

GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil

Giuseppe Correia Paulino^{*}
 Daniel Wagner Araújo Lucena^{**}
 Lyvia Camila Fernandes Madruga^{***}
 Paula Dutra Leão de Menezes^{****}
 Patrícia Pinheiro Rafael de Sousa^{*****}
 Universidad Federal de Paraíba
 João Pessoa - Brasil

Resumen: La gestión del proceso de fabricación y manipulación de alimentos es esencial para asegurar la calidad y seguridad alimentaria. El manipulador de alimentos se considera la piedra angular de la calidad de los productos que ofrece un establecimiento. Este estudio analizó la importancia de la preparación de comida en el proceso de fabricación y manipulación de alimentos en los hoteles de João Pessoa, Brasil, teniendo en cuenta que la gestión de esos colaboradores determina la calidad del servicio de alimentos y bebidas. Es un estudio basado en la observación en el sitio, realizado en siete hoteles del municipio. Se empleó una check-list basado en la Resolución RDC nº. 216, del 15 de Septiembre de 2004, de la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (ANVISA). Los resultados obtenidos sobre la evaluación de los manipuladores de los establecimientos visitados, presentó un resultado general satisfactorio. Los establecimientos mostraron un porcentaje medio del 73,73% de adecuación, revelando que los manipuladores de alimentos no conocen todas las normas de cuidado con los alimentos para garantizar la seguridad alimentaria. Se observó que los manipuladores evaluados necesitan capacitación constante para que las normas de Buenas Prácticas de Fabricación sean implementadas en los establecimientos garantizando la calidad de los servicios ofrecidos por el Departamento de Alimentos y Bebidas.

PALABRAS CLAVE: hotelería, manipulador, calidad, Buenas Prácticas de Fabricación.

Abstract: Service Management Quality of Food and Beverage: The Importance of the Food Handler in Hotel Service Quality of the City of João Pessoa, Brazil. The management of the manufacturing process and handling of food is essential to ensure quality and food safety. The food handler is considered the cornerstone of quality products offered by the establishment. This study analyzed the importance of the food handler in the manufacturing process and food handling in the hotels in Joao Pessoa-PB, in order that the management of employees determines the quality of food and beverage service. Research Centre of character, was undertaken with seven hotels in the city studied, for it was used a checklist based on RDC Resolution 216, September, 15 - 2004 of the

^{*} Graduando en Hotelería por la Universidad Federal da Paraíba (UFPB), Mamanguape, Brasil. E-mail: giuseppecorreia@hotmail.com

^{**} Graduando en Hotelería por la Universidad Federal da Paraíba (UFPB), Mamanguape, Brasil. E-mail: danielwagner2@hotmail.com

^{***} Graduanda en Hotelería por la Universidad Federal da Paraíba (UFPB), Mamanguape, Brasil. Actualmente se desempeña en el sector administrativo del Hotel Hardman. E-mail: lyviacamila@hotmail.com

^{****} Máster en Ciencias de la Sociedad por la Universidad Estadual da Paraíba (UEPB) Campina Grande, Brasil, Bachiller en Turismo por la Universidad Católica de Pernambuco (UNICAP), Recife, Brasil. Se desempeña como profesora del Curso de Hotelería de la UFPB, Mamanguape, Brasil. E-mail: paula@ccae.ufpb.br

^{*****} Doctora en Productos Naturales y Sintéticos Bioactivos por la UFPB João Pessoa, Brasil y Nutricionista por la misma institución en la cual se desempeña como Profesora del Curso de Hotelería, Mamanguape, Brasil. E-mail: patriciap@ccae.ufpb.br

National Agency of Sanitary Surveillance (ANVISA). The results concerning the assessment of the handlers of the establishments visited, had a generally satisfactory result, establishments had an average rate of 73.73% adequacy, revealing that food handlers have no knowledge of the rules care with food to ensure food safety. It was found that evaluated the handler's need constant training to ensure that standards of Good Manufacturing Practices are in place in the establishments ensuring the quality of services offered by the Department of Food and Beverage.

KEY WORDS: *hospitality, manipulator, quality, Good Manufacturing Practices.*

INTRODUCCIÓN

La hotelería es una actividad del sector de servicios que posee sus propias características organizacionales. Su principal finalidad es la provisión de hospedaje, seguridad, alimentación y demás servicios inherentes a la actividad de recibir.

Menezes *et al* (2009) explican que la gastronomía es un elemento esencial del turismo y resulta imposible pensar en turismo sin asociarlo a la gastronomía pues, independientemente del motivo o de la duración del viaje, la alimentación es parte integrante y fundamental. Se debe también resaltar la gran importancia de la gastronomía dentro del turismo como producto o atractivo de una localidad.

Los hoteles, emprendimientos del segmento de turismo, invierten cada vez más en sus departamentos de Alimentos y Bebidas teniendo en cuenta la importancia del sector. Bajo esta perspectiva, Castelli (2000a) enfatiza que los eventos gastronómicos en el sector de A&B del hotel son un factor fundamental para la captación de ingresos y, por este motivo, deben ofrecer productos y servicios de calidad.

La gestión de la calidad en el sector de A&B en los hoteles tiene como principal punto la higiene de los alimentos lo que también revela la preocupación por el tipo de alimentos que se ingieren y en qué condiciones esos alimentos se encuentran, evaluando los posibles efectos sobre la salud. Según Menezes *et al* (2009) la cocina de un restaurante, independientemente de su categoría, es el lugar donde se concentra la satisfacción de las expectativas del cliente. Así, ésta es extremadamente importante ya que se trata del lugar donde se prepara la comida. Por lo tanto, una planificación adecuada y la calificación profesional de los empleados constituyen un atributo incuestionable en la búsqueda de calidad.

Un producto o servicio de calidad es aquel que atiende correctamente de forma confiable, accesible, segura y a tiempo las necesidades del cliente (Campos, 1999: 2). En ese sentido, cuando se hace referencia a los alimentos la gestión del proceso de fabricación y manipulación es primordial para garantizar la calidad y seguridad alimentaria. Mientras que el manipulador de alimentos es considerado como una pieza fundamental de la calidad de los productos ofrecidos por el

establecimiento.

Crosby (1993, citado por Castelli, 2000b: 19) señala que la calidad debe coincidir con los requisitos. En este caso, el referido autor menciona que los requisitos son los cuestionamientos hechos por los clientes/ consumidores y corresponde a la gerencia realizar las tres tareas básicas para obtener calidad:

- a. Establecer los requisitos que los empleados deben cumplir;
- b. Proveer el material que necesitan para dichos requisitos. En el caso de la calidad en servicios sería la capacitación, o sea, invertir en calificación profesional;
- c. Continuar el incentivo y la ayuda a los empleados, para que éstos continúen cumpliendo los requisitos.

La calidad está asociada a todo el proceso de formación del producto o servicio. El proceso consiste en una serie de actividades conectadas entre sí que buscan la consecución de resultados determinados que pueden ser: productos acabados o servicios prestados, o sea, actividades correlacionadas para la solución de problemas, alcanzando uno o más efectos (Castelli, 2000b: 77).

Ejecutando los requisitos establecidos la actividad desempeñada alcanzará los resultados deseados y, así, garantizará el éxito. Para poder obtener calidad en las cocinas de los hoteles, es decir en el lugar de preparación de los alimentos, es necesaria primordialmente la implementación de las Buenas Prácticas de Fabricación (BPF). Éstas intentan garantizar la calidad, seguridad e inocuidad de las comidas por medio de métodos que incluyen la producción, manipulación, transporte, almacenamiento y/o distribución de los alimentos. Los factores como la calidad de la materia prima, las condiciones ambientales, las características de los equipamientos usados en la preparación y las condiciones técnicas de higiene son fundamentales para la prevención de Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETA) provenientes de bacterias, virus y parásitos.

Menezes *et al* (2009) explican que la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (ANVISA), creada por el gobierno federal brasileño, tiene como objetivo garantizar la integridad del alimento y la salud del consumidor. Por lo tanto, compete a ésta verificar el cumplimiento de las BPFs, que contemplan procesos, ámbitos, insumos y tecnologías ligadas a los productos y servicios. Tredice (2000) afirma que las BPFs son un conjunto de principios y reglas para el correcto manejo de los alimentos que abarcan desde las materias primas hasta el producto final.

Así, la implementación de esas normas maximiza la calidad de los productos, protege la salud pública, disminuye gastos por internaciones hospitalarias y proporciona mayor seguridad al consumidor.

Para evaluar las condiciones higiénicas y sanitarias se deben adoptar los conceptos de las

Buenas Prácticas de Fabricación cuyo objetivo es garantizar la seguridad en el procesamiento de los alimentos ofreciendo una mayor seguridad a los consumidores. Por lo tanto, alimentarse bien no es sólo consumir una comida sabrosa, sino también una comida segura desde el punto de vista higiénico (Silva Júnior, 2002).

Este trabajo analizó la importancia del manipulador de alimentos en el proceso de fabricación y manejo de alimentos en los hoteles de João Pessoa (PB), considerando que la gestión de esos colaboradores determina la calidad del servicio de alimentos y bebidas.

EL MANIPULADOR DE ALIMENTOS

La gestión del proceso de fabricación y manipulación de los alimentos es primordial para garantizar la calidad y seguridad alimentaria, siendo el manipulador de alimentos considerado como una pieza fundamental en la calidad final de los productos ofrecidos por el establecimiento.

Según la Resolución RDC 275 del 21 de Octubre de 2002, el manipulador de alimentos es un agente de gran importancia en la calidad del alimento pues una manipulación incorrecta puede crear problemas para la salud del consumidor. Es considerado manipulador todo aquel que entra en contacto directo o indirecto con el alimento, desde que es transportado hasta cuando es servido al consumidor. El alimento se enfrenta a constantes riesgos de contaminación y generalmente éstos se asocian a una higiene incorrecta del manipulador.

Todo manipulador tiene la responsabilidad de preparar el alimento con calidad y diariamente debe observar antes, durante y después de su trabajo las formas como se manipula el alimento, el estado de conservación de los equipamientos, las condiciones de higiene del lugar de trabajo y de su uniforme, y seguir el manual de Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) para minimizar los riesgos de contaminación alimentaria.

Conforme a la Resolución, la manipulación alimentaria involucra seis etapas hasta llegar al cliente final: preparación, embalaje, almacenamiento, transporte, distribución y exposición para la venta. En cada una de ellas el manipulador de alimentos debe participar activamente para evitar los problemas causados por la contaminación.

Las instrucciones operativas deben formar parte de un comportamiento de los manipuladores de manera sistemática y ordenada, donde los mismos deben tomar conocimiento de los procesos de higiene de los alimentos, a través del entrenamiento y la capacitación.

Para que el manipulador se concientice de la importancia de los hábitos de higiene, tanto personal como de los alimentos, es necesaria la promoción de programas de capacitación periódicos y específicos. Dicha capacitación busca concientizar a los empleados sobre nociones de higiene,

técnicas correctas de manipulación de alimentos y prácticas que garanticen la inocuidad de los alimentos ofrecidos al cliente para evitar las intoxicaciones.

PROGRAMAS DE CERTIFICACIÓN ALIMENTARIA

Las Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) se configuran como los prerrequisitos fundamentales para implementar el sistema de Gestión de Calidad Total o Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC). Los mismos son considerados como parte integrante de las medidas de seguridad alimentaria y punto referencial para la creación de normas regulatorias (legislación) para la producción de alimentos; y tienen como objetivo principal garantizar la calidad sanitaria evitando afectar la salud humana. Así, los sectores de Alimentos y Bebidas, en general, deben observar la ejecución de esas normas para que la Gestión de Calidad sea implementada en los establecimientos (ANVISA, 2001).

Las principales etapas de las Buenas Prácticas de Fabricación incluyen: adecuación y mantenimiento de las instalaciones; prevención de la contaminación a través de utensilios, equipamientos y ambientes; prevención de la contaminación a través de los empleados; prevención de la contaminación a través del aire del ambiente (aire acondicionado, condensación, etc.); prevención de la contaminación a través de productos químicos; control de plagas; garantía de la calidad del agua (ej: limpieza del tanque de agua); y cuidado con el destino de la basura.

Para que las Buenas Prácticas de Fabricación puedan ser adoptadas por el establecimiento es importante que haya un cambio en la rutina de las acciones de los manipuladores. Dichos cambios deben realizarse de manera discreta para no generar impactos negativos. Es de suma importancia la aplicación de las normas considerando los siguientes pasos:

- 1) Presentar las ventajas de la implementación de las Buenas Prácticas de Fabricación a los empleados;
- 2) Ofrecer entrenamiento y capacitación a los manipuladores haciendo que los mismos se comprometan con sus acciones;
- 3) Respetar los límites de capacidad de los fabricantes o empresas que adopten esas medidas;
- 4) Organizar y planear la producción diariamente, evitando improvisaciones y violación de las normas de las Buenas Prácticas de Fabricación;
- 5) Establecer líderes para que realicen las evaluaciones periódicas acompañando la evolución de la aplicación de las normas en los procesos de fabricación;

6) Buscar formas creativas y económicas para facilitar el desempeño del trabajo dentro de las condiciones mínimas exigidas por las BPF's en el lugar de trabajo, los equipamientos, los procesos, los procedimientos, el almacenaje y la limpieza manual, describiéndolos con claridad para que sean entendidos por todos;

7) Hacer auditorías periódicas internas y externas, para evaluar los cumplimientos de las instrucciones de las BPF y su evolución en la empresa, las sugerencias y su validez técnica científica, el costo de implementación de las modificaciones y el impacto en los negocios.

Las reglas de manipulación de alimentos son establecidas por la ANVISA (Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria), y supervisadas por la Secretaria Municipal de Seguridad Sanitaria, que evalúa las reglas considerando las normas impuestas por las Buenas Prácticas de Fabricación.

SEGURIDAD ALIMENTARIA

La seguridad alimentaria es la *garantía de las condiciones de acceso a los alimentos básicos, seguros y de calidad, en cantidad suficiente, de modo permanente y sin comprometer el acceso a otras necesidades esenciales* (Ministério da Saúde, 2010; Kepple & Segal- Correa, 2011).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, más del 70% de los casos de enfermedades transmitidas por los alimentos se originan debido a una manipulación inadecuada. Factores como la calidad de la materia prima, las condiciones ambientales, las características de los equipamientos usados en la preparación y las condiciones técnicas de higiene son puntos importantes en la epidemiología de las ETAs (Enfermedades Transmitidas por Alimentos). En tanto, ninguno de estos aspectos supera la importancia de las técnicas de manipulación y la propia salud del manipulador en esta particularidad.

Las principales formas de transmisión de las enfermedades causadas por alimentos son: falta de higiene de los utensilios, manos y equipamientos; cruzamiento de los alimentos crudos y cocidos, principalmente dentro de las heladeras; uso de alimentos contaminados; exposición prolongada de los alimentos a temperaturas inadecuadas; y cocción insuficiente de los productos alimenticios.

Los alimentos pueden ser contaminados principalmente por microorganismos a través de manipuladores cuando existe una incorrecta higiene de las manos y ropas de los mismos pudiendo provenir del suelo, el agua, el polvo u otros ámbitos. Los microorganismos que pueden causar las enfermedades producidas por los alimentos son denominados patogénicos y pueden afectar tanto al hombre como a los animales (Figueiredo, 2003). Otras fuentes importantes de contaminación son las fosas nasales, la boca y la piel en condiciones precarias de higiene. También los microorganismos del tracto intestinal pueden contaminar las manos de los manipuladores y, consecuentemente, los alimentos preparados por ellos. La mayor parte de los manipuladores no tienen consciencia del

peligro real que representa la contaminación biológica o química, ni de cómo evitarlas.

La contaminación de los alimentos se debe a las materias primas contaminadas y a las prácticas inadecuadas de manipulación -tanto en el procesamiento como en la distribución- en los alimentos que se encuentran en condiciones favorables para el desarrollo de los microorganismos, más allá del equipamiento y la estructura operativa deficientes.

El proceso productivo de la comida se inicia en la recepción de los géneros (materia prima) y llega hasta la distribución de la comida al cliente, pasando por el almacenamiento, la preparación de los alimentos y la cocción. Paralelamente involucra la higiene de los utensilios, de los equipamientos y del lugar donde se lleva a cabo el proceso productivo. Las actividades desarrolladas durante el proceso deben respetar normas y procedimientos como el monitoreo del flujo operativo del proceso y la preocupación por la superposición de los alimentos crudos y cocidos.

Así, el papel del manipulador de alimentos en los establecimientos hoteleros, más allá de que es importante para la calidad de los servicios ofrecidos en los sectores de alimentos y bebidas, es de extrema importancia para que la imagen del establecimiento sea reconocida y se convierta en un ejemplo para los demás sectores.

Los contaminantes pueden ser de orden físico (polvo, cabello, alhajas, etc.), químico (residuos de detergentes, desinfectantes, insecticidas, etc.) y microbiológicos (hongos, mohos, virus, bacterias etc.). Por lo tanto, se deben tomar todos los cuidados previamente para no ser responsables de la contaminación de los alimentos y de la enfermedad de personas inocentes.

METODOLOGÍA

Este estudio analiza la importancia del manipulador de alimentos en el proceso de fabricación y manipulación de alimentos en los hoteles de João Pessoa, considerando que la gestión de esos colaboradores determina la calidad del servicio de alimentos y bebidas.

La investigación fue realizada en siete hoteles de la ciudad. Entre los establecimientos registrados en la ABIH se constató que 16 hoteles ofrecen el servicio de alimentos y bebidas y sólo siete estuvieron de acuerdo en participar de este estudio, permitiendo al grupo de trabajo aplicar el instrumento de investigación a los manipuladores de alimentos.

Para poner en práctica el estudio se utilizó una *check-list* basado en la RDC nº. 216 de la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (ANVISA) del 15 de Septiembre de 2004; donde la *check-list* utilizada estuvo compuesto por 12 preguntas dirigidas a los manipuladores de alimentos tomando en cuenta los siguientes puntos: Control de salud de los manipuladores; Higiene personal; Comportamiento de los manipuladores en el área de preparación; Higiene de los uniformes; Lavado de las manos antes y

durante la ejecución de sus funciones; Capacitación periódica en higiene personal para la manipulación higiénica de los alimentos; y Apariencia de los manipuladores (cabellos atados, uso de tocas o rodetes, y el no uso de adornos).

Se realizó una investigación descriptiva y para la recolección de los datos se utilizó la técnica de observación no participante. Esta última se llevó a cabo en el período comprendido entre junio de 2010 y mayo de 2011.

ANÁLISIS Y DEBATE DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos para los 12 ítems evaluados revelan que el Hotel 1 obtuvo un porcentaje del 67,25% de adecuación, mostrando que los manipuladores de este hotel siguen algunas exigencias impuestas por la ANVISA, contando con un programa de cuidados de la salud de los manipuladores, así como un acompañamiento periódico de los empleados a través de entrenamientos y capacitaciones.

Mezomo (1994) señala que la higiene de los alimentos no corresponde sólo a las acciones de los manipuladores, sino también de todos los cuidados en los equipamientos y utensilios utilizados en el proceso de manipulación de los mismos.

Se destacan algunos puntos negativos encontrados respecto de los manipuladores del Hotel 1, como conversaciones innecesarias en el área de preparación de los alimentos desconociendo los principios de contaminación de los alimentos por vía oral. También se observó que los mismos utilizan adornos durante el horario de trabajo los que pueden contaminar los alimentos. Esto indica la necesidad de medidas correctivas para minimizar los riesgos de infección alimentaria y garantizar la calidad del servicio prestado a los clientes.

El Hotel 2 obtuvo un resultado de adecuación del 58,20%, clasificándose como satisfactorio ante los índices exigidos por la ANVISA. No obstante, sus empleados necesitan capacitación, principalmente los manipuladores de alimentos, pues se detectó que no se los monitorea mientras realizan su trabajo lo que significa un factor de riesgo para la salud pública como la contaminación por medio de microorganismos presentes en las manos de los manipuladores.

Los manipuladores de alimentos raramente poseen un conocimiento profundo sobre la importancia y las acciones efectivas respecto de la higiene de los alimentos. De esta forma, es imprescindible la realización de cursos prácticos y entrenamientos para subsanar esta situación (Riedel, 2005).

La capacitación de los empleados para manipular los alimentos es de fundamental importancia. Todas las personas que trabajan como manipuladores deber estar informados y tener consciencia

sobre su rol en la protección del alimento contra la contaminación y el deterioro, antes de iniciar sus actividades (SENAI, 2001).

El Hotel 3 obtuvo un porcentaje del 100% de adecuación en cuanto a los ítems observados en la investigación siendo clasificado como un Hotel Modelo, atendiendo todas las exigencias de las buenas prácticas de fabricación presentes en la RDC 216 establecida por la ANVISA. Se destacan la realización de entrenamientos constantes, monitoreo y capacitación de los manipuladores; minimizando los riesgos de contaminación de los alimentos y garantizando la calidad higiénica y sanitaria de los alimentos procesados.

Para el Hotel 4, el resultado encontrado fue un porcentaje del 33,98% de adecuación, siendo insatisfactorio dentro de las exigencias de la Resolución 216 lo que resalta el riesgo de que se produzca un elevado índice de contaminación alimentaria, dejando mucho que desear en varios puntos de lo establecido por la Vigilancia Sanitaria para el funcionamiento adecuado de los establecimientos productores y comercializadores de alimentos. El punto destacado fue el manejo inadecuado y la recepción de la materia prima debido a que el área de preparación es el lugar en donde salen los residuos de uso común y llegan los nuevos productos, con riesgo de convertirse en una fuente de contaminación cruzada del alimento. Otro punto observado de riesgo fue la falta de los Procedimientos Operativos Estandarizados (POP) para indicar la forma correcta de higienizar las manos.

La presencia de microorganismos patógenos en las manos representa un gran riesgo epidemiológico debido a la posibilidad de transferencia cruzada en los alimentos (Navarro, 2000). La higiene incorrecta de las manos implica la acumulación de suciedad y microorganismos en la piel y en las uñas de los manipuladores. De esa forma el manipulador lleva los microorganismos de un alimento contaminado hacia su cuerpo, contaminando el mismo. De acuerdo con Figueiredo (2003), se recomienda un proceso de higienización correcta de las manos después de tocar cualquier otro objeto antes de la manipulación de los alimentos.

Coincidiendo con este estudio Faheina Jr *et al.* (2008), evaluaron las unidades productoras de alimentos y detectaron el alto riesgo de contaminación cruzada en las etapas de preparación de los alimentos, ya sea en relación a las superficies sucias o a la manipulación humana incorrecta.

El Hotel 5 obtuvo un porcentaje del 91,91% de adecuación, siendo considerado también como establecimiento modelo. El hotel presentó un equipo bien calificado para realizar las actividades inherentes a los cargos. Todos los manipuladores tenían conocimiento de las normas de higiene de las manos y de los equipamientos, pasan por un proceso periódico de evaluación de desempeño de las actividades y por un control de salud para prevenir enfermedades y evitar la contaminación alimentaria.

Los factores de inadecuación del establecimiento pueden ser solucionados mejorando la estructura física, pues los problemas encontrados se deben a la falta de una adecuada estructura física en el área de preparación de los alimentos para que los manipuladores puedan realizar las actividades de forma más eficiente, minimizando los riesgos de contaminación cruzada.

Germano *et al.* (2003) señalan que la mayoría de las personas involucradas en la manipulación de alimentos necesitan conocer las medidas básicas de higiene a ser empleadas en los productos alimenticios. Asimismo, desconocen la posibilidad de ser portadores asintomáticos de microorganismos, contribuyendo a la contaminación del alimento.

El Hotel 6 alcanzó un índice del 95,60% de sus manipuladores cuyo desempeño aprobó los criterios evaluados. Por lo tanto, existe un porcentaje mínimo de riesgo de contaminación de los alimentos producidos ya que el mismo está en contacto directo con el alimento y es parte fundamental en la calidad de los productos ofrecidos por el establecimiento hotelero. No se observó la existencia de Procedimientos Operativos Estandarizados (POP) en el área de preparación a fin de presentar a los manipuladores las formas de higiene y manipulación de utensilios, equipamientos y muebles; la manipulación de la materia prima; la preparación de los alimentos; etc. Aunque se observó la presencia de los POP en lo que respecta a la correcta higiene de las manos y la vigilancia de los responsables del sector.

Munhoz, Pinto & Bionde (2008), al evaluar el conocimiento sobre las buenas prácticas por parte de los manipuladores de alimentos en la red municipal de enseñanza *û Botucatu* (SP) constataron un elevado grado de falta de capacitación del profesional en actividad lo que refleja la necesidad urgente de brindar capacitación y realizar una supervisión periódica, a fin de lograr una distribución segura de los alimentos.

Los manipuladores de alimentos pueden ser responsables de la contaminación. Así, establecer procedimientos operativos estandarizados, realizar campañas educativas para los empleados y aumentar la capacitación técnica y profesional del propietario y los manipuladores de alimentos, contribuyen positivamente a mejorar la calidad de la seguridad alimentaria (Oliveira *et al.*, 2004; Souza, 2006).

En el Hotel 7 se observó un porcentaje del 69,23% de adecuación de los manipuladores. En un estudio realizado por Danelon & Silva (2007) se destaca la importancia de la implementación de entrenamiento constante y evaluación periódica de los manipuladores con el fin de producir comida saludable, no contaminada y que proteja la salud de los usuarios y del manipulador. Así, el establecimiento podrá garantizar la calidad del servicio ofrecido.

A pesar de que existe un programa periódico de entrenamiento y capacitación de los manipuladores respecto de la higiene, las Buenas Prácticas de Fabricación determinan la presencia

de los POP's (RDC 275/ 2002) para que los manipuladores puedan realizar esos procedimientos de forma correcta y para que los visitantes puedan cumplir con los procesos descritos en los procedimientos operativos estandarizados establecidos por el área de alimentos y bebidas de cada hotel con la intención de minimizar los riesgos de contaminación alimentaria.

El entrenamiento -uno de los recursos utilizados en el proceso de desarrollo del personal- busca perfeccionar el desempeño funcional, el aumento de la productividad y la perfección de las relaciones interpersonales. Esos entrenamientos deben estar basados en los principios de higiene personal, ambiental y de los alimentos. De esa forma los manipuladores pueden llevar a cabo los procedimientos correctos de higiene, mejorando la calidad del producto final.

Gramulha *et al.* (2006) señala que las empresas productoras de alimentos y comidas se están preocupando por invertir en el perfeccionamiento de técnicas que promuevan el fortalecimiento de la producción de alimentos con calidad higiénica y sanitaria. El punto clave del entrenamiento es dar a los manipuladores los conocimientos necesarios para que desarrollen habilidades y actividades que los capaciten para el trabajo; siendo la principal meta de esos establecimientos la calidad del servicio ofrecido a sus clientes.

Cabe, entonces, buscar medios seguros para minimizar las complicaciones producidas por una inadecuada manipulación y tratar con criterio los insumos utilizados para la elaboración de los alimentos, además de establecer métodos y sistemas para prevenir la contaminación microbiológica. Para eso, es necesaria la implementación de herramientas en el proceso productivo de la comida e incrementar el control de calidad considerando los Procedimientos Operativos Estandarizados (POPs), las Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) y el sistema de Análisis de los Peligros y Puntos Críticos del Control (APPCC).

Situación y condiciones para la realización de la actividad de los manipuladores

Los Hoteles 3, 5 y 6 presentaron un índice de adecuación considerado como satisfactorio porque coincide con los puntos de conformidad adoptados por la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (RDC 216, 2004) clasificándose el mismo como seguro para la comercialización de productos alimenticios. Los tres establecimientos presentaron un índice de adecuación con un mínimo de 91,91% de los ítems evaluados, ofreciendo así un producto de calidad a sus consumidores finales garantizando la calidad del servicio.

Los Hoteles 1, 2 y 7 alcanzaron un porcentaje de adecuación dentro de las normas exigidas por la ANVISA. Más allá de poseer valores inferiores a los hoteles destacados anteriormente, es perceptible que estos establecimientos aún necesitan profundizar el cuidado de la calidad higiénica y sanitaria de los alimentos además de acompañar con capacitación y monitoreo a los manipuladores de alimentos, quienes son importantes herramientas en la calidad del servicio prestado por el establecimiento.

Por otro lado, el Hotel 4 presentó un índice de 33,98% de los ítems evaluados siendo el hotel con menor porcentaje y en el cual se constató que se desconocen las acciones y normas de Buenas Prácticas de Fabricación para los servicios de comercialización de alimentos. Por lo tanto, necesita un acompañamiento constante para implementar y ejecutar las buenas prácticas en los servicios de alimentos.

Entre los hoteles evaluados, se observó que los mismos no se adecuaron completamente en lo que respecta al siguiente punto:

1. *Manipuladores.* Se observó que los Hoteles 2 y 4 no presentan una acción efectiva en lo que hace al cuidado en la práctica de los manipuladores, lo que puede ocasionar problemas con la calidad de los alimentos preparados por ellos.

En estos establecimientos se verificó que los manipuladores no poseían un entrenamiento adecuado para la realización de las actividades a ser desarrolladas en el área de preparación de los alimentos y desconocían las normas técnicas referentes a las buenas prácticas de fabricación, incluyendo los Procedimientos Operativos Estandarizados para guiar a los empelados en la correcta higiene de las manos y el uso de uniformes durante la manipulación de los alimentos.

Según Arruda (1999), la eficiencia en el control de la inocuidad de un alimento está fundamentada en la capacidad de controlar los factores de riesgo, que podrían ser de origen químico, físico y biológico; y que, contribuyen a la contaminación, supervivencia y multiplicación de microorganismos que pueden causar diversas enfermedades.

1.1. *Lavatorios en el área de manipulación.* En todos los hoteles la existencia de lavatorios para los manipuladores siguen las exigencias impuestas por la ANVISA, los lavatorios poseen agua corriente y ocupan una posición estratégica en relación al flujo de producción y servicio. En los hoteles 3 y 6 el lavatorio estaba dotado de jabón líquido, con un sistema adecuado para el secado de las manos. En los demás hoteles los lavatorios no contaban con un sistema de secado adecuado para que los manipuladores ejercieran dicha tarea sin causar mayores problemas.

CONSIDERACIONES FINALES

Seis de los siete hoteles evaluados presentaron un porcentaje de 85,71% de lo exigido por la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria, mostrando que los emprendimientos hoteleros del municipio necesitan una dirección a seguir ya que muchos de esos establecimientos desconocen las Buenas Prácticas de Fabricación, aunque aplican algunos de sus principios.

El estudio permitió constatar que la mayoría de los establecimientos presentan resultados satisfactorios en relación a los manipuladores de alimentos indicando el interés de los mismos por

manter um alto nível de cuidados com seus empregados, pois éstos são responsáveis diretos da qualidade e segurança na produção de alimentos. Assim, a aplicação das Boas Práticas de Fabricação exerce fundamental importância na qualificação final dos produtos e serviços oferecidos.

Os resultados revelaram que os manipuladores de alimentos da rede hoteleira do município de João Pessoa necessitam um monitoramento constante de suas atividades para que os mesmos se habituem às iniciativas de cuidado com os alimentos a fim de garantir a qualidade final do produto oferecido.

Se destaca a importância das boas práticas nos serviços de alimentação assim como a criação e implementação do Manual de Boas Práticas para garantir a qualidade e a conformidade dos alimentos com a legislação sanitária, proporcionando segurança alimentar aos hóspedes e elevando o nível de qualidade dos estabelecimentos que trabalham com produtos alimentícios.

Considerando os resultados obtidos se estabelecem as seguintes recomendações: vigilância constante das ações dos manipuladores de alimentos; criação de treinamento e capacitação periódica para todo o pessoal da cozinha dos hotéis; e criação e implementação do Manual de Boas Práticas de Fabricação e de Procedimentos Operativos Padronizados.

Desse modo para que a segurança alimentar seja a chave do sucesso do serviço oferecido garantindo a qualidade dos produtos deve-se buscar a capacitação constante dos manipuladores oferecendo informações sobre as Boas Práticas de Fabricação incluindo ações de uma correta manipulação, de higiene dos materiais e utensílios, e de higiene pessoal. Assim também deve-se trabalhar para que em cada estabelecimento se possa implementar o Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle, um dos requisitos mais exigentes estabelecido pela ANVISA.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)** (2001) "Legislação em Vigilância Sanitária". Brasília. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br>. Acesso em: 05 de agosto de 2010
- Arruda, G. A.** (1999) "Implantando qualidade nos restaurantes de coletividade". Revista Nutrição em Pauta 7(35): 100-103
- Campos, V. F.** (1999) "Controle de qualidade total (no estilo japonês)". Editora de Desenvolvimento Gerencial, Belo Horizonte
- Castelli, G.** (2000a) "Administração hoteleira". Educs, Caxias do Sul
- Castelli, G.** (2000b) "Excelência em hotelaria: uma abordagem prática". Qualimark, Rio de Janeiro

- Danelon, M. S. & Silva, M. V.** (2007) “Análise das condições higiênico-sanitárias das áreas de preparo e consumo de alimentos, disponíveis para alunos de escolas públicas e privadas”. *Revista Higiene Alimentar*, São Paulo 21(152): 25-30
- Faheina Jr, G. S.; Rêgo, S. L.; Fonteles, T. V.; Martins, C. M.; Melo, V. M. M. & Martins, S. C. S.** (2008) “Avaliação microbiológica de equipamentos, utensílios e manipuladores de alimentos, em Unidades de Alimentação e Nutrição da Universidade Federal do Ceará”. *Revista Higiene Alimentar*, São Paulo 22(158): 59-63
- Figueiredo, R. M.** (2003) “As armadilhas de uma cozinha”. Manole, São Paulo
- Germano, P. M. L.; & Germano, M. I. S.** (2003) “Higiene vigilância sanitária de alimentos”. Varela, São Paulo
- Gramulha, D. M.; Battisti, E.; Ost, P. R.; Moura, P. N. & Alborgheti, G.** (2006) “Boas práticas de fabricação: Enfoque na importância do treinamento de manipuladores”. Disponível em: www.nutrinews.com.br. Acesso em: 05 de Agosto de 2010
- Kepple, A. W. & Segall-Correa, A. M.** (2011) “Conceituando e medindo segurança alimentar e nutricional”. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro, 16(1): 187-199
- Menezes, P. D. L. de; Balduino, B. C.; Balduino, J. C. & Vasconcelos, A. C.** (2009) “Qualidade e segurança alimentar nos restaurantes de Mamanguape – PB.” In: Adnilson, S.; Newton, P.; Putrick, S.; Ferreira Cury, M.; Dias Paixão, D.; Sakamoto, R.; Villanueva Ramos, S. (Org.) *Atividade turística e as potencialidades de novos destinos: Seleção dos melhores trabalhos apresentados no segundo Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. Pólo Iguassu Feiras & Eventos, Foz do Iguaçu*, pp. 59-78
- Mezomo, F. B. I.** (1994) “Administração de serviços de alimentação”. Manole, São Paulo
- Ministério da Saúde** (2010) “Manual integrado de prevenção e controle de doenças transmitidas por alimentos”. Secretaria de Vigilância em Saúde. Disponível em: http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/manual_dta.pdf, Acesso em: 12 fev 201
- Munhoz, P. M.; Pinto, J. P. A. N. & Biondi, G. F.** (2008) “Conhecimento sobre boas práticas por parte dos manipuladores de alimentos na rede municipal de ensino û Botucatu, SP”. *Revista Higiene Alimentar*, São Paulo 22(166/167): 29-31
- Navarro, S. H. V. R.** (2000) “Treinamento para manipuladores de alimentos: enfoque nas técnicas de treinamento exemplificado com a lavagem das mãos”. [Tese]. Universidade de São Paulo, São Paulo
- Oliveira, A. M.; Gonçalves, M. O.; Shinohara, N. K. S. & Stamford, T. L. M.** (2004) “Manipulador de alimentos: um fator de risco”. *Revista Higiene Alimentar*, São Paulo 17(115): 13-19
- Resolução RDC Nº 216 de 15-9-2004** (2004) “Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA”. Disponível em: http://www.tresambiental.com.br/article.php3?id_article=71 Acesso em: 05/08/2011
- Resolução RDC Nº 275 de 21-10-2002** (2002) “Dispões sobre o Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/ Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/ Industrializadores de Alimentos”. *Diário oficial [da] Republica Federativa do Brasil, Brasília*. Disponível em: [_http://www.abic.com.br/arquivos/leg_resoluçã0275_02_anvisa.pdf](http://www.abic.com.br/arquivos/leg_resoluçã0275_02_anvisa.pdf). Acesso em 05/08/2011

Riedel, G. (2005) "Controle sanitário dos alimentos". Atheneu, São Paulo, pp. 405-410

SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (2001) "Boas práticas de fabricação". Marco Antonio Areias Secco & Alessandra Calzolari Antonio, Curitiba

Silva Júnior, E. A. da (2002) "Manual de controle higiênico-sanitário em alimentos". Livraria Varela, São Paulo

Souza, L. H. L. (2006) "A manipulação inadequada dos alimentos: fator de contaminação". Revista Higiene Alimentar, São Paulo, 20(146): 32-39

Tredice, S. (2000) "As boas práticas de fabricação garantem a integridade dos alimentos". Indústria de Laticínios, São Paulo

Recibido el 18 de octubre de 2011

Correcciones recibidas el 17 de diciembre de 2011

Aceptado el 29 de diciembre de 2011

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués