

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Lineamientos para visitas turísticas

Asistente de Investigación

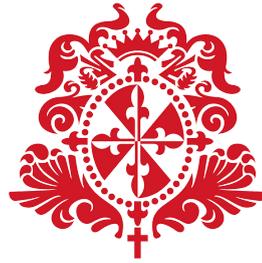
Maria Vanessa Giraldo Zuluaga

Dora Patricia Jimenez Franco

Bogota, D.C

2021

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Lineamientos para visitas turísticas

Asistente de Investigación

Maria Vanessa Giraldo Zuluaga

Dora Patricia Jimenez Franco

Clara Ines Pardo Martinez

Administración de Negocios Internacionales

Bogota, D.C

2021

## Índice

Resumen	
Palabras Clave	
Abstract	
Key Words	
Introducción	1
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.2. Justificación	3
1.3. Objetivo General	4
1.4. Objetivos Específicos	5
1.5. Alcance y vinculación con el proyecto del profesor	5
Importancia de la bioseguridad en establecimientos que ofrecen servicios turísticos de granja	6
Principales fuentes de riesgo y medidas a seguir	8
Documentación esencial para el buen orden y seguimiento	10
4.1 Registro de los animales (de ser el caso)	10
4.2 Registro de la producción	11
4.3 Registro de ingreso	12
Instalaciones y áreas	13
Planes de saneamiento	14
Prácticas responsables	15
Requisitos para el personal operativo	16
Especificaciones de algunos de los procesos	17
Estrategia para llevar a cabo con éxito una visita turística	20
Conclusiones	22
Recomendaciones	23
Referencias Bibliográficas	25

## **Resumen**

En el siguiente trabajo se encontrará toda la estrategia para realizar una visita turística a una planta de alimentos de productos lácteos, junto con los requisitos necesarios y procesos detallados de cada acción a seguir. Además se encontrará sección por sección todos los requerimientos en cuanto al personal, los animales y los espacios, para así poder asegurar un dominio total de los aspectos implicados.

Finalmente se encontró que para una óptima estrategia de visita turística es necesario seguir todos los lineamientos propuestos por el gobierno de seguridad y salud en el trabajo, además de poder contar con todos los requisitos de salubridad para poder evitar una propagación, teniendo en cuenta la coyuntura actual. Dentro de estas estrategias se evidencia paso a paso de los aspectos a tener en cuenta para una buena organización y óptimo requerimiento de las obligaciones por parte de los entes estatales y de salud.

### **Palabras Clave**

Animales, seguridad, salubridad, planta de alimentos, visita turística y estrategia

## **Abstract**

In the following work you will find the entire strategy to make a tourist visit to a dairy food plant, along with the necessary requirements and detailed processes of each action to follow. Finally, you will find section by section all the requirements in terms of personnel, animals and spaces, in order to ensure total control of the aspects involved.

Finally, it was found that for an optimal tourist visit strategy it is necessary to follow all the guidelines proposed by the government for safety and health at work, in addition to being able to have all the health requirements to be able to avoid a spread taking into account the current situation. Within these strategies, it is evident step by step the aspects to be taken into account for a good organization and optimal requirement of the obligations on the part of the state and health entities.

## **Key Words**

Animals, safety, healthiness, food plant, tourist visit and strategy

## **1. Introducción**

La coyuntura actual que enfrenta el mundo debido al Covid-19 trajo consigo un aumento de todos los requisitos de salubridad y seguridad en especial en la industria de alimentos, especialmente en las plantas de alimentos de productos que provienen de animales y sus derivados. Esto con el fin de poder garantizar una seguridad en el consumo de alimentos y evitar una propagación del virus de forma masiva. Además de esto se vieron afectados los parámetros y requisitos de las visitas turísticas a plantas de alimentos.

Por lo mencionado anteriormente se busca hacer un énfasis en el procedimiento a seguir, además de los cambios que debe adoptar la compañía para poder cumplir con todos los requisitos que se exigen en la actualidad y poder seguir brindando espacios de esparcimiento, conocimiento e interés social. Por todo esto se busca hacer un apoyo conciso a todas aquellas plantas de alimentos , que deseen seguir fomentando las visitas turísticas y darse a conocer como empresa y transparentar sus procesos de forma segura y detallada.

## **1.1. Planteamiento del Problema**

Las plantas de producción de productos lácteos tienen gran presencia e importancia en la industria de alimentos, debido a que es allí donde se producen los lácteos que hacen parte de la dieta diaria de los colombianos, siendo este “el segundo país con mayor consumo de Latinoamérica”.(Asoleche,2018).Lo cual implica de forma directa una mayor responsabilidad de salubridad y seguridad dentro de su lugar de trabajo.

Al enfrentar en la actualidad una pandemia mundial, para estas empresas es un reto mantener las visitas turísticas a sus establecimientos, incluyendo la posibilidad de observar el proceso que se lleva a cabo en la planta de alimentos con el fin de dar a conocer este proceso y sus productos, permitiéndoles posicionarse dentro del mercado. Por esto mismo este proyecto busca brindar las estrategias necesarias para poder permitir estas visitas turísticas de la forma más segura y completa posible, además de brindar todos estos planes de acción que con regularidad deben cumplir.

## 1.2. Justificación

La nueva tendencia del mercado, visitas turísticas, busca nutrir de experiencias enriquecedoras al cliente. Es una nueva oportunidad que ofrecen las empresas de conocer, experimentar, explorar y recorrer lugares o establecimientos desconocidos o que se creían imposibles de conocer, como una planta de producción de derivados lácteos que está ubicada en una granja. Esta visita ofrece la posibilidad de conocer toda la cadena de producción, desde proceso de crecimiento del animal que llega a producir la leche hasta conocer el producto terminado listo para el consumo humano. Las empresas que ofrecen estos paquetes, tienen como objetivo satisfacer esta necesidad del cliente.

Debido a la coyuntura actual (Covid-19), las empresas que ofrecen servicios turísticos, se vieron afectadas drásticamente, sus visitas se redujeron significativamente, sumado a la inversiones que deben realizar para adecuar sus instalaciones según las normas de bioseguridad establecidas por el gobierno.

Con esta investigación buscamos establecer los lineamientos y estrategias adecuadas para realizar una visita turística, bajo los parámetros de bioseguridad, definiendo las medidas que debe adoptar una empresa que se dedica a esta actividad.

### **1.3. Objetivo General**

Definir los lineamientos para realizar una visita turística a una planta de alimentos de productos lácteos y las correspondientes medidas de los mismos para estar en óptimas condiciones de prestar una visita turística.

#### **1.4. Objetivos Específicos**

Establecer la estrategia para realizar una visita turística.

Determinar las medidas de salubridad y bioseguridad para visitar una planta de alimentos.

#### **1.5. Alcance y vinculación con el proyecto del profesor**

Se apoyó a la profesora Clara Inés Pardo en su proyecto con una estrategia para realizar y potenciar las visitas turística a plantas de alimentos de productos lácteos, orientando a las empresas que ofrecen estos servicios y desean continuar con la regularidad de sus procesos, aumentar su alcance dentro del mercado y darse a conocer como una empresa que busca mostrar de forma transparente y detallada todo el proceso de producción.

## **2. Importancia de la bioseguridad en establecimientos que ofrecen servicios turísticos de granja**

Entendiendo la bioseguridad como un enfoque estratégico e integrado para analizar y gestionar los riesgos relevantes para la vida, la salud humana, animal y vegetal y los riesgos asociados para el medio ambiente, se sabe que está se basa en un “conjunto de normas y medidas para proteger la salud frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está puesto el desempeño de sus funciones” (OMS,S.f).

La bioseguridad es uno de los pilares fundamentales para asegurar la productividad y seguridad, por lo que debe aplicarse en todas las áreas donde se manipule material biológico (tales como la granja, plantas de producción de alimentos, establos, zona de ordeño y demás). Así pues dando la certeza y tranquilidad a los consumidores y trabajadores que se está produciendo y trabajando desde un lugar apto para el desarrollo y comercialización de alimentos.

Es importante tener en cuenta que la bioseguridad no es solo un factor que se deba tener en cuenta en épocas de pandemia o emergencia sanitaria, son normas que se deben implementar siempre, en especial cuando en un mismo lugar se encuentran animales y la producción de productos de consumo humano, debido a que los animales pueden tener alguna enfermedad o bacteria que pueden transmitir a través de una herramienta de trabajo, contacto con un individuo, etc.

A continuación se darán a conocer varios aspectos importantes a tener en cuenta para un cuidado óptimo de las instalaciones en temas de salubridad y los pasos a seguir para poder asegurar unas medidas de bioseguridad seguras y eficaces.

### **3. Principales fuentes de riesgo y medidas a seguir**

Es importante tener en cuenta que en cada establecimiento hay áreas que son principales fuentes de contagio de virus y enfermedades humanas o de animales. Es por esto que se deben tener en cuenta todos estos espacios para poder brindar un mayor cuidado y atención. Entre algunos de los lugares o espacios menos comunes se encuentran los interruptores, las manijas de las puertas, los respaldos y costados de las sillas, las mesas, las manijas o barandas y demás. Algunos accesorios como relojes, zapatos, cinturones, anillos y bolsos son altas fuentes de contaminación por lo cual se deben desinfectar y mantener fuera del alcance de las plantas. Finalmente se deben tener en cuenta aquellas herramientas utilizadas por los trabajadores que puedan mantenerse en continuo contacto ya que aunque sean manipuladas con organización y cuidado, es necesario hacer una limpieza y mantenimiento, de igual forma con las herramientas que tienen contacto con los animales y sus fluidos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se debe aclarar que aunque cada área es importante en su cuidado y limpieza, es necesario mirar aquellas zonas, objetos o espacios que no se tienen en cuenta pero son importantes al momento de tener contacto con ellas. Es por esto que la desinfección constante y el seguimiento a cada área de las instalaciones es de suma importancia, evitando posibles problemas de salud, infecciones y problemas laborales, ya que no tener las áreas debidamente desinfectadas, delimitadas y controladas según las normas establecidas, puede traer consigo una multa por falta de garantías.

**De acuerdo a lo anterior es necesario tomar medidas tales como:**

- Desinfectar los lugares donde ingresan los visitantes.
- Señalización para el debido distanciamiento (2mts de distancia).
- Tapabocas obligatorio.
- Toma de temperatura.
- Desinfección de manos y zapatos.
- Cofia ,y desinfección adecuada de zapatos para ingresar a la planta.
- Evitar el uso de accesorios tales como correas, aretes y cadenas.
- Cofias.

#### **4. Documentación esencial para el buen orden y seguimiento**

Consiste en realizar formatos detallados de cada proceso con el fin de llevar registros controlados acerca de los procesos y situaciones de la empresa.

##### **4.1 Registro de los animales (de ser el caso)**

Los primeros formatos a desarrollar dentro de la misma serían aquellos relacionados con los animales, en los cuales se puedan tener los controles de su crecimiento, enfermedades, tratamientos realizados, evolución y avances significativos o detalles de cuidado.

Es importante llevar estos registros con el fin de poder establecer las fechas de los sucesos, sus duración, tipo de tratamiento y detalles específicos de medicamentos. Esto permitirá tener un control sobre las enfermedades o plagas al saber el origen de las mismas y si en dado caso se llega a dar una transmisión que está permita ser tratada en momento oportuno según el diagnóstico y medicamentos suministrados en casos anteriores. Además de establecer rangos de tiempo oportunos para el cuidado y prevención de enfermedades.

Aunque se recomienda llevar este registro hasta la salida o fallecimiento de cada animal en el establecimiento, es necesario tener en cuenta que los casos especiales presentados con dichos animales pueden ser de utilidad en el futuro para casos similares,

tratamientos y análisis de anomalías. Los beneficios de este sistema priman en poder analizar las enfermedades presentadas, cuales tienen prevalencia y cuán efectivos han sido los medicamentos utilizados en dichos procesos, además de tener un control general sobre los animales y la preservación de su vida y cuidado.

#### **4.2 Registro de la producción**

El registro de la producción consta en un proceso detallado con fecha, lugar de producción, cantidades requeridas, tipo de procedimiento, recursos y resultados obtenidos, donde priman los detalles a los procedimientos, tipos de materia prima o recursos utilizados, además de características especiales y cambios en los resultados. Aunque en la mayoría de procesos de producción se tiene en cuenta únicamente las horas y el tipo de proceso realizado, es necesario añadir detalles más específicos al hablar de productos derivados de animales, con el fin de poder prevenir la propagación de enfermedades en dado caso que se presente algún problema con el animal que preste la materia prima para poder tener un control de la producción y cuidados de salubridad y salud pública general.

Finalmente en dado caso que la empresa decida tener cultivos, es necesario llevar el mismo control para prevención de plagas y tratamientos efectivos en su uso y duración.

### **4.3 Registro de ingreso**

La organización y control de datos es un aspecto fundamental dentro de cualquier empresa, por lo que es necesario llevar un registro de ingreso tanto del personal de la compañía como de quienes la van a visitar. Además, es necesario contar con ciertos parámetros y reglas al momento de entrar a estas áreas como gorros, batas blancas o del color requerido, botas especiales y en su caso guantes desinfectados y aptos para el contacto con alimentos.

De ser posible en las visitas turísticas o guiadas, se debe llenar un formulario con los detalles requeridos por la empresa para su seguridad dentro de las instalaciones y el mantenimiento óptimo de salubridad.

## **5. Instalaciones y áreas**

Dentro de las delimitaciones territoriales, es necesario asegurar un espacio libre de contaminación y químicos dañinos para la salud, además de asegurar instalaciones que brinden seguridad y bienestar tanto a los operarios como a los animales y a quién las visite.

Específicamente dentro de las fincas o granjas se debe contar con potreros o corrales de aislamiento para los animales que necesitan tratamientos o manejos especiales, además de espacios especiales para visitas del veterinario y senderos especiales para el tratamiento de las áreas. Estos espacios deben ser debidamente señalizados y etiquetados.

## 6. Planes de saneamiento

A continuación, se enuncian los diferentes planes de saneamiento que se deben tener en cuenta para el correcto funcionamiento del establecimiento, y de esta forma poder asegurarse de que cumple con las normas de bioseguridad.

- Mantenimiento y control de las fuentes de agua, además de monitoreos periódicos de su calidad para el consumo y uso
- Mantener limpias todas las instalaciones y áreas
- Programa documentado de control de plagas y roedores
- Capacitaciones continuas como seguridad y salud en el trabajo y prevención y cuidado de enfermedades y virus
- Controles periódicos de saneamiento y seguridad

## **7. Prácticas responsables**

Dentro de las instalaciones es necesario poder llevar todos los procesos como los exige el estado, además de prácticas transparentes y responsables que permitan el buen cuidado y la óptima implementación de las normas. Entre estos está emplear plaguicidas autorizados, uso de materiales transgénicos que cuenten con la autorización del ICA, análisis anual (como mínimo) del agua y fertilizantes con su respectivo registro.

## 8. Requisitos para el personal operativo

A continuación, se especificarán algunos de los deberes y requisitos por parte de la planta de alimentos hacia el personal operativo, para así poder cumplir con todas las normas establecidas por el gobierno y evitar cualquier inconveniente laboral.

- Se debe garantizar que el personal se realice exámenes médicos como mínimo una vez al año
- Realizar capacitaciones en temas de higiene, salubridad, cuidado personal, cuidado animal y bioseguridad
- Enseñar la manera correcta de suministrar los medicamentos y plaguicidas de ser el caso
- Dotar al personal con la indumentaria necesaria para el desarrollo de sus labores
- Contar con instalaciones que brinden bienestar a los trabajadores como baños, áreas de descanso, áreas de alimentación y desinfección
- Disponer de botiquín y disponer de un personal capacitado en primeros auxilios

## 9. Especificaciones de algunos de los procesos

Descripción de los procesos que se llevan a cabo en la granja como en la planta de producción respectivamente, y detalles de salubridad a tener en cuenta para aplicar en las diferentes áreas de la compañía, para cumplir con la normatividad.

**Continua revisión de los animales:** De acuerdo con lo mencionado anteriormente es necesario poder llevar un control continuo de todos los animales, para así detectar enfermedades o problemas con anterioridad y poder tratarlos a tiempo, además de poder generar parámetros primarios que permitan un mejor manejo a futuro de una situación en general.

**Continuo aseo de los espacios o materiales que entran en contacto con los animales:** Como es de saber, aunque no es necesario una limpieza diaria, si se debe mantener limpio el lugar de trabajo, además de los lugares donde se encuentren los animales para poder evitar enfermedades y plagas y de contar con las medidas de sanidad básicas para el desarrollo de productos.

**Uniforme requerido para todo el personal dentro de las instalaciones:** Es necesario que todo el personas, en todo momento dentro de las instalaciones utilice guantes,

overol, gafas, tapabocas y botas. Además de esto es necesario que el jefe de personal supervise su buen uso en todo momento.

**Programa de limpieza dentro de las instalaciones y máquinas:** Aunque se sabe que la mayoría de las compañías saben de su responsabilidad de mantener el área de trabajo limpia es necesario llevar un control de estas limpiezas para llevar un buen control y evitar algún problema de salubridad. Estos pueden llevar el nombre del personal encargado de la limpieza, que áreas realizó, cuánto tardó y que día lo realizó (esto se reparte durante los días de la semana para que sea equitativo y fomente el trabajo en equipo).

**Desinfección de las zonas comunes:** Debido a la coyuntura actual, es necesario llevar una continua desinfección de las zonas comunes, para así poder ofrecer espacios de seguridad tanto a los visitantes como a los empleados y poder mantener un mejor control de limpieza. Dentro de este aspecto también se puede hacer necesario el requerimiento de todo el personas a mantenerse aseados, donde la limpieza de manos periódica sea totalmente necesaria y se ofrezcan todos los insumos necesarios.

**Limpieza y orden general del espacio:** Acercándonos un poco más a un espacio de visita y conocimiento estudiantil y profesional, es necesario que el personal de la granja esté en un continuo monitoreo de las instalaciones, donde puedan tener mejoras continuas y disposición de los espacios.

**Monitoreo de las normas de bioseguridad:** Durante las visitas es necesario que se genere un continuo monitoreo de que todos los visitantes cuenten con un uso adecuado de los tapabocas y si es requerido de otras medidas de bioseguridad.

**Evitar el contacto de los visitantes con los alimentos y las áreas de elaboración de los mismos:** Si se requiere o se presta la oportunidad de que las personas participen de los procesos de elaboración, se debe contar con todos los requisitos de vestimenta y desinfección oportunos (ya mencionados anteriormente)

**Visitas planeadas:** Si hay visitas agendadas, es recomendable enviar una circular donde se establezcan puntos importantes, para así poder tener mayor organización y control.

**Formulario de ingreso:** Un formulario que incluya las preguntas pertinentes acerca de su contacto con personas que han tenido covid o tienen, síntomas de hace dos días y si presenta alguno en el momento de la visita.

## **10. Estrategia para llevar a cabo con éxito una visita turística**

Dentro de la estrategia específica para poder llevar a cabo una visita turística con éxito, es necesario poder llevar un buen control y manejo dentro de la planta, donde todas las tareas estén bien asignadas y llevadas a la perfección, asegurando en primera instancia un buen orden y distribución de las tareas que permita un buen control de las tareas adicionales a realizar para recibir visitantes.

Antes de recibir un grupo de visitantes, es necesario poder enviarles un documento o aviso con todas las especificaciones necesarias por parte de la empresa que se deben cumplir a la perfección, para así en el momento de la visita no hayan mal entendidos y se pueda tener un mayor orden y manejo de las normas de salud. Adicionalmente es necesario que se confirme el número de visitantes para hacer todas las adecuaciones específicas (de ser necesarias) según el número de personas. De ser posible, los visitantes al ingreso de las instalaciones deben llenar un formulario que permita hacer preguntas relevantes al momento de querer garantizar el cuidado del personal y la salud y seguridad de toda la instalación.

Al momento de llegada de los visitantes, es necesario hacer un chequeo general verificando que cumplan con todos los requisitos solicitados para poder darles ingreso. Después de este proceso se procede a brindarles todos los insumos e indumentaria necesaria para el ingreso, asegurando espacios óptimos para la adecuación de los visitantes. Durante el recorrido es necesario que haya personal encargado de hacer cumplir las normas de

bioseguridad y el distanciamiento óptimo para el recorrido. De ser posible, se debe evitar al máximo actividades que impliquen el relacionamiento directo con la materia prima (ya sean alimentos o animales) y los visitantes, para poder reducir los riesgos al máximo.

Finalmente al finalizar la visita, se recomienda dar un número de contacto al grupo de visitantes donde de ser el caso, se puedan comunicar si sienten algún tipo de síntoma o indisposición.

## **11. Conclusiones**

Cumplir de forma rigurosa y oportuna con todas las medidas de bioseguridad en las empresas para poder ofrecer sus servicios turísticos con seguridad y tranquilidad al cliente. Es importante cumplir, para poder generar una reactivación en la industria, e incentivar de nuevo las visitas, y la oportunidad de explorar, conocer y tener una nueva y valiosa experiencia.

La finalidad de las visitas turísticas es dar a conocer de forma detallada el proceso para obtener el producto final listo para el consumo humano, dar a conocer la marca, que el producto genere confianza en el consumidor porque conocen cada uno de sus procesos, que cumplen con todas las políticas de bioseguridad y la calidad del producto que van a consumir.

## 12. Recomendaciones

Se le recomienda a las empresas que ofrecen servicios turísticos en tiempos de pandemia (Covid-19), seguir oportunamente todas las medidas de bioseguridad para prevenir el contagio y propagación del virus si tienen un caso.

### **Para los clientes y trabajadores:**

1. Realizar una encuesta previa de los síntomas del individuo de los últimos 15 días y si tuvo contacto con alguien que tenga covid.
2. Toma de temperatura.
3. Exigencia del tapabocas.
4. Desinfección de manos.
5. Para el ingreso a la planta, utilizar: Tapabocas, bata, cofia, desinfección de zapatos y cuerpo, no usar accesorios, no pasar las manos por ojos y boca.

### **Para el establecimiento:**

1. Delimitar y señalar las áreas con un distanciamiento de dos centímetros.
2. Desinfectar las áreas antes de las visitas y después de la visita.
3. Lavado de manos cada 3 horas.
4. Uso de tapabocas todo el tiempo a menos que necesite ingerir algún alimento o bebida, y de ser así, solo en el área de consumo de alimentos.

5. Si hay un caso de covid-19 en la empresa, se debe reportar, enviar a casa, y hacer prueba a todas las personas con las que tuvo contacto, y hacer la debida desinfección a las instalaciones.

### 13. Referencias Bibliográficas

FAO y FIL. (2012). Guía de buenas prácticas en explotaciones lecheras. Directrices FAO:

Producción y Sanidad Animal No. 8. Roma. Recuperado el 6 de Septiembre del 2021 de: <http://www.fao.org/3/ba0027s/ba0027s00.pdf>.

Gov.(s,f).Medidas de bioseguridad sector turístico. Recuperado el 25 de Octubre del 2021 de:

<https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/acciones/acciones-de-turismo.html>.

Iberdrola.(S,f).La bioseguridad: fundamental en la lucha contra las pandemias.Recuperado el

11 de Septiembre del 2021

de:<https://www.iberdrola.com/innovacion/que-es-la-bioseguridad>

ICA. (s,f). Reglamentación sobre las condiciones sanitarias y de inocuidad. Recuperado el 14 de Septiembre del 2021 de:

<https://www.ica.gov.co/getdoc/016f3c96-a458-4fa6-ae96-41d18b2221f5/requisitos-sanitarios-y-de-inocuidad-en-la-producc.aspx>.

Universidad Nacional. (2011). Bioseguridad. Recuperado el 11 de Septiembre del 2021 de:

<http://red.unal.edu.co/cursos/enfermeria/modulo2/bioseguridad.html>.

Universidad de Costa Rica. (s,f). Inocuidad Alimentaria. Recuperado el 14 de Septiembre del 2021 de:

<http://www.buenaspracticasadagricolas.ucr.ac.cr/index.php/manejo-de-cultivos/documentar-el-registro-de-la-produccion>.