

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
Universidade Federal de Paraíba
João Pessoa - Brasil

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.*