valoración del conocimiento, la actitud y el desempeño de personas o servicios.

Flujograma: Representación a partir de gráficos que simplifica procesos.

Indicadores: Elementos que se utilizan para medir y observar, son utilizados para evaluar los cambios que se dan en determinadas actividades. (Pérez, 2020)

Manipulación: Actividad a través de la cual una persona mantiene contacto directo (alimentos) (Dijk, 2010)

Manual: Es una guía explicativa de todos los procedimientos para las actividades que realizan las personas en un área específica de la empresa.

Mercado: Espacio donde actúan compradores y vendedores, se da la acción de cambio sea de bienes o servicios.

Organización: Sistemas organizativos de individuos y grupos, que interactúan entre sí con división roles y responsabilidades buscando un solo objetivo. (Vasquez, 2018)

Parámetro: Criterio de un sistema que permite evaluar características; sea el rendimiento, amplitud o condición. (Arias, 2023)

Procedimiento: Se refiere al seguimiento o serie de pasos definidos que permiten la ejecución de un trabajo de forma correcta y segura.

Proceso: Es un conjunto de tareas planificadas donde se involucra cierto número de personas y de recursos materiales coordinados para lograr un objetivo planteado en la organización. (Porto, 2017).

E. METODOLOGÍA

Los métodos y herramientas utilizados han dado lugar para la recopilación de información y la obtención de respuesta a la problemática.

6.1 Materiales y equipos

En la investigación se utilizó varios equipos y herramientas los cuales sirvieron de apoyo para la obtención de una mejor información y verificación de la misma.

Es necesario determinar los recursos clave que son tan importantes como las definiciones de las directrices.

- Suministro de Oficina
- Internet fibra óptica para revisión bibliográfica.
- Computadora (Sistema operativo Windows 11) para la ejecución del trabajo.
- Dispositivo móvil Smartphone, para comunicación directa con la asociación.

6.2 Ubicación del Área de estudio

Permite delimitar geográficamente la investigación, es decir la asociación Yanuna se encuentra en la provincia de Napo, cantón tena, barrio Plan de salud, calle principal Camilo Ponce Enríquez, calle secundaria Chontayacu.

Ilustración 2. Ubicación referencial del barrio Plan de Salud



Fuente: Google Earth (2023)

Ilustración 3. Fachada principal de las instalaciones matriz ASOYANUNA



Elaborado: Morales, María José (2024).

6.2.1 Población

Para entender este concepto, Doria et al. (2020) afirman que "representa el mundo de los estudios de investigación que tienen como objetivo generalizar resultados y está compuesto por características o capas que ayudan a diferenciar los sujetos. (pág. 63).

La población de investigación consta de 12 individuos que son miembros de la asociación. Esta población abarca todos los elementos involucrados en el fenómeno definido y que se examinan en el análisis del problema de investigación.

6.2.2 Muestra

Al trabajar con una población de estudio finita que está formada por 12 personas quienes son integrantes de la Asociación Yanuna, se consideró trabajar con las personas encargadas del área de preparación (4 socios) ya que son los responsables directos de la manipulación de alimentos permitiendo ahorrar tiempo y recursos.

6.3 Tipo de investigación

6.3.1 En función del propósito

Investigación aplicada:

La investigación aplicada tiene como finalidad mejorar, perfeccionar u optimizar las funciones de los sistemas técnicos, procedimientos, normas, reglamentos vigentes de acuerdo con el progreso científico y técnico (Lozada, 2017).

Por lo tanto, tiene como finalidad resolver problemas o métodos específicos, y está encaminada a buscar y fortalecer conocimientos para su aplicación, enriqueciendo así el desarrollo de la cultura y la ciencia.

6.3.2 Por su nivel de profundidad

Investigación Descriptiva:

Para Tamayo M (2018) “En la investigación descriptiva se describe una situación o fenómeno observable y se proponen, según información verificable, unas condiciones posibles que respondan al problema estudiado” (pág. 57).

6.3.3 Por la naturaleza de los datos y la información

Investigación cuantitativa:

La investigación cuantitativa Sampieri M, (2018) utilizan la recolección de datos para probar hipótesis, identificar patrones de comportamiento y probar teorías basadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos, y afirman que este método es secuencial. El orden es estricto.

Por lo que significa que este tipo de investigación ayuda en la toma de decisiones correctas o exactas; y brindan herramientas estadísticas y matemáticas cumplir las metas propuestas.

Encuesta. Es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. “Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones actitudes y comportamientos de los ciudadanos”. (Echazarreta, 2021)

6.3.4 Por los medios para obtener los datos

De campo:

Según Cajal (2016), la investigación de campo es un tipo de investigación aplicada que tiene como objetivo comprender y abordar situaciones, necesidades o problemas en un contexto específico. Es decir, con la aplicación de esta herramienta facilita la obtención de datos para una investigación, lo cual permite conocer de cerca y de manera directa como se desarrolla cada ambiente, ya sea un problema o ineficiencia que se pueda presentar.

6.3.5 Por la mayor o menor manipulación de las variables

No experimental:

Según Hernández, S (2018), la investigación no experimental incluye investigaciones realizadas sin manipulación deliberada de variables, donde los fenómenos simplemente se observan en su entorno natural y luego se analizan.

6.3.6 Según el tipo de inferencia

Deductivo:

Según Tamayo (2018), el método deductivo consiste en sacar conclusiones lógicas a partir de enunciados dados. En resumen, este método va de causa a efecto, de lo general a lo específico, y es prospectivo y teórico basado en datos numéricos precisos. Comprueba su validez.

Este método permitió realizar el análisis de los resultados obtenidos, determinando limitaciones y afirmaciones seguras para la elaboración del manual de procedimientos.

Método analítico:

Según Lopera J, (2010), la investigación analítica es un tipo de investigación que tiene como objetivo encontrar o descubrir causas, motivos o razones desconocidas de un problema determinado. Este estudio muestra relaciones causales entre variables.

Mediante la aplicación de esta metodología se logra obtener evidencias que apoyen a la investigación donde se puede ver si es información verdadera o falsa para crear nuevas estrategias con un pensamiento crítico.

Método inductivo:

El método inductivo extrae conclusiones generales a partir de premisas particulares. Esto se hace recopilando datos específicos a través de la observación y la experimentación, luego analizando y buscando patrones o tendencias en esos datos. (Tamayo, 2018).

Entonces a partir de esto, se evidencia que se desarrolla mediante la observación para llegar a una conclusión final; sin embargo, este resultado se entiende nada más como una tentativa y puede variar dependiendo a nuevas observaciones.

6.4 Metodología para cada objetivo

6.4.1. Metodología para el Objetivo 1

Diagnosticar los procedimientos que se aplican en el área de preparación de alimentos de la Asociación Yanuna.

La investigación descriptiva dio lugar a obtener un estudio en base al problema, para proponer nuevas estrategias y responder a las causas o fenómenos que se están dando dentro de la Asociación Yanuna.

Se empleó la investigación de campo, la cual consistió en acudir hasta el lugar donde se desarrolla la problemática. Para ello se utilizó la entrevista que permite obtener información de una forma clara y precisa para luego analizar e interpretar las respuestas conseguidas.

6.4.2. Metodología para el Objetivo 2

Identificar procedimientos que estandaricen la calidad en la manipulación de alimentos de la asociación Yanuna, de la ciudad de Tena.

Mediante el método inductivo se permitió la recolección de datos con ayuda de la encuesta, identificando así los procedimientos. En cuanto al método analítico se realiza el análisis e interpretación de los resultados adquiridos para desarrollar las conclusiones y recomendaciones.

El método inductivo dio paso a analizar la información obtenida de las encuestas, facilitando determinar los procedimientos.

Valoración de la encuesta

La ponderación en función a las respuestas positiva es de 0 al 20% equivale a altamente insatisfactorio, de 20% a 40% equivale a medianamente satisfactorio,

de 40% a 60% satisfactorio, de 60% a 80% muy satisfactorio y finalmente de 80% a 100% altamente satisfactorio.

Ilustración 4. Matriz de valoración respuestas afirmativas

Nº	ITEM	Altamente insatisfactorio	Medianamente satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Altamente satisfactorio
1	EQUIPOS, MUEBLES Y ÚTILES					
2	MANIPULADORES					
3	MATERIAS PRIMAS					
4	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS					
5	SERVICIO					

Fuente: Ministerio de Inclusión Social y Económica.

Elaborado: Morales, María José (2024).

En el desarrollo del trabajo permitió tener idea del procedimiento, ya que se puede describir los principales procesos que se llevan a cabo diariamente en el área de preparación.

La investigación no experimental fue utilizada debido a que, durante el estudio, no se pudo controlar, manipular o alterar a los sujetos, sino que se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión.

6.4.3. Metodología para el Objetivo 3

Diseñar un manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación de la Asociación Yanuna, de la ciudad de Tena.

El método deductivo ha permitido el análisis de la demanda de forma general de la información para conocer las limitaciones claras en el estudio. A través del método inductivo, con la información e interpretación obtenida permite el desarrollo del manual de procedimientos con la cual se realizarán instrucciones a utilizar.

F. RESULTADOS

7.1 Resultados del Objetivo 1

Diagnosticar los procedimientos que se aplican en el área de preparación de alimentos de la Asociación Yanuna.

7.1.1 Entrevista aplicada

Se establece un diagnóstico situacional considerando los resultados obtenidos de la entrevista realizada al administrador de la asociación Yanuna, identificando como una de las principales problemáticas la limitada organización e información relacionada a los procedimientos dentro de la manipulación de alimentos. Así como también se aplicó la técnica de observación.

DESARROLLO

1. ¿Conoce que es un manual de procedimientos?

R: No

2. ¿Cree ud que la cantidad de personal es adecuado para el área de preparación?

R: Si

3. ¿Ha presentado inconvenientes en los últimos meses con la prestación del servicio?

R: Si algunos meses no se ha cumplido algunos parámetros.

4. ¿Al prestar servicios de alimentación al estado como lo es la institución MIES (ministerio de inclusión económica y social) son evaluados contantemente? ¿Y cuál ha sido el puntaje obtenido?

R: Si somos evaluados cada mes, algunos parámetros varían los puntajes en los meses. Algunos menores de 80%.

5. ¿Considera Ud. que la falta de un manual de procedimiento de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación sea el causante de un manejo inadecuado?

R: Si, es necesario tener más conocimiento.

6. ¿Cree ud que implementar un manual de procedimientos mejorará el proceso de las personas que manipulan los alimentos en el área de preparación?

R: Si, porque tendrán conocimientos de los procesos para el área.

7. ¿Qué procedimientos se utiliza en el área de preparación actualmente?

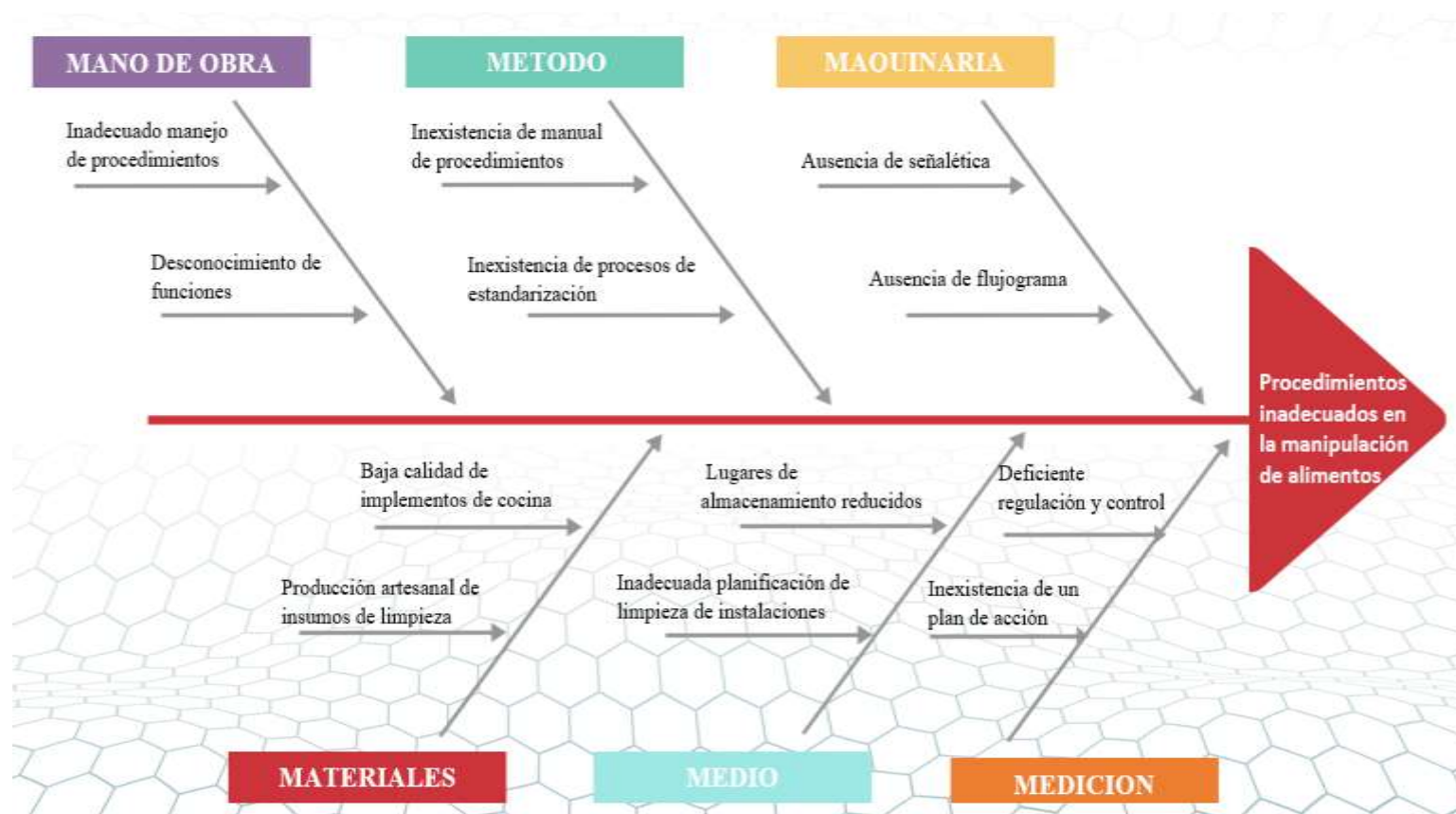
R: Son pocos, solo comprar, lavar guardar alimentos, limpiar utensilios y ocupar indumentaria.

8. Estaría dispuesto a facilitar tiempo para que el personal reciba capacitación sobre el manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación.?

R: Si, necesitamos que el personal conozca que hacer en el área.

Así también se logra evidenciar mediante la herramienta conocida como diagrama de Ishikawa las diferentes problemáticas asociadas a las 6 M de la producción dentro de la asociación Yanuna, para de esta manera proceder a identificar los aspectos que se deberán cumplir de forma obligatoria para mitigar dichas problemáticas que también se describen por medio de la observación.

Figura 7. Diagrama de Ishikawa



Elaborado: Morales, María José (2024)

Según datos obtenidos en la entrevista desde la perspectiva administrativa no se conoce cuáles son los procedimientos a seguir, siendo importante seguir las normativas y regulaciones locales sobre seguridad alimentaria; Además, en el área de manipulación de alimentación, carecen de este tipo de información por lo tanto esto genera que los procesos no sean los adecuados, siendo esto una falencia a corregir. También mediante esta información se pretende mejorar los procesos de higiene y seguridad. Los problemas como la contaminación cruzada, el almacenamiento inadecuado y la falta de procedimientos de limpieza que pueden dar lugar a problemas de salud y dañar la reputación del negocio.

En base a los puntajes obtenidos en sus evaluaciones los últimos meses, como se evidencia en el **Anexo 13**, se considera necesario la capacitación del personal para una formación adecuada, es crucial para garantizar que comprendan y sigan los procedimientos de seguridad alimentaria. En el área de preparación de alimentos, es fundamental seguir instrucciones detalladas para garantizar la seguridad, la calidad del producto y la eficiencia operativa, siendo en este aspecto la limitada organización y deficiente seguimiento en el control de los procedimientos que de forma empírica se han establecido en el área.

7.2 Resultados del Objetivo 2

Identificar procedimientos que estandaricen la calidad en la manipulación de alimentos de la asociación Yanuna, de la ciudad de Tena.

En el objetivo dos se llevó a cabo la aplicación de una encuesta a cada involucrado, donde se establecen procedimientos de calidad para estandarizar y obtener una manipulación de alimentos adecuada. Esta herramienta está basada en el protocolo de externalización de alimentos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) donde sus preguntas son dicotómicas, es decir mediante dos alternativas de si y no, permitiendo identificar si cumple el procedimiento o no lo hace, donde no existe un punto medio

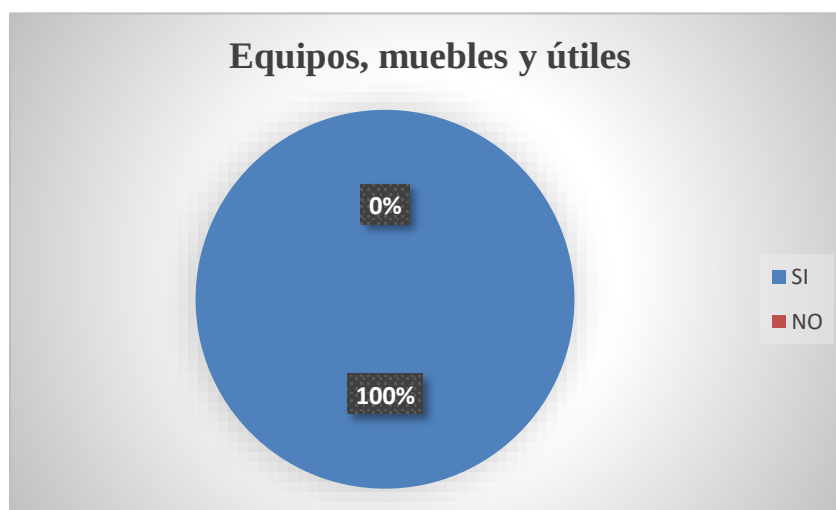
7.2.1 Tabulación de resultados

Tabla 2. Equipos, muebles y útiles

N°	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se realiza mantenimiento periódico de los equipos para asegurar las condiciones sanitarias.?	20%	0%	
2	El área de preparación de alimentos es higienizada frecuentemente.?	20%	0%	
3	El uso de productos de limpieza cuenta con registro sanitario?	20%	0%	
4	Los productos desinfectantes se encuentran identificados y almacenados en un lugar reservado y exclusivo para el efecto?	20%	0%	
5	Las esponjas de limpieza son desinfectadas diariamente por ebullición en agua por al menos 5 minutos.?	20%	0%	
	TOTAL	100%	0%	

Elaborado: Morales, María José (2024).

Gráfico 1. Equipos, muebles y útiles



Elaborado: Morales, María José (2024).

Interpretación:

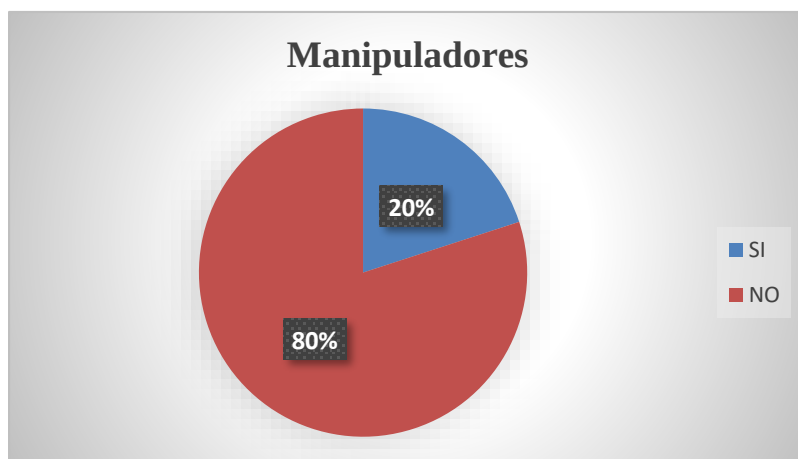
En relación al gráfico uno, sobre los equipos, muebles y útiles se evidencia que cumplen satisfactoriamente cada ítem al 100%; siendo este el inicio de todo el proceso para brindar un servicio de alimentación de calidad. Además, con este resultado se busca continuar cumpliendo de manera correcta estas exigencias para obtener buenas calificaciones ante las instituciones contratantes y/o clientes.

Tabla 3. Manipuladores

N°	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Los manipuladores se realizan pruebas periódicas y exámenes de salud conforme con la legislación. (2 veces al año)		20%	
2	La presentación es supervisada diariamente (cabello, uñas, uniforme sin accesorios como anillos, cadenas etc)?		20%	
3	Los manipuladores son aislados cuando presentan enfermedades.?	20%		
4	El calzado es adecuado, cerrado, limpio y antideslizante.?		20%	
5	Solicita a los visitantes que guarden las medidas de protección y se les brinda las facilidades para el efecto (Cofia y mascarilla).?		20%	
	TOTAL	20%	80%	

Elaborado: Morales, María José (2024).

Gráfico 2. Manipuladores



Elaborado: Morales, María José (2024).

Interpretación

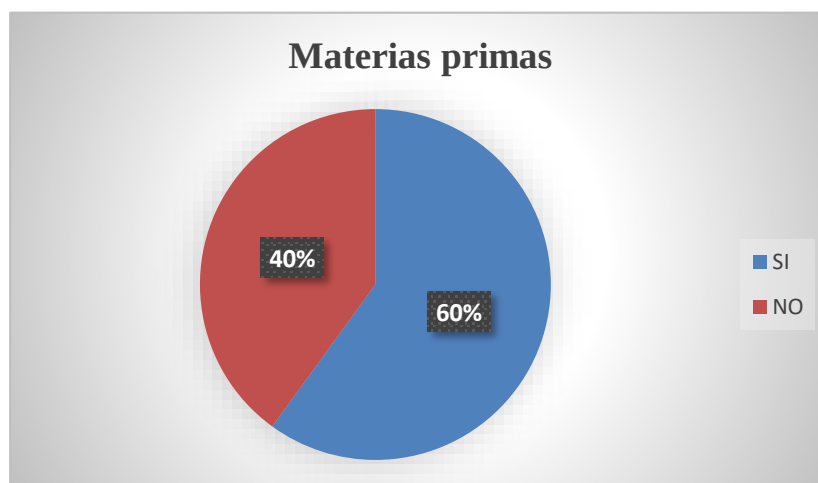
Se evidencia en el gráfico dos: con un 80% no se cumple con los ítems y solamente un 20% dan cumplimiento a las normas a seguir; siendo esto un problema al ofrecer el servicio. Mediante esta información se busca implementar medidas de seguridad y estrategias, así como normas para superar estos errores que no benefician al proceso de mejora de la asociación.

Tabla 4. Materias primas

	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
	La recepción de materias primas cuenta con áreas limpias.?	20,0 %		
	Se realiza inspección previa al almacenamiento.¿	20,0 %		
	Los alimentos congelados y refrigerados están almacenados y etiquetados con fecha.?		20,0 %	
	El almacenamiento es adecuado en el refrigerador.?		20,0 %	
	El almacenamiento de materias primas se realiza al menos a 30 centímetros del suelo y 10 cm de la pared para facilitar la circulación de aire y conservación de alimentos.?	20 %		
	TOTAL	60 %	40 %	

Elaborado: Morales, María José (2024).

Gráfico 3. Materia prima



Elaborado: Morales, María José (2024).

Interpretación

Se demuestra en el gráfico tres, menciona en un 40% no cumple con lo establecido, mientras que el 60% si se aplica. Esto indica que se mantienen limpias las áreas de recepción de materias y se realiza una inspección previa al almacenamiento de las mismas; sin embargo, existen productos o alimentos almacenados que no se cumple con el etiquetado, si cumplen con las medidas necesarias para permitir la circulación de aire y conservación de los alimentos.

Tabla 5. Preparación de alimentos

N°	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Las materias primas , ingredientes (alimentos y/o productos) y envases usados son los adecuados que se encuentran en normativa de externalización.	20%		
2	Existen tablas de colores, exclusivas para los distintos tipos de alimentos y los manipuladores conocen su uso.?		20%	
3	Los aceites y grasas son utilizados solo para una fritura.?	20%		
4	Los alimentos descongelados se mantienen en refrigeración hasta ser utilizados.?		20%	
5	Se empaqueta y se etiqueta los alimentos preparados que se guardan en refrigeración o congelación.?		20%	
	TOTAL	40%	60%	

Elaborado: Morales, María José (2024).

Gráfico 4. Preparación de alimentos



Elaborado: Morales, María José (2024).

Interpretación

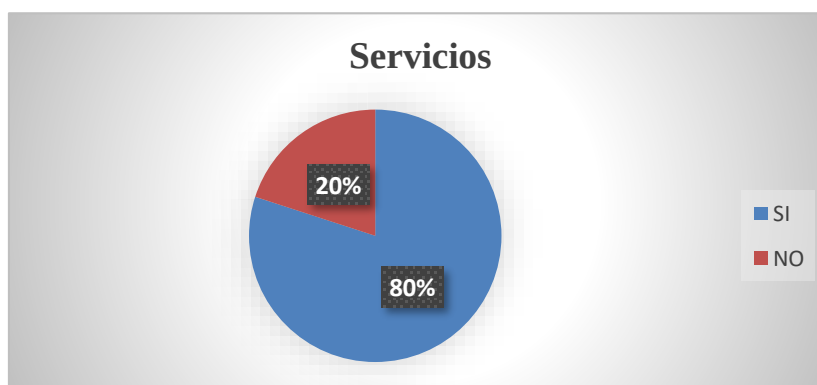
Como se menciona en el gráfico cuatro, en relación a la preparación de alimentos únicamente en un 40% si aplican los parámetros; mientras que el 60% no se cumple. las materias primas y los envases si con adecuados para la preparación de alimentos, también los aceites y grasas son de un solo uso; no obstante, no existen tablas para cada tipo de alimento que se utiliza en la cocina, además los alimentos una vez descongelados no se mantienen en refrigeración puesto que no es lo correcto para evitar una contaminación cruzada del mismo modo los alimentos preparados no se vuelven a refrigerar.

Tabla 6. Servicio de alimentación

N°	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La zona de recepción de alimentos es organizada y limpia.?		20%	
2	Los manipuladores adoptan procedimientos que minimicen el riesgo de contaminación durante el servicio.?	20%		
3	Los utensilios son lavados desinfectados, secados y guardados bajo protección.?	20%		
4	Existe ausencia de adornos y plantas en el área de recepción de alimentos.?	20%		
5	¿Se realiza una completa y adecuada limpieza y desinfección?	20%		
	TOTAL	80%	20%	

Elaborado: Morales, María José (2024).

Gráfico 5. Servicios



Elaborado: Morales, María José (2024).

Interpretación

Entorno al gráfico cinco sobre el servicio de alimentación, en los lugares que se entrega el servicio no cuentan con una zona de recepción organizada el cual equivale al 20%, a pesar de ello los manipuladores buscan minimizar cualquier riesgo; es decir el 80% cumplen los cada ítem establecido, así mismo los utensilios son lavados, desinfectados y secados de manera correcta, también se busca evitar la presencia de adornos y plantas en el área de recepción de los alimentos todo esto con la finalidad de ofrecer servicios que brinden seguridad alimentaria.

La necesidad de implementar un manual de procedimientos, ha sido evidenciado en función a los resultados obtenidos este es crucial en los entornos donde se manipulan, preparan y sirven alimentos. Su importancia radica en varios aspectos que contribuyen a garantizar la seguridad alimentaria, la calidad del producto y la eficiencia operativa.

Se define este objetivo también mediante una tabla de valoración, tomando en cuenta parámetros basados en la encuesta realizada en la asociación. Basado en las falencias existentes dentro del proceso.

La ponderación en función a las respuestas positivas se detalla de la siguiente manera:

- 0 al 20% equivale a altamente insatisfactorio.
- 20% a 40% equivale a medianamente satisfactorio.
- 40% a 60% satisfactorio.
- 60% a 80% muy satisfactorio.
- 80% a 100% altamente satisfactorio.

Ilustración 5. Valoración respuestas positivas

Nº	ITEM	Altamente insatisfactorio	Medianamente satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Altamente satisfactorio
1	EQUIPOS, MUEBLES Y ÚTILES					x
2	MANIPULADORES	x				
3	MATERIAS PRIMAS			x		
4	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS		x			
5	SERVICIO				x	

Fuente: Ministerio de Inclusión Social y Económica.

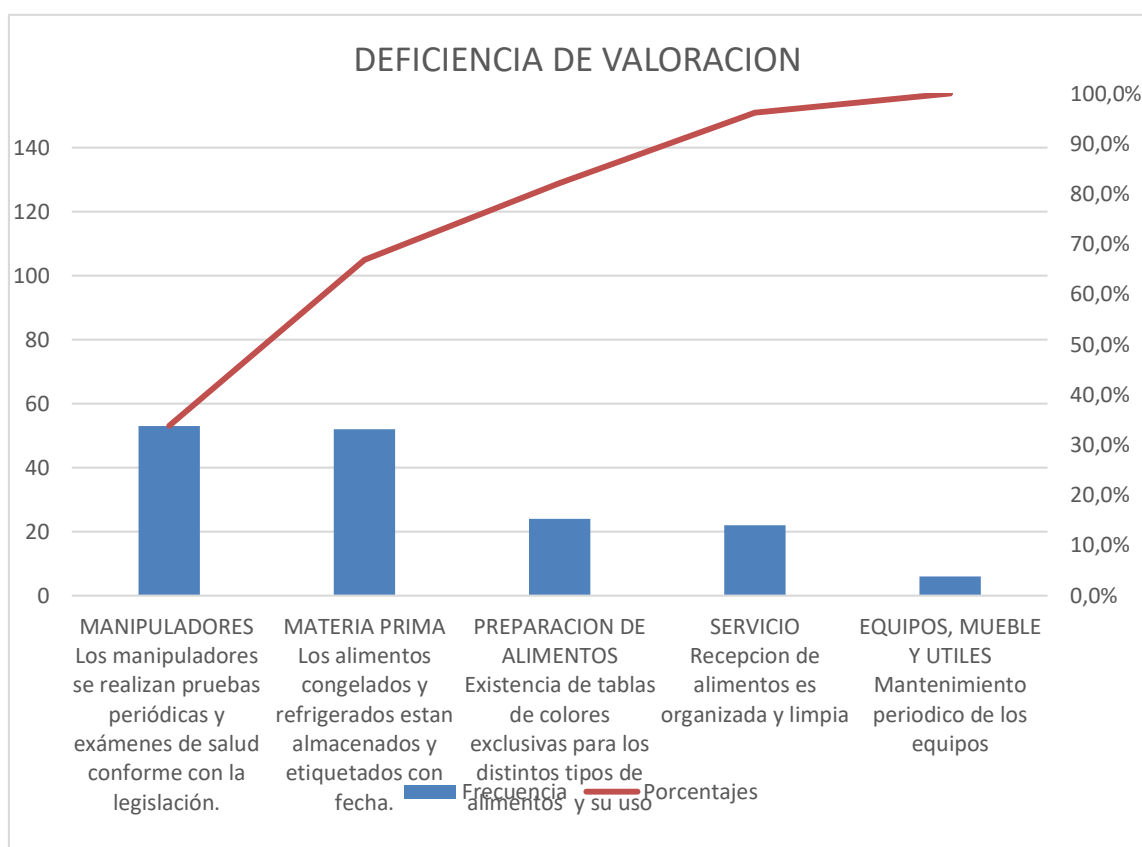
Elaborado: Morales, María José (2024).

Interpretación: En función a los resultados se puede decir que en el parámetro de equipos muebles y útiles se encuentra altamente satisfactorio, así como en el ítem de manipuladores altamente insatisfactorio, también en las materias primas se evidencia que es satisfactorio, preparación de alimentos medianamente satisfactorio y en el servicio muy satisfactorio.

7.1.2 Diagrama de Pareto

Una vez establecida una valoración, mediante el diagrama de Pareto el cual permite identificar causa-efecto, aproximadamente el 80% de los efectos provienen del 20% de las causas, dando a su vez la oportunidad de buscar soluciones.

Gráfico 6. Diagrama Pareto



Elaborado: Morales, María José (2024).

Para reducir el 80% de problemas existentes a causa los siguientes parámetros de la asociación Yanuna se debe considerar las principales problemáticas evidenciadas en el diagrama de Pareto, los cuales son, el parámetro manipulador se realizarán pruebas periódicas y exámenes de salud conforme con la

legislación. (2 veces al año) esto mediante una ficha de verificación y cumplimiento de dicho proceso, así también otro de los problemas en el parámetro materias primas de alimentos identificando que los alimentos congelados y refrigerados no están almacenados ni etiquetados con fecha, para ello se realizará control riguroso para el etiquetado de materiales para evitar problemas asociados al área de refrigeración para evitar contaminación cruzada, para mitigar dicho problema, mientras que el ultimo problema que genera el 80% de todos ellos es al momento de preparar, debido a que no existe tablas de colores exclusivas para los distintos tipos de alimentos y desconocen su uso, así también se plantean sugerencias para el 20% restante de problemas que si bien influyen se pueden mitigar para dar cumplimiento a las normas establecidas por el MIES.

7.3 Resultados del Objetivo 3

Diseñar un manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación de la Asociación Yanuna, de la ciudad de Tena.

7.3.1 Objetivos propuestos para el desarrollo el manual de procedimientos de calidad para la Asociación Yanuna.

En función de los resultados obtenidos en el objetivo uno y dos, y revisada la información proporcionada por la asociación se evidencia que no hay parámetros establecidos como organización para la manipulación de alimentos en el área de preparación, por lo que se crea la necesidad de elaborar un manual de procedimientos de calidad, permitiendo a su vez obtener calificaciones adecuadas y ser un referente de servicio eficiente.

Cuadro 1. Resumen de objetivos del manual

Objetivos del manual	Estrategias
Fomentar el compromiso de los colaboradores de las diferentes áreas y fortalecer la seguridad alimentaria para mitigar los riesgos de contaminación.	• Diseñar una filosofía de la asociación para obtener un mejor direccionamiento. • Aplicar políticas que posibiliten el correcto funcionamiento de la asociación, así como ofrecer un servicio y producto de calidad. • Asignar funciones de acuerdo a cada área e integrantes de la asociación.
Establecer políticas y normas en seguridad alimentaria en los Servicios de Alimentación con carácter de obligatoriedad.	• Formular normas que garanticen la calidad en los procesos de preparación de alimentos.

Elaborado: Morales, María José (2024).

7.3.2 Desarrollo de los objetivos

OBJETIVO N°1

Fomentar el compromiso de los colaboradores de las diferentes áreas y fortalecer la seguridad alimentaria para mitigar los riesgos de contaminación.

Meta: Mejorar la administración estratégica que aumente la calidad de los servicios y productos que se ofrece la asociación.

Antecedente

Desde su fundación, la Asociación Yanuna tiene como misión promover la alimentación saludable, la mejora del rendimiento y una visión holística de los procesos. Uno de estos desafíos identificados es el fortalecimiento de la capacidad de los trabajadores de la cadena alimentaria.

Por lo tanto, existe la necesidad de desarrollar manuales basados en procedimientos estandarizados para quienes tienen un rol de liderazgo en seguridad alimentaria, como los manipuladores de alimentos.

El manual contiene información para la formación de manipuladores de alimentos.

ESTRATEGIA N° 1

Diseñar una filosofía de la asociación para obtener un mejor direccionamiento.

Política:

- La filosofía de la asociación deberá ser diseñada, revisada, aprobada o modificada de acuerdo a las necesidades que se presenten.
- Los colaboradores de la asociación deberán conocer, aplicar y cumplir con las normas establecidas dentro del manual y sus funciones.

Táctica:

- Crear la misión y visión de la asociación Yanuna.

Cuadro 2. Misión y Visión de la Asociación

Misión	Ofrecer servicios de alimentación saludable y de calidad que satisfagan a los consumidores, incentivando el hábito de consumo bajo en azúcar y crear una cultura de alimentación saludable.
Visión	Ser percibidos dentro de 5 años por el consumidor como un referente que satisfaga necesidades en alimentación saludable a la provincia de Napo.

Elaborado: Morales, María José (2024).

ESTRATEGIA N° 2

Aplicar políticas que posibiliten el correcto funcionamiento de la asociación, así como ofrecer un servicio y producto de calidad.

Políticas: Comprometer a la responsabilidad del personal para mejorar los servicios y obtener mejores resultados en las calificaciones.

Tácticas: Desarrollar políticas que serán aplicadas dentro de la asociación Yanuna.

Políticas de calidad: Establecer controles de seguridad alimentaria y realizar auditorías periódicas para garantizar la calidad y seguridad de sus productos.

Adaptarse a los continuos cambios en el entorno, y en especial a las exigencias de los clientes, siendo ágiles y rápidos en la detección de oportunidades de mejora o de innovación, así como en su implementación.

Fomentar el comportamiento ético y honesto en la asociación Yanuna.

Políticas de talento humano: Los colaboradores de la asociación deberán cumplir de forma responsable con las políticas, normas y funciones que se establecen.

Cooperar responsablemente de manera grupal o individual, cuyo impacto sea positivo en la asociación.

Políticas de seguridad alimentaria:

Las practicas seguras de manipulación de las materias primas, pueden evitar cualquier tipo de contaminación cruzada con cumplir cuatro pasos.

Cuadro 3. Pilares básicos de la seguridad alimentaria

Limpiar	• Lavarse las manos antes de iniciar a manipular los alimentos. • Limpiar las superficies y utensilios de cocinar. • Lavar las hortalizas y verduras. • Mantener protegidos los alimentos y la cocina.
Separar	• Utilizar las superficies y utensilios de acuerdo a cada alimento. • Almacenar en estantes, congeladores y neveras de acuerdo a su naturaleza evitando que se mezclen.
Cocer	• Evitar que los alimentos queden crudos. • Tomar en cuenta la temperatura de la cocción de los alimentos.
Enfriar	• Preparar los alimentos con el mínimo tiempo posible. • No mantener los alimentos cocidos a temperatura ambiente más de dos horas. • Distribuir la comida en recipientes pequeños para facilitar el enfriamiento.

Fuente: Centro para el control y la prevención de enfermedades

Elaborado: Morales, María José (2024).

Diseñar valores corporativos: Fomentar un ambiente de armonía y calidad humana, trabajo en equipo; representa el objetivo a cumplir en la asociación. Además, la aplicación de valores es fundamental en la consecución del objetivo, puesto que genera un espíritu de colaboración y compromiso del personal.

Valores:

- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Compromiso
- Excelencia
- Respeto
- Integridad
- Puntualidad

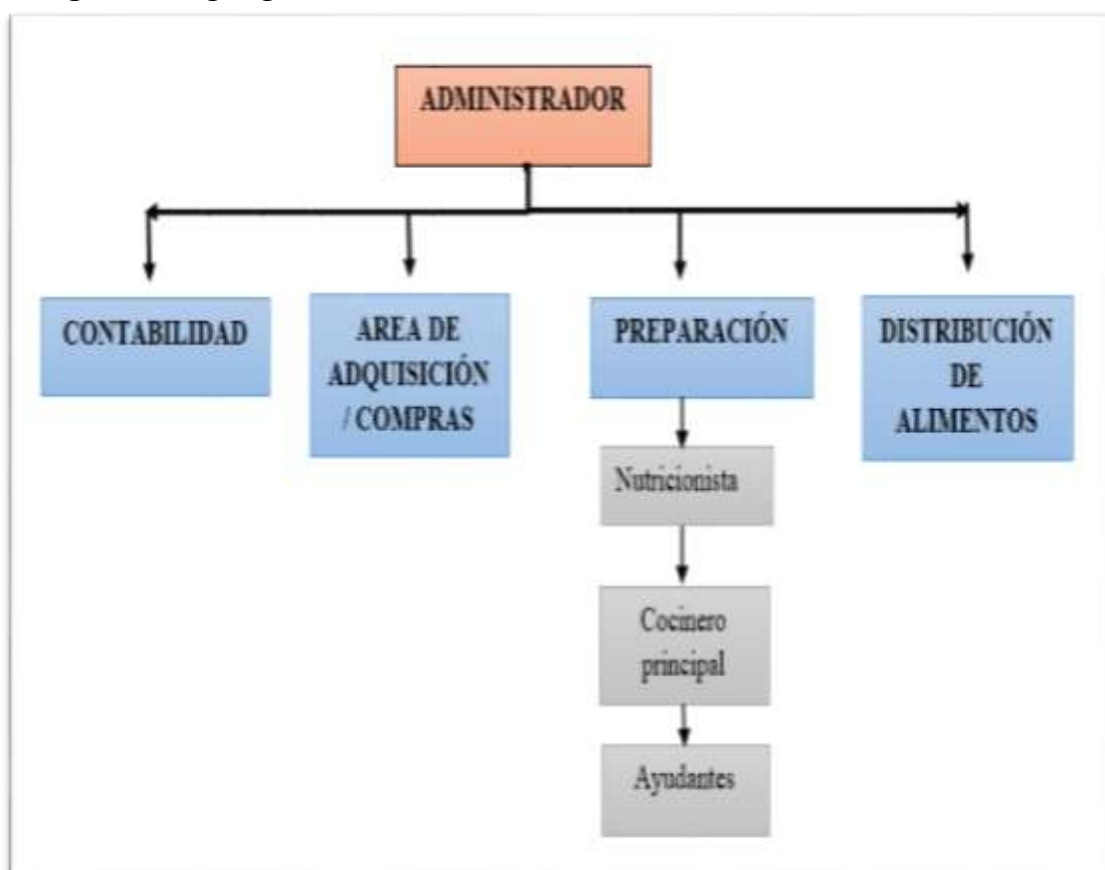
ESTRATEGIA N° 3

Asignar funciones de acuerdo a cada área e integrantes de la asociación.

Política: Implementar un organigrama de la asociación Yanuna de acuerdo a las necesidades.

Táctica: Aplicar una estructura organizacional y flujograma con el objetivo de mejorar la organización interna y orientar sobre las líneas de autoridad, comunicación y responsabilidad que se deben cumplir.

Figura 8. Organigrama



Elaborado: Morales, María José (2024)

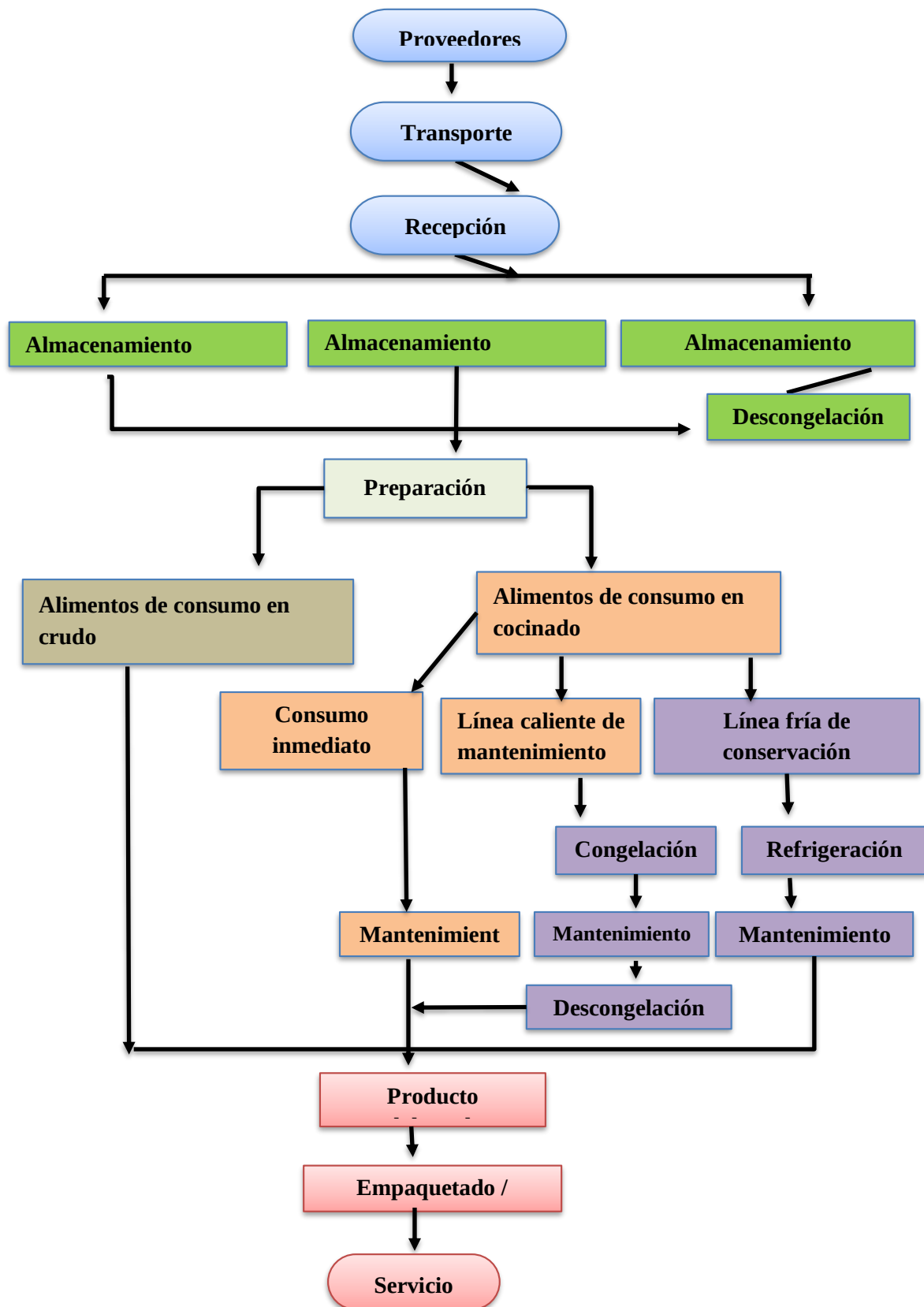
Cuadro 4. Funciones por área

Administrador	• Buscar el mejor interés de la asociación y sus accionistas o socios. • Tomar decisiones informadas basadas en información precisa y estar al tanto de los asuntos de la asociación. • Mantener registros precisos y llevar a cabo una contabilidad adecuada de las actividades de la asociación. • Cumplir con todas las leyes, regulaciones y estatutos que afecten a la asociación.
Contabilidad	• Presentar el informe administrativo, los estados financieros y el balance social para conocimiento de la junta de vigilancia y aprobación de la junta general.
Área de adquisición / recepción	• Inspeccionar y evaluar la materia prima junto al proveedor. • Realiza la verificación de la precisión y calidad del pedido, el pesaje, marcado y etiquetado de los artículos. • Revisa las fechas de vencimiento de los productos. • Programa los recibos de mercancías para las horas de baja actividad.
Preparación	Nutricionista: • Resguardar la seguridad y calidad alimentaria satisfaciendo las necesidades nutricionales, respetando la cultura y educando a los usuarios. • Elabora un menú que variará en función del tipo de centro y destinatarios. • Busca un menú que contenga los valores nutricionales necesarios. Cocinero:

	• Transformar materia prima en alimento. • Garantizar la calidad, sabor y presentación de los platos. • Mantener un entorno higiénico y ordenado en la cocina. • Comprobar la calidad de los ingredientes. • Controlar las existencias y solicitar cuando algún producto falte. Ayudantes: • Limpiar, pelar y cortar los alimentos. • Encargarse de picar la carne, el pescado, las verduras u otros alimentos. • Mantener el orden y la higiene en la cocina. • Mantener el orden de los alimentos y almacenarlos en su lugar adecuado, ya sea el almacén, la nevera o el congelador. • Realizar un control del stock de alimentos.
Distribución de alimentos	• Almacenar cuidadosamente los productos para mantener su frescura y calidad. • Organizar el transporte para llevar los alimentos a los lugares donde se necesiten. • Controlar la calidad en cada paso logístico para garantizar que los alimentos sean seguros para su consumo. • Mantener la cadena de frío o calor de forma interrumpida para aquellos alimentos que lo necesitan.

Elaborado: Morales, María José (2024)

Figura 9. Flujograma de procesos



Elaborado: Morales, María José (2024)

OBJETIVO N° 2

Establecer políticas y normas en seguridad alimentaria en los servicios de alimentación con carácter de obligatoriedad.

Meta: Brindar información precisa y clara a los colaboradores de la asociación, con el objetivo de obtener mejores resultados en la calificación realizada por las instituciones contratantes.

ESTRATEGIA N° 1

Formular normas que garanticen la calidad en los procesos de preparación de alimentos.

Política: Motivar al personal a comprometerse con el trabajo para aumentar el interés de los clientes actuales y potenciales.

Táctica: Diseñar un manual con información resumida para el conocimiento y aplicación de las estrategias; y realizar reuniones periódicas para conocer el grado mejora de la asociación.

Objetivo:

El objetivo de este manual es dotar a los manipuladores de alimentos de la asociación, los conocimientos necesarios para que resulte más fácil aplicar de forma correctas instrucciones en su trabajo diario. Además de lo anterior, se busca proporcionar información que adapte los conocimientos expresados en el manual a las necesidades específicas de las empresas

Introducción:

Las personas que trabajan con alimentos están conectadas directamente con los mismo en su recolección, preparación, producción, procesamiento, embalaje, almacenamiento, transporte, distribución, venta y entrega. La manipulación adecuada de los alimentos en todas las etapas del proceso de producción afecta claramente a la seguridad del producto. Para una alimentación sana y por tanto la salud humana; el consumidor y quienes trabajan adentro la industria alimentaria necesitan comprender y seguir ciertas regulaciones.

USO CORRECTO DE EQUIPOS, MUEBLES Y ÚTILES

En espacios limpios y seguros se reducen riesgos de intoxicación por mala manipulación, además, cuando se trabaja con todos los utensilios necesarios se logra evitar accidentes como: quemaduras, incendios, cortes y demás situaciones en la cocina.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Equipos, Muebles y útiles	
Subproceso: Manejo de utensilios calientes	
Políticas: Fomentar el trabajo eficaz, el autocontrol en los procesos y actividades.	
Responsable: Ayudantes.	
Alcance: Mantener la calidad en los procesos de la Asociación.	
Propósito: • Utilizar utensilios con agarraderas para sujetar firmemente las ollas que se vayan a utilizar. • Utilizar pinzas para los productos grandes, más aún cuando estén calientes y evitar salpicar aceite o agua. • Al utilizar utensilios filosos como las ralladoras, realizar lentamente; evitando accidentes como cortes de dedos o manos.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Revista Comedores Industriales, 2022).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA	
Proceso: Equipos, Muebles y útiles		
Subproceso: Manejo de los cuchillos		
Políticas: Aseguramiento del manejo de utensilios.		
Responsable: Cocinero, ayudantes.		
Alcance: Mitigar riesgos en los procesos.		
Propósito: • Al guardar los utensilios afilados, tener precaución donde se ubica para evitar accidentes. • Nunca tratar de atrapar un cuchillo cuando se caiga. • Mantener los cuchillos afilados, así cuando se dé un caso de corte, este será as limpio, fácil de cuidar y cicatrizar. • Utilizar un cuchillo adecuado para cada producto.		
Indicador de gestión:	de	Indicador de eficacia $\frac{\textit{Resultados obtenidos}}{\textit{Resultados esperados}} * empleados = eficacia$

Fuente: (Revista Comedores Industriales, 2022).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA	
Proceso: Equipos, Muebles y útiles		
Subproceso: Seguridad en la cocina		
Políticas: Garantizar el estado de las instalaciones		
Responsable: Cocinero, ayudantes		
Alcance: Mantener la infraestructura adecuada		
Propósito: • Mantener las toallas de papel lejos del fuego. • Reparar los electrodomésticos con expertos. • No manipular elementos inflamables en la cocina. • Utilizar el uniforme de trabajo un poco justa, en casos de incendia evitar que se propague el fuego rápidamente.		
Indicador de gestión:	de	Indicador de eficacia $\frac{\textit{Resultados obtenidos}}{\textit{Resultados esperados}} * \textit{empleados} = \textit{eficacia}$

Fuente: (Revista Comedores Industriales, 2022).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Equipos, Muebles y útiles	
Subproceso: Prevención de incendios en la cocina	
Políticas: Revisión periódica de las conexiones	
Responsable: Administrador, Cocinero, ayudantes.	
Alcance: Reducir el riesgo de incendios.	
Propósito: • Verificar que las llaves del gas estén completamente cerradas antes y después de cada jornada de trabajo. • Asegurarse que las conexiones de gas estén seguras para evitar fugas. • Revisar que los extintores se encuentren en lugares estratégicos, vigentes y en buen estado. • Mantener las campanas de extracción para evitar la acumulación de toxinas en el ambiente.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Revista Comedores Industriales, 2022).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Higiene del manipulador/a	
Subproceso: Higiene antes de salir de casa	
Políticas: Garantizar la higiene y limpieza personal	
Responsable: Administrador, cocinero, ayudantes.	
Alcance: Inocuidad de los alimentos	
Propósito: • Ducharse. • Limpiarse los dientes. • Tener las uñas cortas, limpias y sin esmalte. • Llevar la ropa limpia.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$



Fuente: (CSA Seguridad Alimentaria, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

PERSONAL ENCARGADO DE LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

La poca higiene personal puede ser una causa para la contaminación alimentaria.
Como se puede evitar la contaminación:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Higiene del manipulador/a	
Subproceso: Higiene en el lugar de trabajo	
Políticas: Garantizar la higiene y limpieza personal	
Responsable: Administrador, cocinero, ayudantes.	
Alcance: Elevar el nivel de seguridad y limpieza de los alimentos.	
Propósito: • Ponerse ropa de trabajo limpio y de uso exclusivo para laborales en la preparación de alimentos. • Ingresar con calzado adecuado, cómodo y seguro (antideslizante) • No llevar joyas o artículos personales (reloj, anillos) ya que puede entrar en contacto con los alimentos al manipular. • Evitar perfumes o fragancias para evitar transmitir olor a los alimentos.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (CSA Seguridad Alimentaria, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA	
Proceso: Higiene del manipulador/a		
Subproceso: lavado las manos		
Políticas: Asegurar la calidad de las tareas encomendadas		
Responsable: Administrador, cocinero, ayudantes.		
Alcance: Mejora continua		
Propósito: • Cuando inicia a manipular los alimentos. • Después de tomar un descanso o al cambiar de tarea. • Después de manipular alimentos crudos para evitar la contaminación cruzada. • Después de ir al baño. • Después de manipular la basura. • Después de realizar tareas de limpieza.		
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\textit{Resultados obtenidos}}{\textit{Resultados esperados}} * empleados = eficacia$	

Fuente: (CSA Seguridad Alimentaria, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA	
Proceso: Higiene del manipulador/a		
Subproceso: Higiene del cabello		
Políticas: Asegurar la calidad de las tareas encomendadas		
Responsable: Administrador, cocinero, ayudantes.		
Alcance: Mejora continua de los procesos		
Propósito: • Utilizar gorros y cubre cabezas • Usar mascarillas • No peinarse mientras lleve el uniforme de trabajo puesto.		
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\textit{Resultados obtenidos}}{\textit{Resultados esperados}} * \textit{empleados} = \textit{eficacia}$	

Fuente: (CSA Seguridad Alimentaria, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA	
Proceso: Higiene del manipulador/a		
Subproceso: Higiene de boca y nariz		
Políticas: Asegurar la calidad de las tareas encomendadas		
Responsable: Administrador, cocinero, ayudantes.		
Alcance: Mejora continua de los procesos		
Propósito: • No toser o estornudar en dirección a los alimentos. • Proteger el estornudo con el brazo, inmediatamente lavar las manos. • Usar pañuelos una sola vez. • Usar mascarilla • Evitar tocar la nariz, la boca, los ojos o cualquier zona donde puede haber bacterias.		
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$	

Fuente: (CSA Seguridad Alimentaria, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

ÁREA DE RECEPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA MATERIA PRIMA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA	
Proceso: Recepción de materia prima.		
Subproceso: Cuestiones organizativas		
Políticas: Verificar la calidad y cantidad de los productos		
Responsable: Administrador, cocinero, ayudantes.		
Alcance: Obtener materia prima de calidad		
Propósito: • Planificar los horarios de entrega de los productos en horas de menor movimiento.		
Indicador de gestión:	de	Indicador de eficacia $\frac{\textit{Resultados obtenidos}}{\textit{Resultados esperados}} * \textit{empleados} = \textit{eficacia}$

Fuente: (Red Nacional de Protección de los Alimentos, 2017).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Recepción de materias primas	
Subproceso: Cuestiones de infraestructura	
Políticas: Verificar la calidad y cantidad de los productos	
Responsable: Administrador, cocinero, ayudantes.	
Alcance: Obtener materia prima de calidad	
Propósito: • El lugar de recepción debe contar con un espacio para uso del personal, con agua segura, papel de mano, jabón líquido para lavarse las manos. • Es responsabilidad del personal mantener el lugar en orden y realizar una limpieza profunda. • Mantener los pasillos vacíos al inicio de las actividades.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Red Nacional de Protección de los Alimentos, 2017).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Recepción de materias primas	
Subproceso: Control de la materia prima e insumos	
Políticas: Verificar la calidad y cantidad de los productos	
Responsable: Administrador, cocinero, ayudantes.	
Alcance: Obtener materia prima de calidad	
Propósito: • En el momento de la recepción debe comprobarse la temperatura de los productos congelados y refrigerados. • Revisar las fechas de caducidad de los productos.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Red Nacional de Protección de los Alimentos, 2017).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA	
Proceso: Recepción de materias primas		
Subproceso: Limpieza, selección y clasificación de las materias primas		
Políticas: Verificar la calidad y cantidad de los productos		
Responsable: Administrador, cocinero, ayudantes.		
Alcance: Obtener materia prima de calidad		
Propósito: • Se realiza la preparación previa, tendrá que disponer de un espacio para los desechos. • Espacio suficiente para el volumen de producción, estaciones de lavado de manos , equipos y utensilios específicos según el tipo de alimentos.		
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{Resultados\ obtenidos}{Resultados\ esperados} * empleados = eficacia$	

Fuente: (Red Nacional de Protección de los Alimentos, 2017)

Elaborado: Morales, María José (2024).

Practicas correctas de almacenamiento

- Todos los productos deben estar protegidos e identificados correctamente.
- Obedecer las fechas de caducidad de los productos o consumo referente.
- No se debe acumular objetos que están en desuso.
- Deben almacenarse de manera ordenada y protegidos de las condiciones externas.
- Mantener los productos a la temperatura adecuada según su naturaleza.

CORRECTA MANIPULACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

Causas para la contaminación:

- Transporte en condiciones inadecuadas: vehículo sucio, productos incompatibles, temperatura elevada.
- Mal estado de las materias primas.
- Envases y embalajes en mal estado.

Para evitar la presencia de peligros, en cualquier etapa de la preparación de alimentos:

- Evitar el contacto entre alimentos crudo y cocinados.
- Preparar los alimentos con menor antelación posible.
- Utilizar agua envasada y etiquetada.
- Mantener una higiene personal y hábitos higiénicos correctos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Preparación de alimentos.	
Subproceso: Descongelación de la materia prima	
Políticas: Control de la seguridad alimentaria	
Responsable: Cocinero, ayudantes.	
Alcance: Brindar alimentos inocuos	
Propósito: • Descongelar los alimentos dentro del frigorífico o en un microondas, no se debe realizar este proceso a temperatura ambiente. • Separar los productos del resto para evitar goteos. • Cocinar los alimentos rápidamente dentro de las 24 horas. • No volver a congelar los alimentos una vez descongelados.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, s.f.)

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Preparación de alimentos.	
Subproceso: Limpieza y desinfección de alimentos	
Políticas: Control de la seguridad alimentaria	
Responsable: Cocinero, ayudantes.	
Alcance: Brindar alimentos inocuos	
Propósito: • Lavar los vegetales enteros y las frutas antes de ser cortados bajo un chorro de agua corriente; y escurrirlos bien para conservarse en frío. • Colocar los alimentos en una solución desinfectante.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, s.f.)

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Preparación de alimentos.	
Subproceso: Cocción	
Políticas: Control de la seguridad alimentaria	
Responsable: Cocinero, ayudantes.	
Alcance: Brindar alimentos inocuos	
Propósito: • La cocción de los alimentos a una temperatura mínima de 70°C en el centro del producto. • Los aceites de fritura hay que renovarlos a menudo. El humo, la viscosidad, el oscurecimiento o la formación de espuma son signos de alteración. • Hay que recalentar los alimentos con equipos adecuados como, por ejemplo, hornos o aparatos de cocción. • No deben utilizarse armarios calientes o baños maría diseñados para mantenerlos calientes, ya que tardan demasiado tiempo a llegar a las temperaturas adecuadas.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Preparación de alimentos.	
Subproceso: Enfriamiento de los platos elaborados	
Políticas: Control de la seguridad alimentaria	
Responsable: Cocinero, ayudantes.	
Alcance: Brindar alimentos inocuos	
Propósito: • Los platos cocinados que no se servirán inmediatamente se deben enfriar para bajar la temperatura en menos de 2 horas. • Una vez enfriados los alimentos, se deben de guardar en frío a una temperatura entre 0- 4°C. • Se recomienda utilizar el abatidor de temperatura. En caso de no disponer, se puede dividir en porciones el alimento para reducir su volumen y así enfriarlo más rápidamente.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Preparación de alimentos.	
Subproceso: Mantenimiento de los alimentos elaborados	
Políticas: Control de la seguridad alimentaria	
Responsable: Cocinero, ayudantes.	
Alcance: Brindar alimentos inocuos	
Propósito: Mantenimiento en caliente: • Temperatura mínima de 65°C en el centro del producto. Mantenimiento en frío: • Temperatura 0-8°C para los platos elaborados que se consumirán en menos de 24 horas. • Temperatura 0-4°C para aquellos platos elaborados que se consumirán en más de 24 horas. En equipos de refrigeración: • placas y/o cubetas frías o vitrinas de frío.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA	
Proceso: Preparación de alimentos.		
Subproceso: Emplatado		
Políticas: Control de la seguridad alimentaria		
Responsable: Cocinero, ayudantes.		
Alcance: Brindar alimentos inocuos		
Propósito: • Utilizar utensilios diferentes para cada tipo de alimento. • No tocar la parte interna de platos y recipientes con las manos. • El alimento tiene que estar, el mínimo de tiempo posible, a temperatura ambiente. • Poner en marcha los equipos de mantenimiento, en frío y/o en caliente, con la antelación suficiente para garantizar la temperatura adecuada. • Mantener los platos preparados a la temperatura adecuada hasta que se sirvan.		
Indicador de gestión:	de	Indicador de eficacia $\frac{\textit{Resultados obtenidos}}{\textit{Resultados esperados}} * \textit{empleados} = \textit{eficacia}$

Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA	
Proceso: Preparación de alimentos.		
Subproceso: Envasado		
Políticas: Control de la seguridad alimentaria		
Responsable: Cocinero, ayudantes.		
Alcance: Brindar alimentos inocuos		
Propósito: El objetivo de envasar es proteger los alimentos de posibles contaminaciones externas: • Utilizar envases limpios, en buen estado y aptos para uso alimentario. • Almacenarlos en espacios separados de los alimentos, protegidos y aislados de focos de contaminación. • Una vez envasados, los alimentos se deben identificar con el nombre, fecha de elaboración, ingredientes. • Controlar que los envases estén correctamente cerrados. • Los productos envasados al vacío se han de conservar refrigerados a una temperatura máxima de 4°C. • No reutilizar envases de un alimento para envasar otros		
Indicador de gestión:	de	$\frac{\text{Indicador de eficacia Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Preparación de alimentos.	
Subproceso: Limpieza y desinfección	
Políticas: Control de la seguridad alimentaria	
Responsable: Cocinero, ayudantes.	
Alcance: Brindar alimentos inocuos	
Propósito: • Limpiar y desinfectar las instalaciones después de cada servicio. • Después de desinfectar hay que enjuagar con agua potable. • Cuando sea necesario secar una superficie o utensilio, hay que utilizar siempre papel desechable. • La vajilla, las herramientas y los utensilios limpios deben almacenarse protegidos de la contaminación. • Desenchufar la maquinaria y desmontar las piezas antes de limpiarla. • Mantener los productos químicos siempre tapados e identificados. Conservar la etiqueta original de los envases.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Preparación de alimentos.	
Subproceso: Basura y otros residuos	
Políticas: Control de la seguridad alimentaria	
Responsable: Cocinero, ayudantes.	
Alcance: Brindar alimentos inocuos	
Propósito: • Habrá que mantener la basura y los otros residuos aislados de los alimentos. • Se deben retirar con frecuencia según el volumen generado. • Los restos de aceite generados no se deben eliminar por el fregadero. Los contenedores de basura: • Deben mantenerse cerrados con una tapa de accionamiento no manual (se abrirán mediante un pedal, nunca con las manos). • Utilizar bolsas higiénicas desechables. • Se deben limpiar y desinfectar cada vez que se vacíen o, como mínimo, una vez al día.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

SERVICIO DE ALIMENTACION EXTERNA

La forma correcta de transportar alimentos es asegurándose de mantener los productos siguiendo procedimientos, normativas de higiene y seguridad alimentaria.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Medidas correctas en el servicio de alimentación externa	
Subproceso: Zona de recepción	
Políticas: Venta y servicio de productos inocuos	
Responsable: Ayudantes.	
Alcance: Reducir factores de riesgo	
Propósito: • Libre suciedad, plantas, insectos y roedores. • Mantener libre de objetos en desuso que obstaculicen la entrada o salida.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Caarry Solutions Inc. , s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Medidas correctas en el servicio de alimentación externa	
Subproceso: Utensilios	
Políticas: Venta y servicio de productos inocuos	
Responsable: Cocinero, ayudantes.	
Alcance: Reducir factores de riesgo	
Propósito: • Envases de acero inoxidable. • Realizar desinfección semanal de los utensilios en el área. • Porcionadores correctos de acuerdo a cada alimento.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Caarry Solutions Inc. , s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Medidas correctas en el servicio de alimentación externa	
Subproceso: Área de Emplatado	
Políticas: Venta y servicio de productos inocuos	
Responsable: Cocinero, ayudantes.	
Alcance: Reducir factores de riesgo	
Propósito: • Conocer las porciones de acuerdo a la necesidad del cliente. • Utilizar utensilios adecuados según el cliente o proveedor solicite. • Conocer la temperatura adecuada de los alimentos. • Tener la indumentaria correcta para evitar cualquier tipo de contaminación; así como: cofia, mascarilla, zapatos cerrados, guantes, mandil.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Caarry Solutions Inc. , s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Medidas correctas en el servicio de alimentación externa	
Subproceso: Comedor	
Políticas: Venta y servicio de productos inocuos	
Responsable: Cocinero, ayudantes.	
Alcance: Brindar seguridad al consumidor	
Propósito: • Utilizar de forma correcta la indumentaria. • Realizar la desinfección del lugar antes y después de servir los alimentos.	
Indicador de gestión:	Indicador de eficacia $\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$

Fuente: (Caarry Solutions Inc. , s.f.).

Elaborado: Morales, María José (2024).

G. CONCLUSIONES

Tras realizar un exhaustivo diagnóstico de los procedimientos aplicados en el área de preparación de alimentos de la Asociación Yanuna, se han identificado procesos críticos que requieren mejoras. Este análisis detallado proporciona una base sólida para la implementación de cambios significativos destinados a fortalecer y optimizar los procesos existentes.

Se concluye que, en base a la interpretación de los datos obtenidos de la encuesta realizada, los ítems con bajos puntajes se encuentran en la manipulación de alimentos con un 80% de parámetros que no se cumplen, así como en el área de preparación de alimentos se obtiene un puntaje de 60% negativo, lo que indica que estos son los aspectos en los que se debe hacer énfasis y buscar nuevas estrategias.

La elaboración del manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación de la Asociación Yanuna en la ciudad de Tena es el resultado de una cuidadosa planificación y consideración de las necesidades específicas de la organización. Este manual no solo actuará como una guía integral para los manipuladores de alimentos, sino que también servirá como una herramienta práctica para elevar los estándares y la seguridad alimentaria, contribuyendo así a la mejora continua de las operaciones de la asociación.

H. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de abordar las áreas de oportunidad identificadas durante el diagnóstico, se recomienda establecer un programa de capacitación continuo para los miembros del área de preparación de alimentos al menos una cada trimestre. Estas sesiones deben enfocarse en las mejores prácticas, normativas de higiene y actualizaciones en los procedimientos para garantizar un conocimiento actualizado.

Aplicar el manual de procedimientos como clave para estandarizar la calidad. Este manual es claro, accesible y actualizado para reflejar las mejores prácticas y cambios en las normativas. Implementar controles de calidad periódicos y sistemáticos para asegurar la consistencia en la aplicación de los procedimientos identificados.

Implementar un periodo de capacitación y adaptación para que el personal se familiarice con el nuevo manual. Proporcionar soporte continuo durante este proceso de transición para garantizar una adopción efectiva de los procedimientos.

I. BIBLIOGRAFÍA

- Arenas, C. (2006). *Mapas conceptuales, mapas mentales: y otras formas de*.
Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r162r/w18144w/diagrama-teleton.pdf>
- Arias, E. (2023). <https://economipedia.com/definiciones/parametro.html>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/parametro.html>
- Avila, H. F. (2020). *LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE*. Obtenido de [file:///C:/Users/Wells/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Wells/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391%20(3).pdf)
- Caarry Solutions Inc. . (s.f.). Obtenido de <https://www.pickerexpress.com/es/compania/sobre-nosotros>
- Cajal, A. (2016). *Investigacion de Campo*. Obtenido de <file:///C:/Users/Wells/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf>
- Cejas, G. (2012). <https://www.monografias.com/trabajos14/flujograma/flujograma>. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos14/flujograma/flujograma>
- Correa, D. (2020). *INVESTIGACIÓN EN GOBERNABILIDAD Y POLÍTICAS PÚBLICAS: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL*. Obtenido de <https://revistas.esap.edu.co/index.php/admindesarro/article/view/677/615>
- Correia Paulino, G., Araújo Lucena, D., Fernandes Madruga, L., Leão de Menezes, P., & Pinheiro Rafael de Sousa, P. (2012). *GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*. (v. 2.-7. Estudios y Perspectivas en Turismo, Ed.) Obtenido de *La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil*: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044012.pdf>
- CSA Seguridad Alimentaria. (s.f.). Obtenido de <https://csaconsultores.com/servicios/seguridad-alimentaria/>
- Cusiyupanqui Chicchón, C. F. (2014). *Control de calidad*. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/cusiyupanqui_cc/ap3.pdf
- Dijk, T. v. (2010). <https://www.redalyc.org/pdf/1570/157013768003.pdf>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1570/157013768003.pdf>

- Dirección Nacional de Vigilancia. (05 de 2023). Obtenido de SUBSECRETARIA NACIONAL DE VIGILANCIA,PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA SALUD PÚBLICA: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2023/05/ETAS-SE-14.pdf>
- Echazarreta, S. (2021). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro.
- Enrique, J. (2011). *Estandarizar o no estandarizar*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/716/71618917006.pdf>
- Fao.org. (2016). *www.fao.org*. Obtenido de <https://www.fao.org/3/i7321s/i7321s.pdf>
- Fayol, H. (2012). *Control*. Obtenido de <https://www.euroinnova.co/blog/que-es-el-control-administrativo-segun-autores>
- Fernandez, M., Zonenszain, Y., Llaca, E., Castilla, J., Fajardo, D., & Castillo , I. (06 de 2020). *Anahuac.mx*. Obtenido de https://www.anahuac.mx/mexico/EscuelasyFacultades/bioetica/sites/default/files/inline-files/Guia_Basica_manipulacion_alimentos.pdf
- Finkovsky, F. (2014). *"Organización Empresaria"*. Obtenido de https://www.academia.edu/11814986/Organizacion_de_Empresas_Benjamin_3ed
- Garía, R. (2011). *Evaluacion*. Obtenido de <file:///C:/Users/Wells/Downloads/Dialnet-LaEvaluacion-3629230.pdf>
- Gómez, B. (2017). *Alpha-editorial.com*. Obtenido de <https://www.alpha-editorial.com/E-book/9789587782943/Manual+Del+Manipulador+De+Alimentos>
- Hernández, A. (2012). *Escala de valoracion*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16715207.pdf>
- INEC. (2010). <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-de-poblacion-y-vivienda-2010/>. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-de-poblacion-y-vivienda-2010/>
- Llerena, W. F. (2015). *Mapa de Procesos*. Obtenido de https://www.academia.edu/23820514/ELABORACI%C3%93N_DE_UN_MAPA_DE_PROCESOS
- Lopera, J. D. (2010). *Metodo Analitico*. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v2n2/v2n2a8.pdf>

- Lozada, J. (2017). *Investigación Aplicada*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Ministerio de Salud Pública . (03 de 2021). *SUBSISTEMA DE VIGILANCIA SIVE-ALERTA ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR AGUA Y ALIMENTOS ECUADOR*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Etas-SE-11.pdf#:~:text=En%20Ecuador%20en%20la%20semana%20epidemiol%C3%B3gica%2011%2C%20se,conservaci%C3%B3n%2C%20transmitiendo%20las%20bacterias%20pat%C3%B3genas%20a%20los%20consumidores>.
- Müch, L. (2014). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Segunda ed.). México: Pearson Educación de México. Obtenido de <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administrac3b3n-lourdes-munch-2a-edic3b3n.pdf>
- Múch, L. (2014). *Administración*. Obtenido de <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administrac3b3n-lourdes-munch-2a-edic3b3n.pdf>
- Odón, F. G. (2017). *Investigación teórica, investigación empírica e*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/335927792_Investigacion_teorica_investigacion_empirica_e_investigacion_generativa_para_la_construccion_de_teorias_Precisiones_conceptuales_1/links/5d8481d2299bf1996f7e550b/Investigacion-t
- Organizacion Panamericana de la Salud. (2012). *Montevideo.gub.uy*. Obtenido de https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/manualmanipuladoresdealimentosops-oms_0.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). Obtenido de <https://www.paho.org/es/emergencias-salud/reglas-oro-oms-para-preparacion-higienica-alimentos>
- Pérez, A. R. (2020). https://www.orion2020.org/archivo/sistema_mec/10_indicadores2.pdf. Obtenido de https://www.orion2020.org/archivo/sistema_mec/10_indicadores2.pdf
- Porto, J. P. (2017). *Procedimiento - Qué es, definición, en el derecho y en la informática*. Disponible en <https://definicion.de/procedimiento/>. Obtenido de https://definicion.de/procedimiento/#google_vignette
- QuestinPro. (2016). <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>

- Red Nacional de Protección de los Alimentos. (2017). Obtenido de <https://bpmalimentos.wordpress.com/contacto/>
- Revista Comedores Industriales. (2022). Obtenido de <https://comedores-industriales.com.mx/recomendaciones-de-seguridad-y-uso-correcto-de-utensilios-en-la-cocina/>
- Reyes. (2011). *FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0101616/cap02.pdf>
- Sampieri, H. (2018). *Investigacion Exploratoria*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-la-investigacion-exploratoria>
- SERCOP. (2021). <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/base-de-preguntas-frecuentes/#search>. Obtenido de <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/base-de-preguntas-frecuentes/#search>
- Tamayo, M. (2018). *Investigacion Descriptiva*. Obtenido de <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>
- Thompson, I. (2018). *Definicion de Mercado*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mercado-definicion-concepto.html>
- Valls, J. (2011). *GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EXCELENCIA EMPRESARIAL: PASADO, PRESENTE Y FUTURO*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/285723821_Gestion_de_la_calidad_y_excelencia_empresarial_Pasado_presente_y_futuro
- Vasquez, P. (2018). <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Vergara, M. V. (2017). *Manual de Procedimientos*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202017000300038&script=sci_abstract
- Vilarrubias, F. A. (2015). <https://prezi.com/zudutrbduhvp/concepto-de-protocolo-segun-autores/>. Obtenido de <https://prezi.com/zudutrbduhvp/concepto-de-protocolo-segun-autores/>
- Villasís-Keever, M. Á. (2016). *El protocolo de investigación IV: las variables de estudio*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755025003.pdf>

J. ANEXOS

Anexo 1. Solicitud para realizar el trabajo de titulación en la asociación

Tena, 06 de Octubre de 2023.

Sra.
Evelyn Yajaira Yumbo Ochoa
Representante legal
Presente. -

De mi consideración:

Yo, **MARIA JOSE MORALES CARRERA**, con C.E. 1501072522, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA, del quinto semestre paralelo "C", me dirijo comedidamente a usted con la finalidad de solicitar la autorización para desarrollar el Trabajo de Titulación, bajo la modalidad del Trabajo de integración curricular con el tema **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACION DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA"** el cual es un requisito para poder culminar mi proceso académico satisfactoriamente.

Por la atención que sepa dar a la solicitud, expreso mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,


María José Morales Carrera
ESTUDIANTE SOLICITANTE
C.C: 1501072522
CEL: 0997755015
maria.morales@est.istena.edu.ec

Anexo 2. Aceptación de la Asociación.



ASOCIACION DE SERVICIOS DE ALIMENTACION YANUNA
"ASOYANUNA"

Parroquia Tena del Cantón Tena, Provincia de Napo
Telef. 06311296 - 0997755015 / mail: asoyanuna7918@gmail.com

Tena, 10 de Octubre 2023

Morales Carrera María José

Presente;

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la **ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN YANUNA "ASOYANUNA"**

En contestación al oficio recibido para la realización de su investigación, mediante la presente autorizo a realizar su investigación bajo toda responsabilidad por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar.

Entiendo que el propósito de esta investigación conlleva realizar un **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACION DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA** lo cual será un beneficio para nuestra empresa. Además, se le autoriza a realizar cualquier investigación, consulta sobre los antecedentes de creación de la empresa en caso de ser necesario para su investigación. Aparte de eso, apruebo la divulgación de esta información para la defensa en su proyecto.

El consentimiento se aplicará durante todo mi período, a menos que revoque o cancele.

Atentamente,



Evelyn Yajura yumbo ocho

REPRESENTANTE LEGAL ASOYANUNA

Anexo 3. Entrevista aplicada en la Asociación.



!Tecnología Innovación y Desarrollo!

ENTREVISTA PARA RECOPIACION DE INFORMACION

TEMA: ELABORAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACIÓN DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA

ENTREVISTADORA: María José Morales
ENTREVISTADO: Evelyn Yumbo Ochoa

Objetivo: Diagnosticar los procedimientos que se aplican en el área de preparación de alimentos de la Asociación Yanuna.

DESARROLLO

1. ¿Conoce que es un manual de procedimientos?
2. ¿Cree ud que la cantidad de personal es adecuado para el área de preparación?
3. ¿Ha presentado inconvenientes en los últimos meses con la prestación del servicio?
4. ¿Al prestar servicios de alimentación al estado como lo es la institución MIES (ministerio de inclusión económica y social) son evaluados constantemente? ¿Y cuál ha sido el puntaje obtenido?
5. ¿Considera Ud. que la falta de un manual de procedimiento de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación sea el causante de un manejo inadecuado?
6. ¿Cree ud que implementar un manual de procedimientos mejorará el proceso de las personas que manipulan los alimentos en el área de preparación?
7. ¿Qué procedimientos se utiliza en el área de preparación actualmente?
8. Estaría dispuesto a facilitar tiempo para que el personal reciba capacitación sobre el manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación.?

Anexo 4. Autorización de la entrevista.

  	
Elaborado por:	
 MORALES CARRERA MARIA JOSE ESTUDIANTE	
Validado por:	Legalizado:
 ING. HEREDIA SHIGUANGO YAJAIRA ANDREA TUTORA	 LCDA. ANDRI LOZADA YAJAIRA ELIZABETH DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TITULACIÓN

Anexo 5. Encuesta aplicada en la Asociación.




Tecnología Innovación y Desarrollo

ENCUESTA

TEMA: ELABORAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACIÓN DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA

Objetivo: Identificar procedimientos que estandaricen la calidad en la manipulación de alimentos de la asociación Yanuna, de la ciudad de Tena.

DESARROLLO

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información con la cual se pueda realizar un documento formal de los procedimientos a realizar por medio de los colaboradores de la organización YANUNA.

Gracias por su cooperación y tiempo suministrado.

1- EQUIPOS, MUEBLES Y ÚTILES				
Nº	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se realiza mantenimiento periódico de los equipos para asegurar las condiciones sanitarias.?			
2	El área de preparación de alimentos es higienizada frecuentemente.?			
3	El uso de productos de limpieza cuenta con registro sanitario?			
4	Los productos desinfectantes se encuentran identificados y almacenados en un lugar reservado y exclusivo para el efecto?			
5	Las esponjas de limpieza son desinfectadas diariamente por ebullición en agua por al menos 5 minutos.?			
TOTAL				

2- MANIPULADORES (trabajadores)				
Nº	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Los manipuladores se realizan pruebas periódicas y exámenes de salud conforme con la legislación. (2 veces al año)			
2	La presentación es supervisada diariamente (cabello, uñas, uniforme sin accesorios como anillos, cadenas etc)?			
3	Los manipuladores son aislados cuando presentan enfermedades.?			
4	El calzado es adecuado, cerrado, limpio y antideslizante.?			
5	Solicita a los visitantes que guarden las medidas de protección y se les brinda las facilidades para el efecto (Cofia y mascarilla).?			
TOTAL				

Anexo 6. Encuesta aplicada en la Asociación.


Tecnología Innovación y Desarrollo


3.- MATERIAS PRIMAS				
Nº	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La recepción de materias primas cuenta con áreas limpias.?			
2	Se realiza inspección previa al almacenamiento.;			
3	Los alimentos congelados y refrigerados están almacenados y etiquetados con fecha.?			
4	El almacenamiento es adecuado en el refrigerador.?			
5	El almacenamiento de materias primas se realiza al menos a 30 centímetros del suelo y 10 cm de la pared para facilitar la circulación de aire y conservación de alimentos.?			
TOTAL				
4.- PREPARACIÓN DE ALIMENTOS				
Nº	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Las materias primas , ingredientes (alimentos y/o productos) y envases usados son los adecuados que se encuentran en normativa de estandarización.			
2	Existen tablas de colores, exclusivas para los distintos tipos de alimentos y los manipuladores conocen su uso.?			
3	Los aceites y grasas son utilizados solo para una fritura.?			
4	Los alimentos descongelados se mantienen en refrigeración hasta ser utilizados.?			
5	Se empaqueta y se etiqueta los alimentos preparados que se guardan en refrigeración o congelación.?			
TOTAL				
5.-SERVICIO				
Nº	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La zona de recepción de alimentos es organizada y limpia.?			
2	Los manipuladores adoptan procedimientos que minimicen el riesgo de contaminación durante el servicio.?			
3	Los utensilios son lavados desinfectados, secados y guardados bajo protección.?			
4	Existe ausencia de adornos y plantas en el área de recepción de alimentos.?			
5	Se realiza una completa y adecuada limpieza y desinfección?			
TOTAL				

Elaborado por:

Anexo 7. Aprobación de la encuesta.

  	
 MORALES CARRERA MARIA JOSE ESTUDIANTE	
Validado por:	Legalizado:
 ING. HEREDIA SHIGUANGO YAJAIRA ANDREA TUTORA	 LCDA. AND ELIZABETH YAJAIRA ELIZABETH DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TITULACIÓN

Anexo 8. Tabla de valorización.



Tecnología, Innovación y Desarrollo



TABLA DE VALORIZACION

La tabla de valoración es un instrumento de archivo esencial para el buen desarrollo de los programas, procesos de la organización.

Nº	ITEM	Altamente insatisfactorio	Medianamente satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Altamente satisfactorio
1	EQUIPOS, MUEBLES Y ÚTILES					
2	MANIPULADORES					
3	MATERIAS PRIMAS					
4	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS					
5	SERVICIO					

Elaborado por:  MORALES CARRERA MARIA JOSE ESTUDIANTE	
Validado por:  ING. HEREDIA SHIGUANGO YAJAIRA ANDREA TUTORA	Legalizado:  LCDA. ANDI LOZADA YAJAIRA ELIZABETH DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TITULACIÓN


















Anexo 9. Certificación de validación de la encuesta.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **JAIMAR ANDREA CIFUENTES CAIZA** con documento de identidad No **1500869969** de profesión, **Ingeniera en Ecoturismo** con Título en **Magister en gestión de turismo**, autora y coautor de artículos científicos. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento **ENCUESTA**, a efectos de su aplicación en el **TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR** con el fin de recopilar información para la investigación denominada: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACIÓN DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA.**

Luego de realizar las observaciones pertinentes puedo estipular las siguientes valoraciones:

	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE
Redacción de los ítems	x			
Claridad y precisión	x			
Pertinencia		x		
Congruencia de ítems		x		
Coherencia de los ítems	x			
Manejo del contenido	x			

Fecha: 15 de diciembre 2024


Jaimar Andrea Cifuentes Caiza
Magister en gestión de turismo
1500869969

Anexo 10. Instalaciones de la Asociación Yanuna.



Anexo 11. Aplicando la entrevista en la Asociación.



Anexo 12. Encuesta al personal.



Anexo 13. Calificaciones obtenidas.

 MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO INFANTE, INTEGRAL DIRECCIÓN DE SERVICIOS CONTROL DE DESARROLLO INFANTE FICHA DE MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN (KT DISTRIALES/COORDINADORAS/ES CDI)					
ZONA		FECHA		ANEXO 1	
UNIDAD INSTITUCIONAL		Unidad Descentralizada Local 2			
PERSONA RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN		Margarita Estefanía Tamez Morales		CARGO Coordinadora CDI	
NOMBRE DEL PROVEEDOR		BOYAMANA		CONTACTO PROVEEDOR 991644032	
NOMBRE PREPARADOR DE ALIMENTOS		Henry Osorio Carrera Ramirez			
ENTIDAD COORDINANTE		Ministerio de Inclusión Económica y Social		DPS 3	
NOMBRE DEL AL QUE PRESTA EL SERVICIO (Unidad)		Editha Yaga Mardones			
NÚMERO DE CDIs A LOS QUE PRESTA EL SERVICIO		1	CUBIERTA	90	PERÍODO 16/08/2023 hasta 16/11/2023 (MDS)
CALIFICACIÓN OBTENIDA POR EL PROVEEDOR EN LA VERIFICACIÓN TÉCNICA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA Y BPM					
TRANSPORTE 80%	SEGURIDAD ALIMENTARIA 100%	ENTRADA 84.86%	CONTROL DE PLAGAS 70%	CONDICIONES DE ALMACÉN 100%	SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTOS 100%
MANEJO DE RESIDUOS 100%	MANEJO DE ALIMENTOS 100%	SEGURIDAD ALIMENTARIA 100%	SEGURIDAD ALIMENTARIA 100%	SEGURIDAD ALIMENTARIA 100%	DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS 80%
MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN					
REQUISITO (De incluir FIRMAS las NO CONFORMIDADES de los 11 ítems evaluados anteriormente)	OBJETIVO (Por lo que se requiere: organización, manejo de presupuesto, calidad, servicios, infraestructura, etc.)	ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN (Qué hace el proveedor para lograr el objetivo)	FECHA MAYOR DE MEJORA	OBSERVACIONES	
1.- TRANSPORTE 1.1 El vehículo donde se transportan los alimentos está cubierto, protegido, y en buenas condiciones técnicas para evitar la contaminación cruzada.	Adquirir coolers grandes para poder transportar los alimentos a las unidades de atención.	Transportar los recipientes de acero inoxidable con alimentos en coolers grandes para evitar la contaminación cruzada y mantener la temperatura de los alimentos.	16/9/2023	No Cumple	
2.- INFRAESTRUCTURA 2.6 Paredes fáciles de higienizar (lisas, impermeables y lavables), color claro, en condiciones adecuadas.	Contar con paredes fáciles de higienizar (lisas, impermeables y lavables), color claro en condiciones adecuadas.	Realizar un mantenimiento preventivo a las paredes debido a la presencia de humedad.	13/10/2023	No Cumple	
2.28 Las instalaciones cuentan con: extintores en buen estado y vigentes, botiquín de primeros auxilios y señalización de evacuación adecuada.	Disponer en el espacio de preparación de alimentos con: extintor en buen estado y vigente, botiquín de primeros auxilios y señalización de evacuación adecuada.	Desactivar los productos del botiquín que se encuentren caducados e implementar más productos para ser empleados ante situaciones o casos.	15/9/2023	Si Cumple	
3.- EQUIPOS, MUEBLES Y ÚTILES 3.5 Productos desinfectantes identificados y almacenados en un lugar reservado y exclusivo para el efecto.	Contar con un lugar exclusivo y alejado de los alimentos para ubicar los productos de limpieza, aseo y desinfectantes deben estar ubicados en estanterías, armarios o repisas, debidamente organizados y etiquetados.	Implementar un lugar exclusivo y alejado de los alimentos para ubicar los productos de limpieza, aseo y desinfectantes deben estar ubicados en estanterías, armarios o repisas, debidamente organizados y etiquetados.	15/9/2023	Si Cumple	
4 CONTROL INTEGRADO DE PLAGAS 4.1 Construcción, instalaciones, equipos, mobiliario y utensilios libres de insectos y roedores.	Contar con áreas limpias sin presencia de roedores e insectos, heces fecales de roedores, telas de araña etc en el espacio o local de preparación de alimentos y área de recepción y distribución de alimentos en el CDI.	Realizar una limpieza profunda semanalmente de las instalaciones de la cocina, eliminar tela de araña, polvo, insectos que se acumulan en los filos de la ventana y en las pantallas de protección de los focos.	15/9/2023	Si Cumple	
7 MANIPULADORES 7.3 Presentación supervisada diariamente (cabello, uñas, uniforme sin accesorios como anillos, cadenas etc).	Supervisión de las condiciones de las prendas de vestir o uniformes completos, aseo personal y presentación: uñas, cabello, sin accesorios de todos los manipuladores en el espacio de preparación de alimentos, transporte y dentro del CDI.	Revisión de las condiciones del uniforme completo, aseo personal y presentación: uñas cortas, limpio sin pintura, cabello, sin accesorios de todos los manipuladores en el espacio de preparación de alimentos, transporte y dentro del CDI.	15/9/2023	Si Cumple	
11 GESTIÓN DOCUMENTAL 11.3 Registro de limpieza de tanque de reserva higienizado en intervalos máximo de 1 mes.	Verificar el registro de la limpieza y mantenimiento del tanque s/o sistema.	Mantener el formato mensual con la evidencia respectiva de la limpieza y mantenimiento del tanque y archivar en el folder.	25/9/2023	Si Cumple	
Nota: Una vez realizado la verificación del Check list el proveedor, proceder en este folio a registrar TODAS las NO CONFORMIDADES encontradas en la verificación de calidad, con el objeto de garantizar el cumplimiento de los requisitos propuestos, el NO CUMPLIMIENTO de los requisitos propuestos y acordados en los hechos administrados de parte del proveedor, según consta de: TERMINACIÓN DE CONTRATO de la prestación del servicio de alimentación institucional. El proveedor acepta con FIRMAS a:					
FIRMA DEL PROVEEDOR/RESPONSABLE: Evelyn Iglesia Tumbao Ochoa Proveedor A027001364 RUC: 0981318040002		FIRMA VERIFICADOR RESPONSABLE: Margarita Estefanía Tamez Morales Coordinadora CDI C: 11059001219			

Anexo 14. Entrevista aplicada a la Administradora de la Asociación.



ADMINISTRACIÓN

Tecnología, Innovación y Desarrollo

ENTREVISTA PARA RECOPIACION DE INFORMACION

TEMA: ELABORAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL ÁREA DE PREPARACIÓN DE LA ASOCIACIÓN YANUNA, DE LA CIUDAD DE TENA

ENTREVISTADORA: Maria José Morales

ENTREVISTADO: Evelyn Yumbo Ochoa

Objetivo: Diagnosticar los procedimientos que se aplican en el área de preparación de alimentos de la Asociación Yanuna.

DESARROLLO

1. ¿Conoce que es un manual de procedimientos?
NO
2. ¿Cree ud que la cantidad de personal es adecuado para el área de preparación?
SI
3. ¿Ha presentado inconvenientes en los últimos meses con la prestación del servicio?
SI, algunos meses no se ha cumplido algunos parametros
4. ¿Al prestar servicios de alimentación al estado como lo es la institución MIES (ministerio de inclusión económica y social) son evaluados constantemente? ¿Y cuál ha sido el puntaje obtenido?
SI, somos evaluados cada mes, algunos parametros varían puntajes entre meses. Algunos puntajes menor de 80
5. ¿Considera Ud. que la falta de un manual de procedimiento de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación sea el causante de un manejo inadecuado?
SI. Es necesario tener mas conocimiento.
6. ¿Cree ud que implementar un manual de procedimientos mejorará el proceso de las personas que manipulan los alimentos en el área de preparación?
SI. Porque tendran conocimiento de los procesos para el area.
7. ¿Qué procedimientos se utiliza en el área de preparación actualmente?
Son pocos. Solo comprar, lavar, guardar alimentos.
- limpiar utencillos - lavar ropa de trabajo.
8. Estaría dispuesto a facilitar tiempo para que el personal reciba capacitación sobre el manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación?
SI. Necesitamos que el personal conozca que hacer en el area.

MARÍA JOSÉ MORALES

ASOCIACIÓN YANUNA



MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
CALIDAD PARA
MANIPULACIÓN DE
ALIMENTOS

ÍNDICE

1

Introducción

- La importancia del manual de procedimientos



2

Antecedentes

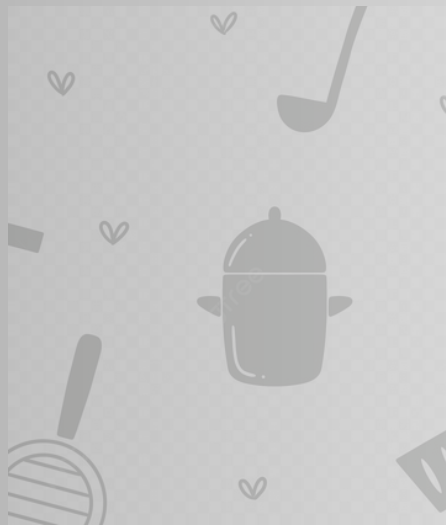
- Mejorar la administración estratégica que aumente la calidad de los servicios y productos que se ofrece la asociación.



3

Objetivos del Manual

- Fomentar el compromiso de los colaboradores de las diferentes áreas



4

Estrategias

- Diseñar una filosofía de la asociación para obtener un mejor direccionamiento



5

Conclusiones y Recomendaciones

- Diseñar una filosofía de la asociación para obtener un mejor direccionamiento



INTRODUCCIÓN

Bienvenidos al Manual de Procedimientos para la Manipulación de Alimentos de la Asociación Yanuna. En nuestro compromiso constante con la excelencia y la seguridad alimentaria, se desarrolló este documento con el objetivo de establecer pautas claras y prácticas para garantizar la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestra comunidad.

La manipulación adecuada de alimentos es esencial para prevenir riesgos de contaminación y asegurar la salud y bienestar de quienes consumen nuestros productos. En este manual, encontrarán directrices detalladas sobre los procedimientos esenciales que deben seguirse desde la recepción de los insumos hasta la entrega final del producto terminado.

ANTECEDENTES



Desde su fundación, la Asociación Yanuna tiene como misión promover la alimentación saludable, la mejora del rendimiento y una visión holística de los procesos. Uno de estos desafíos identificados es el fortalecimiento de la capacidad de los trabajadores de la cadena alimentaria.

Por lo tanto, existe la necesidad de desarrollar manuales basados en procedimientos estandarizados para quienes tienen un rol de liderazgo en seguridad alimentaria, como los manipuladores de alimentos.

El manual contiene información para la formación de manipuladores de alimentos.

OBJETIVO N°1



FOMENTAR EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES DE LAS DIFERENTES ÁREAS Y FORTALECER LA SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA MITIGAR LOS RIEGOS DE CONTAMINACIÓN.

1

Meta: Mejorar la administración estratégica que aumente la calidad de los servicios y productos que se ofrece la asociación.

ESTRATEGIA N° 1

Diseñar una filosofía de la asociación para obtener un mejor direccionamiento.

Política:

2

- La filosofía de la asociación deberá ser diseñada, revisada, aprobada o modificada de acuerdo a las necesidades que se presenten.
- Los colaboradores de la asociación deberán conocer, aplicar y cumplir con las normas establecidas dentro del manual y sus funciones.

Táctica:

- Crear la misión y visión de la asociación Yanuna.

ESTRATEGIA N° 2

Aplicar políticas que posibiliten el correcto funcionamiento de la asociación, así como ofrecer un servicio y producto de calidad.

3

Políticas: Comprometer a la responsabilidad del personal para mejorar los servicios y obtener mejores resultados en las calificaciones.

Tácticas: Desarrollar políticas que serán aplicadas dentro de la asociación Yanuna.

Políticas de calidad: Establecer controles de seguridad alimentaria y realizar auditorías periódicas para garantizar la calidad y seguridad de sus productos.

Políticas de talento humano: Los colaboradores de la asociación deberán cumplir de forma responsable con las políticas, normas y funciones que se establecen. Cooperar responsablemente de manera grupal o individual, cuyo impacto sea positivo en la asociación.

Políticas de seguridad alimentaria:

Las practicas seguras de manipulación de las materias primas, pueden evitar cualquier tipo de contaminación cruzada con cumplir cuatro pasos.

PILARES BÁSICOS DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

LIMPIAR

- Lavarse las manos antes de iniciar a manipular los alimentos.
 - Limpiar las superficies y utensilios de cocinar.
 - Lavar las hortalizas y verduras.
 - Mantener protegidos los alimentos y la cocina.
-

SEPARAR

- Utilizar las superficies y utensilios de acuerdo a cada alimento.
 - Almacenar en estantes, congeladores y neveras de acuerdo a su naturaleza evitando que se mezclen.
-

COCER

- Evitar que los alimentos queden crudos.
 - Tomar en cuenta la temperatura de la cocción de los alimentos.
-

ENFRIAR

- Preparar los alimentos con el mínimo tiempo posible.
- No mantener los alimentos cocidos a temperatura ambiente más de dos horas.

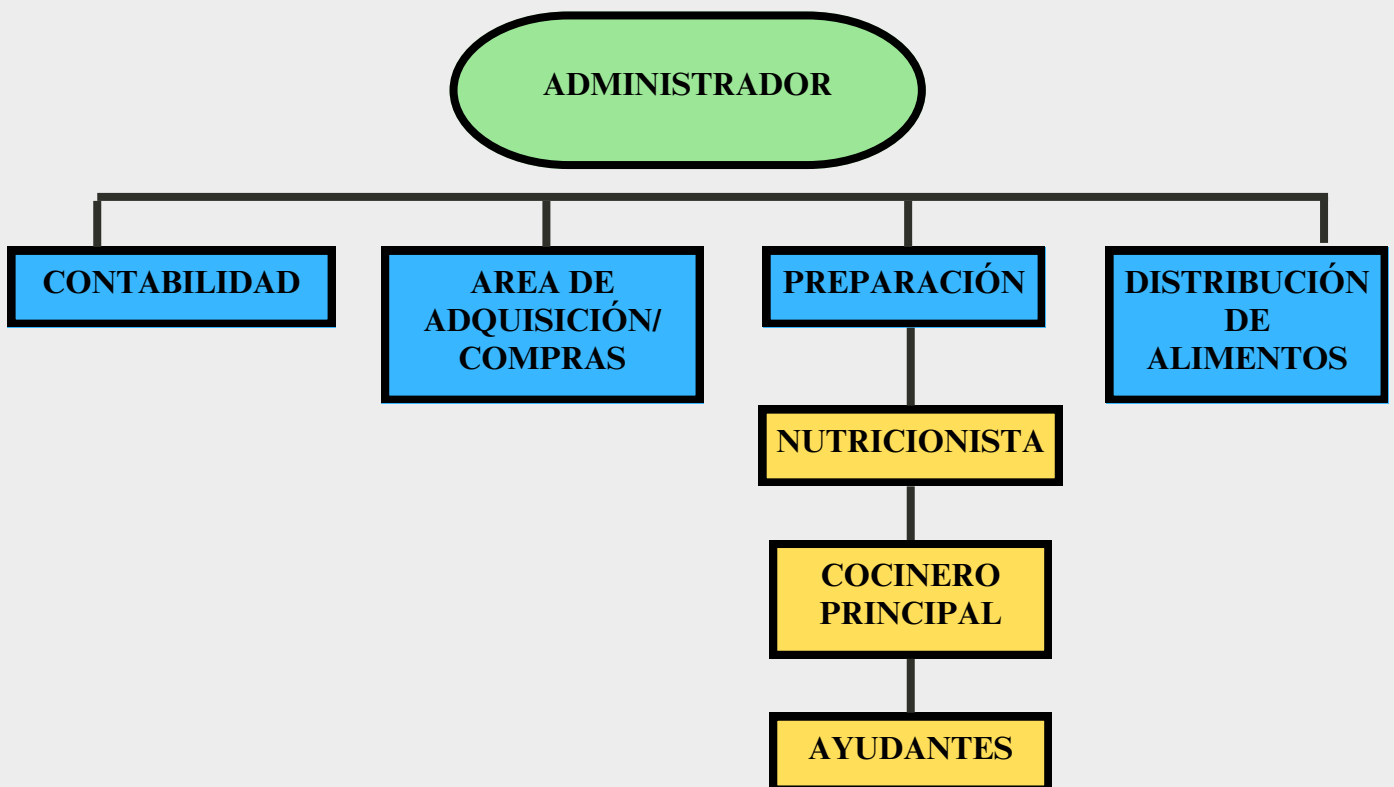
ESTRATEGIA N° 3

Asignar funciones de acuerdo a cada área e integrantes de la asociación.

Política: Implementar un organigrama de la asociación Yanuna de acuerdo a las necesidades.

Táctica: Aplicar una estructura organizacional y flujograma con el objetivo de mejorar la organización interna y orientar sobre las líneas de autoridad, comunicación y responsabilidad que se deben cumplir.

ORGANIGRAMA

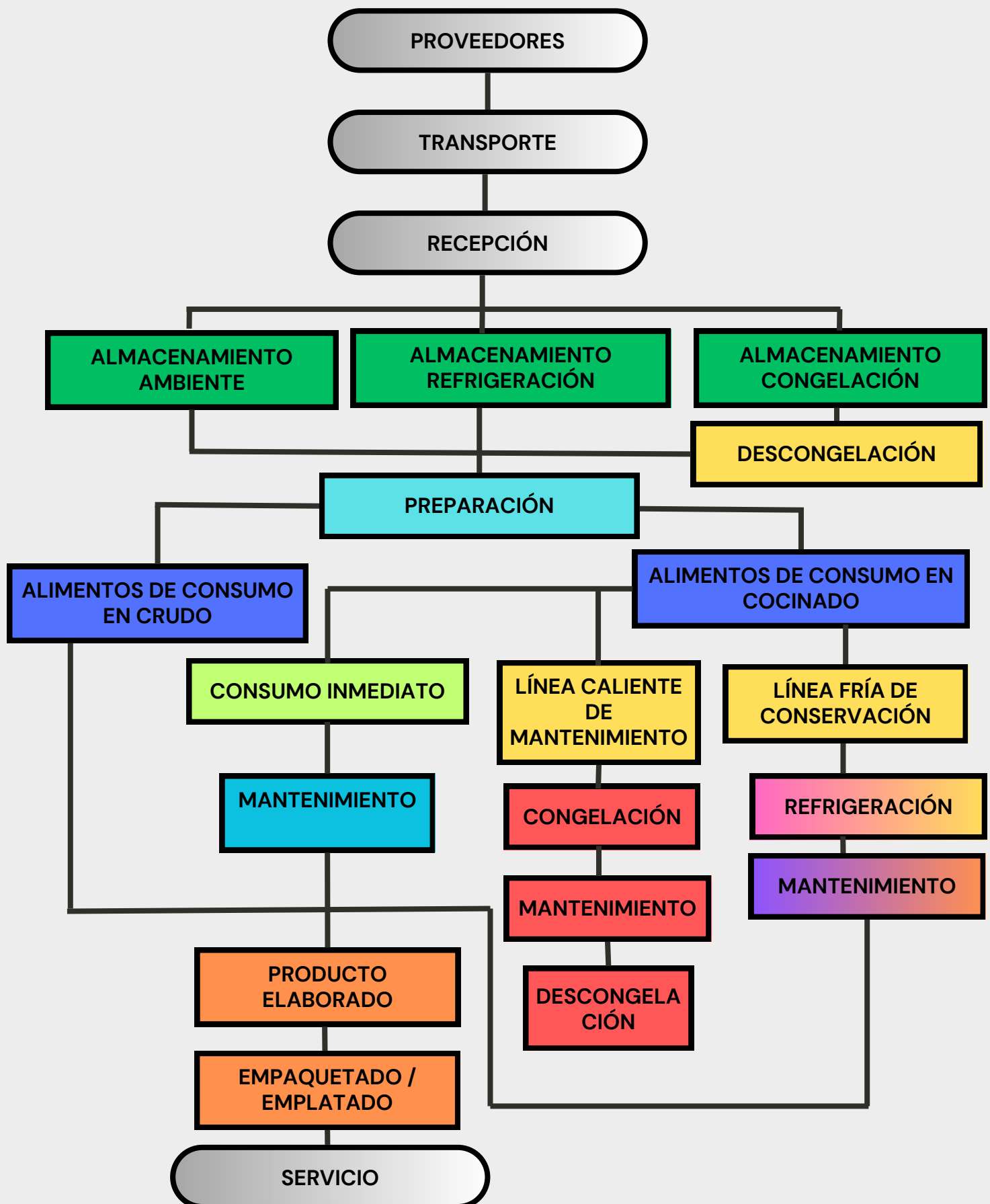


FUNCIONES POR ÁREA

Administrador	• ·Buscar el mejor interés de la asociación y sus accionistas o socios. • ·Tomar decisiones informadas basadas en información precisa y estar al tanto de los asuntos de la asociación. • ·Mantener registros precisos y llevar a cabo una contabilidad adecuada de las actividades de la asociación. • Cumplir con todas las leyes, regulaciones y estatutos que afecten a la asociación.
Contabilidad	• Presentar el informe administrativo, los estados financieros y el balance social para conocimiento de la junta de vigilancia y aprobación de la junta general.
Área de adquisición / recepción	• ·Inspeccionar y evaluar la materia prima junto al proveedor. • ·Realiza la verificación de la precisión y calidad del pedido, el pesaje, marcado y etiquetado de los artículos. • ·Revisa las fechas de vencimiento de los productos. • Programa los recibos de mercancías para las horas de baja actividad.
Distribución de alimentos	• ·Almacenar cuidadosamente los productos para mantener su frescura y calidad. • ·Organizar el transporte para llevar los alimentos a los lugares donde se necesiten. • ·Controlar la calidad en cada paso logístico para garantizar que los alimentos sean seguros para su consumo. • Mantener la cadena de frío o calor de forma interrumpida para aquellos alimentos que lo necesitan.

Preparación	• Nutricionista: • Resguardar la seguridad y calidad alimentaria satisfaciendo las necesidades nutricionales, respetando la cultura y educando a los usuarios. • Elabora un menú que variará en función del tipo de centro y destinatarios. • Busca un menú que contenga los valores nutricionales necesarios. • Cocinero: • Transformar materia prima en alimento. • Garantizar la calidad, sabor y presentación de los platos. • Mantener un entorno higiénico y ordenado en la cocina. • Comprobar la calidad de los ingredientes. • Controlar las existencias y solicitar cuando algún producto falte. • Ayudantes: • Limpiar, pelar y cortar los alimentos. • Encargarse de picar la carne, el pescado, las verduras u otros alimentos. • Mantener el orden y la higiene en la cocina. • Mantener el orden de los alimentos y almacenarlos en su lugar adecuado, ya sea el almacén, la nevera o el congelador. • Realizar un control del stock de alimentos.
--------------------	--

FLUJOGRAMA DE PROCESOS



OBJETIVO N°2



1

ESTABLECER POLÍTICAS Y NORMAS EN SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN CON CARÁCTER DE OBLIGATORIEDAD.

Meta: Brindar información precisa y clara a los colaboradores de la asociación, con el objetivo de obtener mejores resultados en la calificación realizada por las instituciones contratantes.

ESTRATEGIA N° 1

2

Formular normas que garanticen la calidad en los procesos de preparación de alimentos.

Política: Motivar al personal a comprometerse con el trabajo para aumentar el interés de los clientes actuales y potenciales.

Táctica: Diseñar un manual con información resumida para el conocimiento y aplicación de las estrategias; y realizar reuniones periódicas para conocer el grado mejora de la asociación.

3

Objetivo:

El objetivo de este manual es dotar a los manipuladores de alimentos de la asociación, los conocimientos necesarios para que resulte más fácil aplicar de forma correctas instrucciones en su trabajo diario. Además de lo anterior, se busca proporcionar información que adapte los conocimientos expresados en el manual a las necesidades específicas de las empresas

Introducción:

Las personas que trabajan con alimentos están conectadas directamente con los mismo en su recolección, preparación, producción, procesamiento, embalaje, almacenamiento, transporte, distribución, venta y entrega. La manipulación adecuada de los alimentos en todas las etapas del proceso de producción afecta claramente a la seguridad del producto. Para una alimentación sana y por tanto la salud humana; el consumidor y quienes trabajan adentro la industria alimentaria necesitan comprender y seguir ciertas regulaciones.

USO CORRECTO DE EQUIPOS, MUEBLES Y ÚTILES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Equipos, Muebles y útiles

Subproceso: Manejo de utensilios calientes

Políticas: Fomentar el trabajo eficaz, el autocontrol en los procesos y actividades

Responsable: Ayudantes.

Alcance: Mantener la calidad en los procesos de la Asociación.

Propósito:

- Utilizar utensilios con agarraderas para sujetar firmemente las ollas que se vayan a utilizar.
- Utilizar pinzas para los productos grandes, más aún cuando estén calientes y evitar salpicar aceite o agua.
- Al utilizar utensilios filosos como las ralladoras, realizar lentamente; evitando accidentes como cortes de dedos o manos.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia
Resultados esperados

USO CORRECTO DE EQUIPOS, MUEBLES Y ÚTILES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Equipos, Muebles y útiles

Subproceso: Manejo de los cuchillos.

Políticas: Aseguramiento de manejo de utensilios.

Responsable: Cocineros, Ayudantes.

Alcance: Mantener la calidad en los procesos de la Asociación.

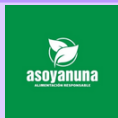
Propósito:

- Al guardar los utensilios afilados, tener precaución donde se ubica para evitar accidentes.
- Nunca tratar de atrapar un cuchillo cuando se caiga.
- Mantener los cuchillos afilados, así cuando se dé un caso de corte, este será as limpio, fácil de cuidar y cicatrizar.
- Utilizar un cuchillo adecuado para cada producto.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$$

USO CORRECTO DE EQUIPOS, MUEBLES Y ÚTILES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Equipos, Muebles y útiles.

Subproceso: Seguridad en la cocina.

Políticas: Garantizar el estado de las instalaciones.

Responsable: Cocineros, Ayudantes.

Alcance: Mantener la infraestructura adecuada.

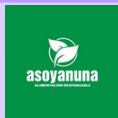
Propósito:

- Mantener las toallas de papel lejos del fuego.
- Reparar los electrodomésticos con expertos.
- No manipular elementos inflamables en la cocina.
- Utilizar el uniforme de trabajo un poco justa, en casos de incendio evitar que se propague el fuego rápidamente.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$$

USO CORRECTO DE EQUIPOS, MUEBLES Y ÚTILES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Equipos, Muebles y útiles.

Subproceso: Prevención de incendios en la cocina.

Políticas: Revisión periódica de las conexiones.

Responsable: Administrador, Cocinero, ayudantes.

Alcance: Reducir el riesgo de incendios.

Propósito:

- Verificar que las llaves del gas estén completamente cerradas antes y después de cada jornada de trabajo.
- Asegurarse que las conexiones de gas estén seguras para evitar fugas.
- Revisar que los extintores se encuentren en lugares estratégicos, vigentes y en buen estado.
- Mantener las campanas de extracción para evitar la acumulación de tóxicas en el ambiente.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia
Resultados esperados

PERSONAL ENCARGADO DE LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Higiene del manipulador/a

Subproceso: Higiene antes de salir de casa

Políticas: Garantizar la higiene y limpieza personal

Responsable: Administrador, Cocinero, ayudantes.

Alcance: Inocuidad de los alimentos

Propósito:

- Ducharse.
- Limpiarse los dientes.
- Tener las uñas cortas, limpias y sin esmalte.
- Llevar la ropa limpia.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia

Resultados esperados

PERSONAL ENCARGADO DE LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Higiene del manipulador/a

Subproceso: Higiene en el lugar de trabajo

Políticas: Garantizar la higiene y limpieza personal

Responsable: Administrador, Cocinero, ayudantes.

Alcance: Inocuidad de los alimentos Elevar el nivel de seguridad y limpieza de los alimentos.

Propósito:

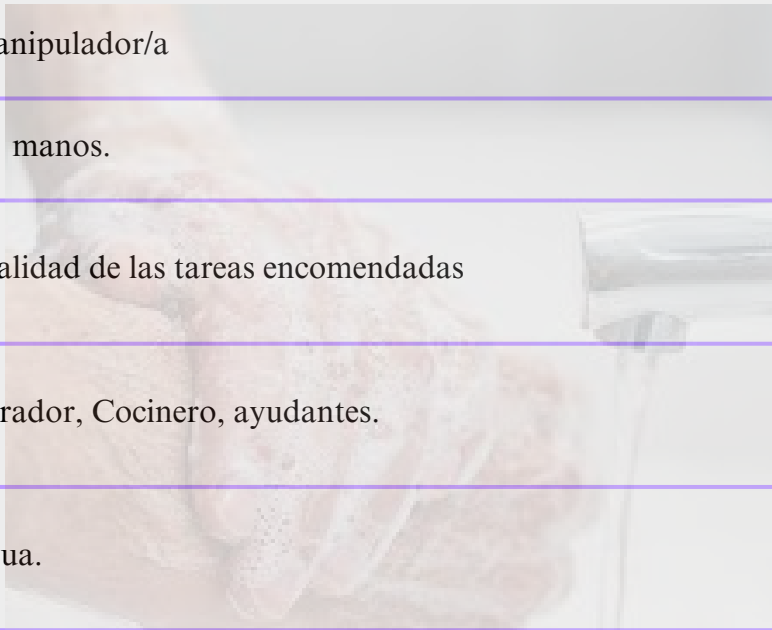
- Ponerse ropa de trabajo limpio y de uso exclusivo para laborales en la preparación de alimentos.
- Ingresar con calzado adecuado, cómodo y seguro (antideslizante)
- No llevar joyas o artículos personales (reloj, anillos) ya que puede entrar en contacto con los alimentos al manipular.
- Evitar perfumes o fragancias para evitar transmitir olor a los alimentos.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

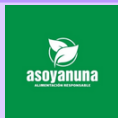
Resultados Obtenidos * empleados = eficacia

Resultados esperados

PERSONAL ENCARGADO DE LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso:	Higiene del manipulador/a	
Subproceso:	Lavado de manos.	
Políticas:	Asegurar la calidad de las tareas encomendadas	
Responsable:	Administrador, Cocinero, ayudantes.	
Alcance:	Mejora continua.	
Propósito:		
• Cuando inicia a manipular los alimentos. • Después de tomar un descanso o al cambiar de tarea. • Después de manipular alimentos crudos para evitar la contaminación cruzada. • Después de ir al baño. • Después de manipular la basura. • Después de realizar tareas de limpieza.		
Indicador de gestión:		Indicador de eficacia
<u>Resultados Obtenidos</u> * empleados = eficacia		
Resultados esperados		

PERSONAL ENCARGADO DE LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Higiene del manipulador/a

Subproceso: Higiene del cabello.

Políticas: Asegurar la calidad de las tareas encomendadas.

Responsable: Administrador, Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Mejora continua de los procesos

Propósito:

- Utilizar gorros y cubre cabezas
- Usar mascarillas
- No peinarse mientras lleve el uniforme de trabajo puesto.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia
Resultados esperados

PERSONAL ENCARGADO DE LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Higiene del manipulador/a

Subproceso: Higiene de boca y nariz

Políticas: Asegurar la calidad de las tareas encomendadas

Responsable: Administrador, Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Mejora continua de los procesos

Propósito:

- No toser o estornudar en dirección a los alimentos.
- Proteger el estornudo con la mano o codo, inmediatamente lavar las manos.
- Usar mascarilla.
- Evitar tocar la nariz, la boca, los ojos o cualquier zona donde puede haber bacterias.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia

Resultados esperados

ÁREA DE RECEPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA MATERIA PRIMA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Recepción de materia prima.	
Subproceso: Cuestiones organizativas	
Políticas: Verificar la calidad y cantidad de los productos	
Responsable: Administrador, Cocinero, ayudantes.	
Alcance: : Obtener materia prima de calidad	
Propósito: Planificar los horarios de entrega de los productos en horas de menor movimiento.	
Indicador de gestión: Indicador de eficacia	
$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$	

ÁREA DE RECEPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA MATERIA PRIMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Recepción de materia prima.

Subproceso: Cuestiones de infraestructura

Políticas: Verificar la calidad y cantidad de los productos

Responsable: Administrador, Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Obtener materia prima de calidad

Propósito:

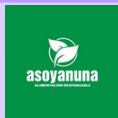
- El lugar de recepción debe contar con un espacio para uso del personal, con agua segura, papel de mano, jabón líquido para lavarse las manos.
- Es responsabilidad del personal mantener el lugar en orden y realizar una limpieza profunda.
- Mantener los pasillos vacíos al inicio de las actividades.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia

Resultados esperados

ÁREA DE RECEPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA MATERIA PRIMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Recepción de materia prima.

Subproceso: Control de la materia prima e insumos

Políticas: Verificar la calidad y cantidad de los productos

Responsable: Administrador, Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Obtener materia prima de calidad

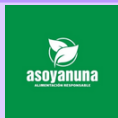
Propósito:

- En el momento de la recepción debe comprobarse la temperatura de los productos congelados y refrigerados.
- Revisar las fechas de caducidad de los productos.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$$

ÁREA DE RECEPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA MATERIA PRIMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Recepción de materia prima.

Subproceso: Limpieza, selección y clasificación de las materias primas

Políticas: Verificar la calidad y cantidad de los productos

Responsable: Administrador, Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Obtener materia prima de calidad

Propósito:

- En esta área se realiza la preparación previa, tendrá que disponer de un espacio para los desechos, espacio suficiente para el volumen de producción, estaciones de lavado de manos , equipos y utensilios específicos según el tipo de alimentos.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia
Resultados esperados

CORRECTA MANIPULACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

Causas para la contaminación:

- Transporte en condiciones inadecuadas: vehículo sucio, productos incompatibles, temperatura elevada.
- Mal estado de las materias primas.
- Envases y embalajes en mal estado.

Para evitar la presencia de peligros, en cualquier etapa de la preparación de alimentos:

- Evitar el contacto entre alimentos crudo y cocinados.
- Preparar los alimentos con menor antelación posible.
- Utilizar agua envasada y etiquetada.
- Mantener una higiene personal y hábitos higiénicos correctos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Preparación de alimentos.	
Subproceso: Descongelación de la materia prima	
Políticas: Control de la seguridad alimentaria	
Responsable: Cocinero, ayudantes.	
Alcance: : Brindar alimentos inocuos	
Propósito:	
• Descongelar los alimentos dentro del frigorífico o en un microondas, no se debe realizar este proceso a temperatura ambiente. • Separar los productos del resto para evitar goteos. • Cocinar los alimentos rápidamente dentro de las 24 horas. • No volver a congelar los alimentos una vez descongelados.	
Indicador de gestión: Indicador de eficacia	
$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$	

CORRECTA MANIPULACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Preparación de alimentos.

Subproceso: Limpieza y desinfección de alimentos

Políticas: Control de la seguridad alimentaria

Responsable: Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Brindar alimentos inocuos

Propósito:

- Lavar los vegetales enteros y las frutas antes de ser cortados bajo un chorro de agua corriente; y escurrirlos bien para conservarse en frío.
- Colocar los alimentos en una solución desinfectante

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia

Resultados esperados

CORRECTA MANIPULACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Preparación de alimentos.

Subproceso: Cocción

Políticas: Control de la seguridad alimentaria

Responsable: Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Brindar alimentos inocuos

Propósito:

- La cocción de los alimentos a una temperatura mínima de 70°C en el centro del producto.
- Los aceites de fritura hay que renovarlos a menudo. El humo, la viscosidad, el oscurecimiento o la formación de espuma son signos de alteración.
- Hay que recalentar los alimentos con equipos adecuados como, por ejemplo, hornos o aparatos de cocción.
- No deben utilizarse armarios calientes o baños maría diseñados para mantenerlos calientes, ya que tardan demasiado tiempo a llegar a las temperaturas adecuadas.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia

Resultados esperados

CORRECTA MANIPULACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Preparación de alimentos.

Subproceso: Enfriamiento de los platos elaborados

Políticas: Control de la seguridad alimentaria

Responsable: Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Brindar alimentos inocuos

Propósito:

- Los platos cocinados que no se servirán inmediatamente se deben enfriar para bajar la temperatura en menos de 2 horas.
- Una vez enfriados los alimentos, se deben de guardar en frío a una temperatura entre 0- 4°C.
- Se recomienda utilizar el abatidor de temperatura. En caso de no disponer, se puede dividir en porciones el alimento para reducir su volumen y así enfriarlo más rápidamente.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia
Resultados esperados

CORRECTA MANIPULACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Preparación de alimentos.

Subproceso: Mantenimiento de los alimentos elaborados

Políticas: Control de la seguridad alimentaria

Responsable: Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Brindar alimentos inocuos

Propósito:

Mantenimiento en caliente:

- Temperatura mínima de 65°C en el centro del producto.

Mantenimiento en frío:

- Temperatura 0-8°C para los platos elaborados que se consumirán en menos de 24 horas.
- Temperatura 0-4°C para aquellos platos elaborados que se consumirán en más de 24 horas.
- En equipos de refrigeración:
- placas y/o cubetas frías o vitrinas de frío.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia
Resultados esperados

CORRECTA MANIPULACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Preparación de alimentos.

Subproceso: Emplatado

Políticas: Control de la seguridad alimentaria

Responsable: Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Brindar alimentos inocuos

Propósito:

- Utilizar utensilios diferentes para cada tipo de alimento.
- No tocar la parte interna de platos y recipientes con las manos.
- El alimento tiene que estar, el mínimo de tiempo posible, a temperatura ambiente.
- Poner en marcha los equipos de mantenimiento, en frío y/o en caliente, con la antelación suficiente para garantizar la temperatura adecuada.
- Mantener los platos preparados a la temperatura adecuada hasta que se sirvan.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$$

CORRECTA MANIPULACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Preparación de alimentos.

Subproceso: Envasado

Políticas: Control de la seguridad alimentaria

Responsable: Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Brindar alimentos inocuos

Propósito:

El objetivo de envasar es proteger los alimentos de posibles contaminaciones externas:

- Utilizar envases limpios, en buen estado y aptos para uso alimentario.
- Almacenarlos en espacios separados de los alimentos, protegidos y aislados de focos de contaminación.
- Una vez envasados, los alimentos se deben identificar con el nombre, fecha de elaboración, ingredientes.
- Controlar que los envases estén correctamente cerrados.
- Los productos envasados al vacío se han de conservar refrigerados a una temperatura máxima de 4°C.
- No reutilizar envases de un alimento para envasar otros

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia

Resultados esperados



CORRECTA MANIPULACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Preparación de alimentos.

Subproceso: Limpieza y desinfección

Políticas: Control de la seguridad alimentaria

Responsable: Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Brindar alimentos inocuos

Propósito:

- Limpiar y desinfectar las instalaciones después de cada servicio.
- Después de desinfectar hay que enjuagar con agua potable.
- Cuando sea necesario secar una superficie o utensilio, hay que utilizar siempre papel desechable.
- La vajilla, las herramientas y los utensilios limpios deben almacenarse protegidos de la contaminación.
- Desenchufar la maquinaria y desmontar las piezas antes de limpiarla.
- Mantener los productos químicos siempre tapados e identificados.
Conservar la etiqueta original de los envases.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

Resultados Obtenidos * empleados = eficacia
Resultados esperados

CORRECTA MANIPULACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Preparación de alimentos.

Subproceso: Basura y otros residuos

Políticas: Control de la seguridad alimentaria

Responsable: Cocinero, ayudantes.

Alcance: : Brindar alimentos inocuos

Propósito:

- Habrá que mantener la basura y los otros residuos aislados de los alimentos.
- Se deben retirar con frecuencia según el volumen generado.
- Los restos de aceite generados no se deben eliminar por el fregadero.

Los contenedores de basura:

- Deben mantenerse cerrados con una tapa de accionamiento no manual (se abrirán mediante un pedal, nunca con las manos).
- Utilizar bolsas higiénicas desechables.
- Se deben limpiar y desinfectar cada vez que se vacíen o, como mínimo, una vez al día.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$$

SERVICIO DE ALIMENTACION EXTERNA

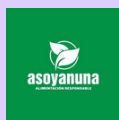
La forma correcta de transportar alimentos es asegurándose de mantener los productos siguiendo procedimientos, normativas de higiene y seguridad alimentaria.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Medidas correctas en el servicio de alimentación externa.	
Subproceso: Zona de recepción	
Políticas: Venta y servicio de productos inocuos	
Responsable: Ayudantes.	
Alcance: : Reducir factores de riesgo	
Propósito: • Libre suciedad, plantas, insectos y roedores. • Mantener libre de objetos en desuso que obstaculicen la entrada o salida.	
Indicador de gestión: Indicador de eficacia	
$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$	

SERVICIO DE ALIMENTACION EXTERNA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA
Proceso: Medidas correctas en el servicio de alimentación externa.	Subproceso: Utensilios
Políticas: Venta y servicio de productos inocuos	Responsable: Cocinero, ayudantes,
Alcance: : Mejorar factores de riesgo	Propósito:
• ·Envases de acero inoxidable. • ·Realizar desinfección semanal de los utensilios en el área. • ·Porcionadores correctos de acuerdo a cada alimento..	
Indicador de gestión: Indicador de eficacia	
$\frac{\text{Resultados Obtenidos} * \text{empleados}}{\text{Resultados esperados}} = \text{eficacia}$	

SERVICIO DE ALIMENTACION EXTERNA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Medidas correctas en el servicio de alimentación externa.

Subproceso: Área de Emplatado

Políticas: Venta y servicio de productos inocuos

Responsable: Cocinero, ayudantes,

Alcance: : Mejorar factores de riesgo

Propósito:

- Conocer las porciones de acuerdo a la necesidad del cliente.
- Utilizar utensilios adecuados según el cliente o proveedor solicite.
- Conocer la temperatura adecuada de los alimentos.
- Tener la indumentaria correcta para evitar cualquier tipo de contaminación; así como: cofia, mascarilla, zapatos cerrados, guantes, mandil

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Resultados Obtenidos} * \text{empleados} = \text{eficacia}}{\text{Resultados esperados}}$$

SERVICIO DE ALIMENTACION EXTERNA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Medidas correctas en el servicio de alimentación externa.

Subproceso: Comedor

Políticas: Venta y servicio de productos inocuos

Responsable: Cocinero, ayudantes,

Alcance: : Brindar seguridad al consumidor

Propósito:

- Utilizar de forma correcta la indumentaria.
- Realizar la desinfección del lugar antes y después de servir los alimentos.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$$

SERVICIO DE ALIMENTACION EXTERNA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASOCIACIÓN YANUNA

Proceso: Medidas correctas en el servicio de alimentación externa.

Subproceso: Comedor

Políticas: Venta y servicio de productos inocuos

Responsable: Cocinero, ayudantes,

Alcance: : Brindar seguridad al consumidor

Propósito:

- Utilizar de forma correcta la indumentaria.
- Realizar la desinfección del lugar antes y después de servir los alimentos.

Indicador de gestión: Indicador de eficacia

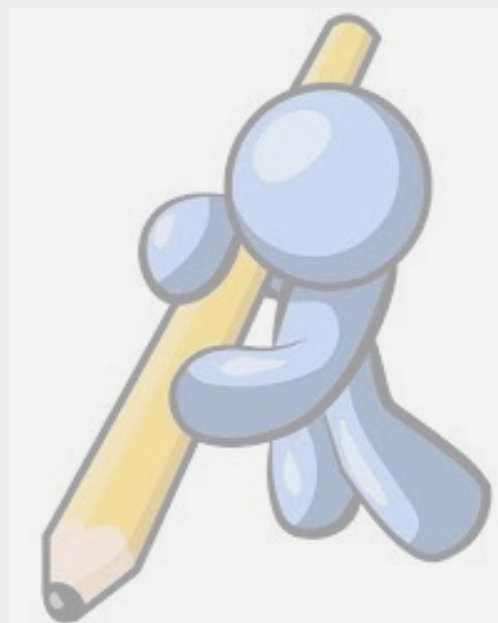
$$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados esperados}} * \text{empleados} = \text{eficacia}$$

CONCLUSIONES

Tras realizar un exhaustivo diagnóstico de los procedimientos aplicados en el área de preparación de alimentos de la Asociación Yanuna, se han identificado procesos críticos que requieren mejoras. Este análisis detallado proporciona una base sólida para la implementación de cambios significativos destinados a fortalecer y optimizar los procesos existentes.

Se concluye que, en base a la interpretación de los datos obtenidos de la encuesta realizada, los ítems con bajos puntajes se encuentran en la manipulación de alimentos con un 80% de parámetros que no se cumplen, así como en el área de preparación de alimentos se obtiene un puntaje de 60% negativo, lo que indica que estos son los aspectos en los que se debe hacer énfasis y buscar nuevas estrategias.

La elaboración del manual de procedimientos de calidad para la manipulación de alimentos en el área de preparación de la Asociación Yanuna en la ciudad de Tena es el resultado de una cuidadosa planificación y consideración de las necesidades específicas de la organización. Este manual no solo actuará como una guía integral para los manipuladores de alimentos, sino que también servirá como una herramienta práctica para elevar los estándares y la seguridad alimentaria, contribuyendo así a la mejora continua de las operaciones de la asociación.



RECOMENDACIONES



Con el objetivo de abordar las áreas de oportunidad identificadas durante el diagnóstico, se recomienda establecer un programa de capacitación continuo para los miembros del área de preparación de alimentos al menos una cada trimestre. Estas sesiones deben enfocarse en las mejores prácticas, normativas de higiene y actualizaciones en los procedimientos para garantizar un conocimiento actualizado.

Aplicar el manual de procedimientos como clave para estandarizar la calidad. Este manual es claro, accesible y actualizado para reflejar las mejores prácticas y cambios en las normativas. Implementar controles de calidad periódicos y sistemáticos para asegurar la consistencia en la aplicación de los procedimientos identificados.

Implementar un periodo de capacitación y adaptación para que el personal se familiarice con el nuevo manual. Proporcionar soporte continuo durante este proceso de transición para garantizar una adopción efectiva de los procedimientos.



CÓDIGO QR



CONTÁCTANOS

Dirección: Barrio Plan de Salud.

Asociación de servicios de alimentación Yanuna preparación, Asoyanuna.

Cel: 0997755015

E-mail: asoyanuna2018@gmail.com



@asoyanuna