

CAPITULO I

**MANIPULACION E HIGIENE DE ALIMENTOS DE RESTAURANTES
UBICADOS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CASCO METROPOLITANO
CALLE CHILE ENTRE VENEZUELA Y JUAN JOSÉ FLORES**

1.- PROBLEMA DE INVESTIGACION

El estudio cuya propuesta se presenta en este documento atiende a la necesidad y el interés de contar con una descripción de la práctica en el servicio, manipulación e higiene de alimentos en un establecimiento seleccionado ubicados en el Casco Colonial del Centro histórico del distrito metropolitano de Quito. Se pretende que dichas descripciones provengan de un proceso formal y sistemático de indagación en el que intervengan formas técnicas de servicio y manipulación de alimentos para prestar un servicio de calidad, los mismos que abarquen diversos aspectos del objeto de estudio, algunos de ellos descritos por los profesores mismos y otros por los estudios de investigación.

1.1.- ANTECEDENTES

El centro de Quito al ser considerado un atractivo turístico, genera gran cantidad de divisas, siendo perjudicado que el restaurante investigado ofrece una incorrecta manipulación de alimentos y un servicio de baja calidad.

Uno de los principales temores que tienen los extranjeros al degustar los manjares ecuatorianos son las enfermedades de transmisión por alimentos las mismas que son ocasionadas casi siempre por negligencia humana, la actitud de las personas que trabajan en restaurantes es un factor determinante para organizar la provisión de comidas higiénicas y el servicio amable al cliente

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La mayoría tienen conciencia de mejorar y garantizar la manipulación y servicio de los alimentos, pero pocas tienen implementados sistemas de calidad y aun menos efectúan evaluaciones, para estar a la par con sus similares, por esta razón se propone en el presente trabajo, una herramienta fundamental e importante para la implementación correcta de la manipulación y servicio de los alimentos en los restaurantes.

1.3 JUSTIFICACION

La razón para realizar este trabajo, es la necesidad que tienen los propietarios de los restaurantes de conocer e informarse mejor sobre las norma de manipulación y servicio de los alimentos, una característica principal de los propietarios de los restaurantes es estar conscientes de las responsabilidades que les corresponde, al estar dando un servicio para el consumo humano, las consecuencias de la deficiencia y desorden en la elaboración de los alimentos y servicio del mismo, aunque a veces desconocidas pueden ocasionar graves problemas de salud a los consumidores, perdiendo clientela, por ello es necesario contar con una buena manipulación y a su vez el servicio de los alimentos que es indispensable e importante establecer un método de trabajo que asegure a los clientes alimentos sanos y de calidad, razón por la cual se justifica plenamente la implementación de esta práctica, de manipulación y servicio de alimentos seguros.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual de seguridad alimentaria de un establecimiento de comida rápida ubicado en el casco colonial del distrito metropolitano de Quito.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar la información necesaria que nos ayude a establecer los puntos críticos en las operaciones del restaurante.
- ✓ Fortalecer el conocimiento y capacidades técnicas del personal manipulador de alimentos.
- ✓ Reforzar prácticas de higiene adecuadas en el personal de servicio de alimentación.
- ✓ Concienciar a los que manipulan y transforman los alimentos sobre los peligros potenciales que conlleva la contaminación de los mismos por medio de charlas, conferencias o medios visuales.

2.3 PREGUNTA

- ❖ ¿Los locales que expenden alimentos en el Casco Colonial del Centro histórico del distrito metropolitano de Quito ubicados en la calle Chile desde La calle Guayaquil hasta la calle Juan José Flores, realizan un buen servicio y una adecuada manipulación e higiene de alimentos?

CAPITULO II

1. Marco conceptual

Para tener conocimientos más amplios del tema vamos a sustentarnos con conceptos que en el desarrollo de este trabajo serán de mucha utilidad.

Restaurante.- comprende todos los establecimientos cualquiera que sea su denominación que sirvan... al público mediante un precio, bebidas y comidas para ser consumidas en un mismo local.

Gastronomía.- es el estudio de la relación del hombre, entre su alimentación y su medio ambiente, La gastronomía estudia varios componentes culturales tomando como eje central la comida. El significado etimológico de la palabra gastronomía proviene de los vocablos “(gastér, gastrós) estómago”, en griego, lo que generó su uso generalizado respecto de todo lo que tiene que ver con comer.

Gastrónomo.- Es la persona que se ocupa de esta ciencia. A menudo se piensa erróneamente que el término gastronomía únicamente tiene relación con el arte culinario y la cubertería en torno a una mesa. Sin embargo ésta es una pequeña parte del campo de estudio de dicha disciplina: no siempre se puede afirmar que un cocinero es un gastrónomo.

Mesero.- Es la persona que también se la denomina Camarero, mozo que se dedica a servir a los comensales o clientes en las cafeterías, restaurantes, etc.

Cliente.- persona que busca satisfacer sus necesidades en el mercado a cambio de una transacción monetaria

Contaminación: La introducción o presencia de un contaminante en los alimentos o en el medio ambiente alimentario.

Contaminante: Cualquier agente biológico o químico, materia extraña u otras sustancias no añadidas intencionalmente a los alimentos y que puedan comprometer la inocuidad o la aptitud de los alimentos.

Desinfección: La reducción del número de microorganismos presentes en el medio ambiente, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento.

Higiene de los alimentos: Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.

Idoneidad de los alimentos: La garantía de que los alimentos son aceptables para el consumo humano, de acuerdo con el uso a que se destinan.

Inocuidad de los alimentos: La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

Instalación: Cualquier edificio o zona en que se manipulan alimentos, y sus inmediaciones, que se encuentren bajo el control de una misma dirección.

Limpieza: La eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias objetables.

Manipulador de alimentos: Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipo y utensilios utilizados para los alimentos, o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos.

Peligro: Un agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o bien la condición en que éste se halla, que puede causar un efecto adverso para la salud.

Producción primaria: Las fases de la cadena alimentaria hasta alcanzar, por ejemplo, la cosecha, el sacrificio, el ordeño, la pesca.

Sistema de HACCP: Un sistema que permite identificar, evaluar y controlar

2. MARCO TEORICO

Higiene de alimentos

La seguridad alimentaria depende de que cada una de las áreas de trabajo en su operación, se desempeñe adecuadamente, desde la recepción de alimentos hasta el servicio al cliente.

Un programa de seguridad alimentaria bien diseñado protege a sus empleados, asegura la calidad de su operación y hace que sus clientes regresen e incrementen las ventas las cuales ayudan a obtener mayor utilidad en el servicio de alimentos y bebidas.

Calidad de los alimentos

El manipular los alimentos con seguridad e higiene ayuda a conservar la apariencia, sabor, textura, consistencia, valor nutritivo y propiedad química de estos. La comida que se prepara aplicando las técnicas culinarias correctas se puede conservar con mayor probabilidad de mantener su calidad y frescura.

Alimentos que se contaminan más fácilmente

Aunque cualquier alimento se puede contaminar, aquellos con alto contenido de agua y proteína, en los cuales las bacterias pueden desarrollarse fácilmente son clasificados como alimentos potencialmente peligrosos

Riesgos de contaminación alimentaria

La contaminación es la presencia no intencionada de sustancias o microorganismos dañinos en la comida.

Hay tres tipos principales de riesgos:

- **Riesgos Biológicos.**- Provocados por las bacterias, virus, parásitos y hongos. La contaminación por bacterias es la amenaza más grande a la seguridad alimenticia.
- **Riesgos Químicos.**- Son los pesticidas, aditivos, conservadores para alimentos, artículos de limpieza, y metales tóxicos de utensilios y equipo usado que descompone.
- **Riesgos Físicos.**- Materiales ajenos al alimento, tales como la mugre, vidrio o trastes rotos y otros objetos que accidentalmente entran en la comida.

Contaminación Cruzada

La contaminación cruzada es la transferencia de sustancias o microorganismos dañinos a la comida por medio de:

Manos que tocan alimentos crudos y después tocan alimentos cocinados y listos para consumirse.

Superficies de contacto con comida que tocan alimentos crudos, y que no están limpios ni desinfectados y que después tocan alimentos que están listos para consumirse.

Alimentos crudos o contaminados que tocan o derraman sobre alimentos que están listos para ser consumidos.

Limpio vs. Sucio

1. - Limpio significa libre de mugre visible

2. - Desinfectado significa que está libre de niveles dañinos de contaminación

La comida, equipo y utensilios limpios no siempre están desinfectados. Por ejemplo, una copa se puede ver extremadamente limpia, pero puede portar bacterias y químicos dañinos.

Después de ser lavada en agua hirviente, la misma copa puede parecer manchada o con marcas de agua, pero sin embargo esta desinfectada.

Por estas razones, la administración de drogas y alimentos define a la desinfección como el uso de calor o químico que destruyan el 99.99% de microorganismos causantes de enfermedades en superficies de contacto con comida.

Enfermedades transmitidas por alimentos contaminados

Los factores más comunes que ocasionan brotes de enfermedades por alimentos pueden ser controlados con un sistema de seguridad alimentaria.

Las Enfermedades transmitidas por alimentos pueden generarse a partir de un alimento contaminante o de agua contaminada. Son llamadas así porque el alimento actúa como vehículo de transmisión de organismos dañinos y sustancias tóxicas.

Los reportes de enfermedades por alimentos involucran usualmente más de uno de estos factores.

- El no enfriar los alimentos adecuadamente.
- El no calentar o cocinar los alimentos correctamente.
- Colaboradores que llevan mala higiene en casa y en el trabajo.
- Alimentos que se preparan con un día o más por adelantado antes de servir.
- Agregar ingredientes crudos o contaminados a alimentos, sin cocinarlos por más tiempo.
- Dejar que los alimentos reposen demasiado tiempo por temperaturas que son favorables a la reproducción de bacterias
- El recalentar alimentos cocinados a temperaturas que maten las bacterias.

La contaminación cruzada de alimentos cocidos con alimentos crudos, equipo mal lavado o mal desinfectado o por colaboradores que manejan incorrectamente la comida.

Todo esto se resume a un abuso de tiempo y temperatura, mala higiene personal y contaminación cruzada.

Las ETA pueden manifestarse a través de:

-Infecciones transmitidas por alimentos: son enfermedades que resultan de la ingestión de alimentos que contienen microorganismos perjudiciales vivos.

Por ejemplo: salmonelosis, hepatitis viral tipo A y toxoplasmosis.

-Intoxicaciones causadas por alimentos: ocurren cuando las toxinas o venenos de bacterias o mohos están presentes en el alimento ingerido.

Estas toxinas generalmente no poseen olor o sabor y son capaces de causar enfermedades después que el microorganismo es eliminado.

Algunas toxinas pueden estar presentes de manera natural en el alimento, como en el caso de ciertos hongos y animales como el pez globo.

Ejemplos: botulismo, intoxicación estafilococia o por toxinas producidas por hongos.

• **Toxi-infección** causada por alimentos: es una enfermedad que resulta de la ingestión de alimentos con una cierta cantidad de microorganismos causantes de enfermedades, los cuales son capaces de producir o liberar toxinas una vez que son ingeridos. Ejemplos: cólera.

Síntomas:

Los síntomas varían de acuerdo al tipo de contaminación, así como también según la cantidad del alimento contaminado consumido. Los síntomas más comunes son vómitos y diarreas, también pueden presentarse dolores abdominales, dolor de cabeza, fiebre, síntomas neurológicos, visión doble, ojos hinchados, dificultades renales, etc. Según la Food and Drug Administration (FDA) del Gobierno de EE. UU. El 2% o 3% de ETA pueden llevar a una enfermedad de largo plazo.

Salmonella.

Normalmente se encuentra en el tracto intestinal del hombre y de los animales. Presentan un periodo de incubación de 12 a 36 horas.

Síntomas: náuseas, vómitos, cólicos abdominales, diarrea, fiebre y dolor de cabeza, síntomas de artritis que pueden aparecer 3 a 4 semanas después de los síntomas agudos

Alimentos Asociados: carnes crudas, pollo, huevos, leche y derivados lácteos, pescados, gambas, patas de rana, salsas y aliños para las ensaladas, mezclas para pasteles, postres a base de crema, gelatina en polvo, manteca de maní (cacahuete), cacao y chocolate.

Medidas de control

Calentar el alimento hasta alcanzar temperatura suficiente para eliminar a las bacterias, de 65 a 74°C (149 a 165°F).

Conservar el alimento a temperaturas menores de 5°C (41°F).

Prevenir la contaminación cruzada después del tratamiento térmico y evitar que las personas con síntomas de salmonelosis o portadores, manipulen alimentos.

Listeria monocytogenes

Puede aislarse de la tierra y otras fuentes medio ambientales.

Los monocytogenes son muy resistentes y pueden sobrevivir perfectamente a los efectos del congelamiento, desecación y calentamiento, no forman esporas

Listeria, a diferencia de otros microorganismos, puede reproducirse a bajas temperaturas, incluso en la heladera.

Puede resistir al calor, las sales y los nitritos, mucho más que otros microorganismos.

Pero al igual que el resto de las bacterias, la adecuada cocción y la pasteurización la destruyen por completo.

Síntomas: Algunas personas pueden presentar síntomas semejantes a una gripe con fiebre persistente y evolucionar para síntomas gastrointestinales. Los síntomas se pueden manifestar de 3 a 21 días

Secuelas: septicemia, meningitis, meningoencefalitis, encefalitis e infección intrauterina o cervical en mujeres embarazadas, lo cual puede producir aborto espontáneo (segundo / tercer trimestre) o muerte del feto.

Alimentos asociados: leche cruda o mal pasteurizada, quesos (principalmente las variedades levemente maduradas), helados, verduras crudas, salchichas fermentadas crudas, pollo crudo y cocido, carnes crudas (todos los tipos) y pescado crudo y ahumado.

Medidas de control (1) Cocción adecuada y buenas prácticas de higiene durante el procesamiento del alimento;(2) Prevención de la contaminación cruzada.

Escherichia

La Escherichia es un habitante normal del intestino de todos los animales.

La Escherichia 0157:H7 es una variedad de la bacteria que habitualmente produce la colitis hemorrágica. Algunas personas infectadas (sobre todo cuando ocurre en los niños) pueden desarrollar el síndrome urémico hemolítico, caracterizado por una falla renal y una anemia temporal.

Esta enfermedad puede dejar como secuela una insuficiencia renal.

Síntomas: cólicos severos (dolor abdominal) y diarrea que inicialmente es líquida y luego se torna sangrienta. También pueden producirse vómitos. La fiebre suele ser baja o no manifestarse. La enfermedad puede llevar a una pérdida permanente de la función renal. El periodo de incubación es de 3 a 9 días.

Alimentos asociados: carne bovina cruda o molida (hamburguesas), leche cruda, lechuga, jugos de manzana y todo alimento que se haya contaminado con materia fecal.

Medidas de control:

- (1) calentar los alimentos entre 65 y 74°C (149 y 165°F).
- (2) mantener los alimentos a temperatura menor de 5°C (41°F).
- (3) evitar la contaminación cruzada.
- (4) no permitir a las personas infectadas trabajar con alimentos.

Bacillus cereus

Las fuentes de contaminación son la tierra y el polvo, heces de animales y de seres humanos.

El *Bacillus cereus* puede formar esporas cuando las condiciones le son desfavorables para su crecimiento, las esporas no se destruyen por la acción del calor.

Si después de ser cocido, el alimento es enfriado a temperatura ambiente, estas esporas pueden germinar y se inicia la reproducción de la bacteria y la producción de dos tipos de toxinas, una que es sensible al calor: la toxina diarreica que se produce en el alimento y/o en el intestino; y otra que es resistente al calor: que es la toxina emética que se produce en el alimento

Síntomas de la intoxicación diarreica: diarrea acuosa, cólicos abdominales y náuseas. Las náuseas pueden acompañar la diarrea, pero el vómito es raro. Síntomas similares a la intoxicación causada por el *Clostridium perfringens*. La incubación es de 8 a 16 horas.

Síntomas de intoxicación emética: náuseas y vómitos, algunos casos pueden presentar cólicos abdominales y diarrea.

Alimentos asociados: arroz, productos con almidón, papa, pastas y queso. Mezclas de alimento como salsas, budines, sopas, cazuelas, productos de pastelería y ensaladas.

Medidas de control

(1) adopción de medidas eficaces para evitar la formación de esporas; y evitar la germinación de esporas en alimentos cocidos manteniéndolos bajo refrigeración

(2) si las condiciones de refrigeración son deficientes, evitar elaborar alimentos en mayor cantidad que las que se deben consumir inmediatamente de terminada la cocción.

Higiene personal

Entrenar a los colaboradores adecuadamente y asegurarnos que las estaciones y materiales siempre se encuentren al alcance para una buena higiene personal
Las estaciones de limpieza personal deben contar con:

Jabón Líquido para manos

Instale bombas de jabón que permitan a los colaboradores tocar solo el jabón que se está sirviendo, y no tocar todo el jabón del recipiente. Provea cepillos para limpiarse las uñas y una solución desinfectante en la cual se moje el cepillo entre cada uso.

Toallas de Papel

El equipo para secarse las manos debe estar en áreas de preparación de alimentos de manera que los empleados no traten de secarse las manos con mandiles o trapos para secar. Las toallas de papel desechable o secadoras de aire caliente deben ponerse en cada estación de lavado de manos.

Una buena higiene personal comprende también estas reglas de higiene personal:

- Mantener las uñas cortas y limpias, no usar esmalte para uñas ni uñas postizas
- No tocar el cabello, la ropa ni la piel, especialmente llagas, cortadas o infecciones
- Cubrir todas las llagas o cortadas con vendajes y guantes de plástico

Probar alimentos durante su preparación

La forma más higiénica y segura para probar alimentos durante su preparación es sacar la comida con un cucharón cantidad necesaria y degustar sobre un plato, pruebe la comida con una cuchara limpia, luego retire los utensilios lávelos y desinféctelos.

Áreas para comer

El establecimiento debe adecuar un espacio para el comedor de los empleados a ciertas distancias del área de producción.

Baños de empleados

Estos baños deben estar separados de los baños de los clientes y alejados del comedor, los colaboradores deben tener acceso a ellos rápidamente desde su lugar de producción.

Sistema de análisis HACCP

Es un sistema de análisis de riesgos para puntos de control crítico, este sistema nos ayuda en:

Identificación de alimentos y procedimientos que tienen la probabilidad de ocasionar una enfermedad transmitida por el mismo.

Diseñar procedimientos que reduzcan el riesgo de brotes de la enfermedad.

Monitorear todos los procedimientos para asegurar la higiene alimentaria

Procedencia de los Alimentos

La comida antes de llegar al cliente tiene un largo recorrido, pasando por los siguientes procesos

- Recepción
- Almacenamiento.
- Preparación.
- Cocción.
- Exhibición.
- Servicio.
- Enfriamiento.
- Recalentamiento.

Compra y Recepción de Alimentos.

Para estar prevenidos de una posible intoxicación causada por el consumo de alimentos en mal estado, es recomendable tomar una serie de resguardos a la hora de comprar.

Previa a la recepción de la materia prima debemos considerar una buena elección de proveedores, los mismos que tienen que cumplir con los estándares de calidad, sería muy importante visitar sus instalaciones y conocer como es el trato con el producto.

Nuestros colaboradores deben estar al tanto de la recepción del producto y descartarlos cuando exista alguna anomalía como:

- Paquetes con rasgaduras, hoyo, burbujas de aire.
- Temperaturas no adecuadas.
- Verificar fechas de caducidad.

Es de suma importancia que la ubicación de la etiqueta en el envase esté en una parte que no se rompa al abrirlo.

Esto, ya que hay que tener en cuenta que no siempre consumiremos el producto por completo inmediatamente

Alimentos congelados

• Los alimentos congelados deben llegar en envolturas herméticamente cerradas y a prueba de humedad a una temperatura de -17.8°C.

El helado se puede recibir -14° a -12.2°c

• Verificar la temperatura de alimentos congelados con el termómetro abriendo una de las cajas y verificando la temperatura de los productos

- Observe que los alimentos no tengan cristales de hielo grandes, áreas de hielos solidas, alimentos decolorados y deformados.

Frutas y Legumbres.

Antes de probar frutas y legumbres debemos eliminar insecticidas y contaminación previa a una lavada de los mismos, también verifique que no existan infestaciones de insectos y no se encuentren maltratadas.

Enlatados.

Rechace todas las latas que se encuentren con los lados o extremos inflados, mal sellados, oxidadas, abolladas, con mal olor, con fugas.

Alimentos Secos

Las frutas y verduras secas cereales y otros productos de grano, azúcar, harina, y arroz deben recibirse en paquetes secos y sin orificios o roturas.

Verifique que no tengan señales de humedad o moho ya que son señales de descomposición.

Almacenamiento de alimentos

En nuestra cocina debemos contar con las instalaciones, el equipo necesario para almacenar la comida con seguridad y a su vez los colaboradores deben estar entrenados para un buen almacenamiento del producto.

Bodega en Frío.

El almacenamiento de los alimentos en el frigorífico es muy importante para que estos se mantengan en buen estado.

El frío ayuda a conservar la comida fresca y retrasa la aparición de la mayoría de los microbios nocivos.

Además, no modifica las características de los alimentos.

Los refrigeradores y congeladores son los equipos principales para la conservación de alimentos potencialmente peligrosos y evitar que las bacterias se reproduzcan.

Para evitar riesgos con nuestros alimentos debemos considerar lo siguiente.

- Monitorear las temperaturas de los alimentos
- Impida una sobrecarga ya que esta reduce la cantidad de circulación del aire.
- Mantenga la puerta del equipo cerrada lo más posible.

Para preservar los alimentos de mejor manera es recomendable conocer acerca de los alimentos que generalmente existen en las refrigeradoras y como ubicarlos correctamente para aprovechar su vida útil.

En la parte del centro de la refrigeradoras/nevera

Leche, nata, yogur.

Cómo se conservan:

- Siempre tapados, en su envase original.
- Tiempo de conservación:
- Siempre respetando las fechas de caducidad.
- Una vez abiertos, entre 3 días y 1 semana, dependiendo del producto.

En la parte baja o en la zona más fría de la refrigeradoras/neveras:

- Carne, embutidos, pescados.

Cómo se conservan:

La carne y el pescado sin envase, encima de un plato o una fuente y sin cubrir herméticamente como mucho con un limpión ligeramente humedecido y ya limpio de vísceras.

El embutido cortado, en un recipiente cerrado herméticamente.

Tiempo de conservación:

- Carne picada, 1 día.
- Aves y carne troceada, 1 ó 2 días.
- Carne cocida, 2 ó 3 días.
- Pescado fresco, 1 ó 2 días.
- Cocido o marinado, 2 ó 3 días después de abrir el envase.
- Embutido cortado, 2 ó 4 días.

En la puerta de la refrigeradoras/neveras

Mantequilla, huevos, conservas de largas duraciones abiertas (mermeladas, mayonesa, tomate frito), bebidas abiertas.

Cuánto tiempo:

Mantequilla y huevos hasta la fecha de caducidad.

En los cajones de las refrigeradoras/neveras:

Verduras de todo tipo: puerros, zanahorias, coles, nabos, lechugas, endivias, setas, hierbas aromáticas...

Cómo se conservan:

Por lo general las verduras se conservan sueltas, las más delicadas conviene envolverlas en láminas transparentes o en un paño húmedo, sin cerrarlo del todo, debemos conservarlas ya limpias pero no troceadas.

Cuánto tiempo:

- La verdura de hoja y las setas, 2 ó 3 días.
- Las zanahorias, 1 ó 2 semanas.
- Las demás verduras, 1 semana.

Conservación en el congelador:

Por supuesto todo aquello congelado como pueden ser guisantes, hierbas picadas, masa de hojaldre, pan, pescado congelado, gambas, helados, cubitos de hielo, platos cocinados o precocinados.

Cómo se conservan:

En bolsas o recipientes herméticos aptos para congelar.

Cuánto tiempo:

Los congelados hasta la fecha de caducidad, una vez descongelados como si fueran frescos.

- Repostería, de 1 a 3 meses
- Pescado, de 3 a 6 meses
- Frutas y verduras, de 6 a 12 meses.
- Carne de ave y de cerdo, 6 meses.
- Carne de ternera y de cordero, hasta 12 meses.
- Alimentos cocinados, de 3 a 6 meses.

Al aire y a temperatura exterior

Berenjenas, pepinos, patatas, ajos, pimientos, tomates, calabacines y cebollas; manzanas, plátanos, kiwis y cítricos

Cómo se conservan:

Por lo general a oscuras si es que no les hace falta madurar. Algunas frutas si están mezcladas hacen madurar a otras por lo que es conveniente guardarlas por separado.

Cuánto tiempo:

- Frutas, de 3 a 7 días.
- Verduras, 1 semana.
- Patatas y cebollas, 3 semanas.

Ciertas costumbres difundidas en la actualidad para conservar los alimentos son erróneas y pueden dar lugar a una contaminación de gérmenes en los alimentos, que se puede evitar respetando una serie de reglas higiénicas. Ante todo, es necesario acabar con algunos prejuicios sobre el frigorífico y el congelador, y conocer cuál es la mejor forma de utilizarlos:

El frío no mata los microbios, sino que sólo retrasa su desarrollo, de manera que el frigorífico será más eficaz cuanto más rápida y homogénea sea su forma de enfriar. Para obtener los mejores resultados, es preciso no llenar el frigorífico con una gran carga semanal (la temperatura se elevaría demasiado), mantener una buena circulación del aire (evitando disponer los alimentos en contacto directo entre ellos, así como con las paredes del electrodoméstico), secar el frigorífico después de su limpieza (que ha de ser frecuente), retirar la escarcha periódicamente y regular el termostato a una temperatura más fría en verano o durante la fase de “carga” de los alimentos.

Congelación

Es recomendable usar los congeladores con alimentos que ya han sido enfriados o alimentos congelados a una temperatura de -17.8°C.

El congelamiento y re congelamiento daña la calidad de la comida y a su vez tiene una mayor probabilidad que en esta se desarrollen bacterias

Para evitar que nuestros productos perezcan debemos.

- Verificar regularmente las temperaturas de la comida
- Traslade los alimentos una vez recibidos a las cámaras de congelación tan pronto como sean inspeccionadas
- Descongele los equipos regularmente para realizar la limpieza
- Nunca re congele los alimentos descongelados sin haberlos cocinado completamente.

Almacenamiento en seco

Estos alimentos pueden almacenarse por periodos de tiempo muy largos, pero el agua y altos niveles de humedad pueden ocasionar el crecimiento bacterial. La fecha de caducidad debe verificarse constantemente

Utensilios y equipos

Que se usan para la transformación o procesamiento de los alimentos deben ser los adecuados a juicio de la autoridad sanitaria, y no deben de contener sustancias capaces de alterarlos.

Estos utensilios y equipos deberán ser sometidos a una rigurosa limpieza y tratamiento bactericida, mediante procedimientos aprobados por la autoridad sanitaria local.

Los utensilios empleados para cocinar también tienen unas consecuencias medioambientales, pero además están en contacto con nuestra comida, con lo que pueden tener efectos sobre la calidad final del alimento. Lo ideal es utilizar ollas, moldes, cucharas y otros de materiales de baja huella y que no reaccionen con los alimentos.

Materiales tradicionales

Los utensilios de arcilla, un material abundante en la tierra y totalmente reciclable, se ha empleado durante miles de años, aunque hoy en día sigan siendo igual de prácticos.

Los recipientes de vidrio también se fabrican con un material abundante en la naturaleza y relativamente fácil de obtener, la sílice, es decir, arena. Los que se emplean para cocinar u hornear se fabrican con tratamientos y aditivos especiales para hacerlos resistentes a las altas temperaturas.

El vidrio no reacciona con la comida y puede ser la mejor opción para guardar comida.

El hierro colado es otra opción tradicional, que proporciona un calor uniforme. Las sartenes y ollas de hierro son muy duraderas, sirven para la placa de cocina y el horno, y aunque no llevan recubrimientos antiadherentes la comida no se pegará mientras se trate previamente a su primer uso con aceite

Los esmaltados de porcelana, que serían un acabado vítreo en la cerámica, no reaccionan con la comida, resisten los arañazos, y no se manchan ni retienen olores de la comida.

Son por ello inertes y seguros de utilizar. El plomo utilizado en los esmaltes no se utilizaría para estas aplicaciones de altas temperaturas.

Conviene escoger utensilios esmaltados de calidad, que duran de por vida.

La esteatita (talco) es un mineral utilizado ancestralmente en países como Brasil y que se está introduciendo actualmente en las cocinas más conscientes. Las ollas y utensilios de este material tienen como principal característica que son muy buenos conductores del calor y mantienen el calor más tiempo, con lo que permiten tiempos de cocción menor y a temperaturas más bajas, con el consiguiente ahorro energético y la ventaja de poder servir la comida caliente. Es muy duradero, no retiene ni da a los alimentos olores o sabores, y es antiadherente de manera natural.

El uso de menaje de silicona en utensilios de cocina también es muy nuevo. Este material es un polímero sintético de silicatos, obtenido a partir del sílice de la arena, y es un material estable e inerte, con lo que no reacciona con los alimentos. Se utiliza en moldes de pastelería, espátulas y similares. No retiene olores y transmite el calor de manera uniforme, y se puede usar desde el horno al congelador

Organización de la cocina

Una buena organización facilita el trabajo. Tres son los factores fundamentales que determinan la planificación y la organización de una cocina.

Estos son:

- Tipo de establecimiento
- Tamaño del establecimiento

Lo que se propone básicamente es diferenciar los siguientes tipos de establecimientos:

- Hoteles y Restaurantes
- Comedores para personal, casinos, escuelas, hospitales
- Fast Food (comida rápida)
- Ready Food (comida preparada)
- Catering (abastecimiento de comida)

Todos estos tipos de establecimientos sólo podrán responder a las exigencias de sus clientes cuando cumplan las siguientes condiciones.

- Las cocinas deben estar ubicadas cerca de los comedores.
- Para el desarrollo racional y económico del trabajo deberá contarse con los equipos y maquinarias necesarias.
- Se debe garantizar un proceso de trabajo racional, el cual comienza en la recepción de la mercadería hasta el producto final.
- Las instalaciones deben responder a las más exigentes normas de higiene

Ventajas De Tener Una Buena Distribución

- Disminución de las distancias a recorrer por los materiales, herramientas y trabajadores.
- Circulación adecuada para el personal, equipos móviles, materiales y productos en elaboración, etc.
- Utilización efectiva del espacio disponible según la necesidad.
- Seguridad del personal y disminución de accidentes.
- Localización de sitios para inspección, que permitan mejorar la calidad del producto.

- Disminución del tiempo de fabricación.
- Mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Incremento de la productividad y disminución de los costos.

ORGANIZACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE UNA COCINA.

Requisitos que debe reunir una cocina.

Posibilidad de ampliación: Muchas empresas proyectan sus cocinas con dimensiones mayores a las que realmente necesitan, de tal forma que en caso de necesitar una ampliación (aumento de servicios diarios) conlleva menos trastorno que cambiar de local.

Amplitud: Las dimensiones de la cocina deben ser las apropiadas para los servicios que tengan que prestar. Como medida Standard, suele tomarse la medida del comedor, siendo la cocina las $\frac{3}{4}$ partes de este y nunca menos de la mitad.

Claridad natural y luz artificial correcta: Una buena visibilidad es necesaria para el desarrollo adecuado de los trabajos de cocina, lo idóneo sería la luz natural, porque no transforma el color propio de los alimentos, por lo cual se aconseja disponer de amplios ventanales. La luz eléctrica por su parte, consistirá en focos instalados directamente en las zonas de trabajo, en cantidad y potencia suficientes.

Ventilación: Una cocina en pleno rendimiento genera gran cantidad de gases y vapores y por ello tiene la necesidad de renovar la atmósfera viciada, la colocación de ventanales de salida situados a la altura del ángulo formado por la pared y el techo, provoca la salida de gases calientes que tienden a acumularse en esa zona, dispondremos también de otros situados a bajo nivel, que permitirán la entrada de aire frío, los más altos estarán situados cerca de la cocina y los más bajos lejos, y esto se hace así porque si entra aire frío y está cerca de la cocina, este aire puede enfriar las preparaciones.

Salida de gases: Si el establecimiento no dispone de las suficientes salidas de gases de forma natural, es necesario instalar medios mecánicos para la renovación de la atmósfera, el sistema más frecuente es la instalación de campanas extractoras que aspiran los humos y olores y renuevan el aire.

Agua corriente: En una cocina se hace un gran consumo de agua, para limpiar o cocinar, y esto obliga a instalar grandes pilas de agua caliente y fría, anchos sumideros que eviten la posible obstrucción por acumulación de residuos y rejillas protectoras para prevenir la obstrucción de los sumideros.

Suministro de agua: El establecimiento debe disponer un servicio de agua potable abundante, con instalaciones apropiadas para su almacenamiento y distribución (en caso de que sea necesario). El suministro de agua procederá de la red de abastecimiento público o de otros suministros como pozos, fuentes o manantiales, siempre que cumplan los requisitos legales. Si no existe suministro de agua potable continuo, se dispondrá de instalaciones adecuadas (depósitos, tanques, etc.), para el almacenamiento del agua. Estarán fabricados con materiales inalterables, impermeables, no corrosivos ni tóxicos, de tal forma que no puedan transmitir al agua olores, sabores o sustancias tóxicas. Estos depósitos y sus tuberías serán diseñados de tal forma que no puedan sufrir contaminación por animales, polvo, lluvia, etc. Las instalaciones serán revisadas de forma periódica.

El agua potable se usará: Para el lavado de alimentos o como ingrediente de los mismos, para la limpieza de equipos, superficies y utensilios, para la higiene personal. No se usarán envases de agua potable como contenedores de productos químicos que puedan confundir a los usuarios y provocar intoxicaciones accidentales.

Hielo: El hielo usado en alimentos y bebidas, se fabricará siempre a partir de agua potable, los cubitos de hielo no se manipularán con las manos ni con materiales que puedan romper o contaminar el mismo. Las máquinas de hielo estarán alejadas de cualquier fuente de contaminación, limpiadas y desinfectándose frecuentemente.

Vapor: El vapor que entra en contacto con los alimentos, equipos, utensilios y superficies, no debe contener ninguna sustancia que entrañe peligro para la salud o que pueda contaminar los alimentos.

Agua no potable: No es recomendable el uso de agua no potable en áreas de preparación de alimentos, pero en caso de que sea necesario usarla, su sistema de abastecimiento será distinto al del agua potable, con tuberías diferenciadas pintadas con colores llamativos y con carteles que indiquen la no

potabilidad de la misma. Esta agua se usará para usos no culinarios como es la prevención de incendios, aire acondicionado, riego de jardines

Líneas sencillas en el diseño de la cocina: Las columnas, recodo y paredes, impiden el fácil traslado de recipientes y personas por el local de cocina, una cocina ideal debería de componerse de locales diáfanos que posteriormente pueden dividirse por medio de mamparas acristaladas.

Materiales apropiados: Los materiales de construcción, serán los más idóneos para el revestimiento de paredes, suelos y techos, en las paredes se emplearán materiales inalterables y de fácil limpieza, el color blanco es el idóneo por la sensación de limpieza que da, en los suelos debemos buscar materiales antideslizantes y ya más concretamente en la cocina donde los líquidos vertidos son frecuentes, deben tener una ligera inclinación que permitan el desagüe a los sumideros.

Temperatura adecuada: Cuando en un local hay una temperatura inadecuada, se debe generalmente a varios factores.

Mal emplazamiento de la cocina, situada generalmente muy alejada del exterior. Una cocina que recibe calor directo del sol, a parte de los propios focos de calor como fogones, parrillas, freidoras, etc.

Cuando se dan estos problemas, la solución es dotar estas cocinas de aire acondicionado, que refresque la cocina caliente y mantenga temperatura estable en la cocina fría, cámaras, economato, etc.

Ubicación lógica de las instalaciones de cocina: La ubicación de una cocina, debe estar en estrecha relación con los lugares donde ha de servirse lo cocinado. La comunicación será fácil y cercana, para evitar la lentitud en el servicio y el enfriamiento de los platos.

Se instalarán montacargas como medio de apoyo para acceder a zonas de distinto nivel.

La cocina tendrá accesos fáciles para la llegada de mercancías, la salida de basuras y el tránsito de personal.

Tratamiento de los desperdicios:

La basura es desperdicio mojado que usualmente proviene de la comida, puede atraer plagas y ser origen de contaminación por esta razón debe estar alejado de la comida y de superficies de contacto con la comida.

Acumulación de desperdicios:

En las cercanías de las zonas de elaboración de alimentos, debemos disponer de cubos de basura. Los residuos sólidos se irán depositando en bolsas de basura que serán retirados de forma periódica de la cocina y guardadas en contenedores de uso exclusivo para esta basura. Al final del servicio, la zona de cocina quedará libre de basuras y los cubos o contenedores de basura no deberán quedar nunca llenos hasta rebosar.

Contenedores: Los cubos y contenedores de las áreas de manipulación, serán de fácil limpieza y desinfección. Tendrán el tamaño y la capacidad adecuados para la recogida de desperdicios, las tapaderas no serán de apertura manual. Solo se sacarán del local para su limpieza y desinfección. Los contenedores usados por el servicio municipal de basura, deben tener tapa y estar fabricados de materiales resistentes a la limpieza y desinfección continua, además podrán identificarse en el exterior de forma específica.

Evacuación y almacenamiento de desperdicios: La basura es una fuente importante de contaminación, ya que se compone de materia orgánica (muy favorable para el crecimiento bacteriano, muy atractiva para insectos y roedores).

En grandes establecimientos suelen existir locales separados para el almacenamiento de estos residuos y estos locales están bien ventilados o incluso refrigerados, además de estar separados de las zonas de manipulación de los alimentos. Nunca colocaremos un contenedor de basura a la entrada del establecimiento, ni cerca de la zona de entrada de materias primas, ni de salida de productos terminados.

Los residuos líquidos se evacuarán por las alcantarillas.

Las basuras se podrán separar según el tipo de residuo y se depositarán en contenedores diferentes o específicos.

Zonas en que se divide un local de cocina.

La diversidad de trabajos que se llevan a cabo en una cocina, hace que sea necesario dividirla en pequeños departamentos con trabajos independientes y personal especializado, dependiendo todos del Jefe de Cocina.

La cocina caliente: Se encarga de transformar por medio del calor los alimentos crudos. Es el departamento más grande y el que tiene un mayor número de trabajadores, también suele disponer del mayor número de instalaciones fijas. Su situación idónea es el centro de la cocina, situándose el resto de departamentos en las zonas laterales, manteniendo eso sí un contacto directo con casi todos ellos. Tendrá contacto directo con el comedor. La cocina caliente se divide en dos partidas, SALSERO Y ENTREMETIER. Aunque si el establecimiento tiene un gran volumen de trabajo, estas pueden subdividirse en otras partidas como por ejemplo, asador, potajera o pescadero.

Entre las instalaciones fijas que vamos a encontrar en esta partida, figuran los extractores de humos, máquinas de aire acondicionado, pilas, fogones, marmitas, sartenes eléctricas, salamandras, etc.

Cocina fría La misión de esta partida es conservar los alimentos perecederos, limpiar y racionar los géneros crudos y distribuirlos, termina platos cocinados, elabora ciertos platos, guarniciones y salsas frías. Es un departamento importante pues administra los artículos, los conserva y saca de ellos el máximo provecho. Necesita contar con temperatura refrigerada. Las instalaciones con las que cuenta son grandes pilas con agua fría y caliente, mesas centrales y murales, tajos, máquinas picadoras, balanzas, etc.

Pastelería: Elabora productos de pastelería dulces y salados, es un departamento importante pues se encarga de una parte de la carta además de servir de apoyo a la cocina en ciertas elaboraciones, la pastelería debe estar dividida en dos partes, la parte caliente y la fría, la parte caliente cuenta con hornos de pisos, estufas, fogones, mesas auxiliares, fregaderos, amasadora, refinadora, laminadora, lateros y todo tipo de utensilios propios de la pastelería, la parte fría contará con armarios frigoríficos, heladoras, sorbeteras, congeladores, etc. Estará situada en conexión directa con la cocina y en algunos casos incluso con el comedor.

Dependencias auxiliares:

Recepción de mercancías: Es esa zona habilitada para los proveedores para descargar sus mercancías, esos accesos permitirán sin problema la entrada de carretillas y debería de disponer de básculas para el pesado de los géneros.

Plonge: Es el departamento que se dedica a la limpieza de la batería de cocina (marmitas, ollas, etc.), debe tener comunicación con la cocina caliente pero tendrá su propia zona de trabajo, estará dotada con grandes pilas profundas y resistentes, de acero inoxidable, mesas de apoyo y de estanterías para ir almacenando el material limpio.

Cuarto de verduras: Es un pequeño almacén cuyo tamaño depende de la frecuencia que se adquieran los productos, si la compra se hace a diario, el local será más pequeño, en el caso contrario es necesario la instalación de cámaras frigoríficas a 6° C, y en el caso de ser establecimientos con mucho movimiento, dispondrá además de material específico para el lavado de frutas y hortalizas, así pues nos podremos encontrar con grandes pilas, peladoras de patatas, universal, lavadoras y centrifugadoras de lechuga. El cuarto de verduras estará alejado de la cocina, pero en comunicación con ella y con la entrada de proveedores.

El cuarto frío estará situado al lado de la cocina caliente, pero aislado por mamparas acristaladas y tendrá también comunicación directa con proveedores y cámaras frigoríficas.

El cuarto frío debe disponer de zonas separadas para carnes, pescados y hortalizas.

Economato: Es esa zona habilitada para el almacenamiento y conservación de géneros no perecederos, la cocina y otros departamentos retiran productos del economato mediante un sistema de vales, hay una persona al frente de este departamento (encargado de economato), que revisará la entrada de género y sus pesos y controlará la rotación de los productos. La iluminación del economato será adecuada y se debe evitar la entrada de luz solar, debe disponer de un buen sistema de ventilación o si no temperatura controlada a 15° C, puede disponer de armarios frigoríficos para el almacenamiento de aquellos productos que requieran refrigeración como los lácteos,

semiconservas, etc. En los establecimientos importantes puede llevar anexa la bodega.

Fregaderos de vajilla: También se conoce con el nombre de office, es el departamento encargado de fregar, secar y guardar todo el material de cristal, loza, acero inoxidable, etc., del servicio de comidas. Debe estar bien diseñado para facilitar el trabajo y evitar las roturas, su maquinaria es muy específica, dispondrá de lavavajillas para cristalería, cubertería, grandes pilas de agua, mesas de apoyo y estanterías.

Vestuario: Zona donde después de la jornada de trabajo, el personal se cambia de ropa específica de trabajo y se pone la de calle, estará situado en un lugar ventilado y fresco además es conveniente que disponga de duchas para favorecer la higiene personal y no salir con olores y sudor adquirido durante el proceso de trabajo. Como material dispondrá de taquillas individuales y de bancos.

Comedor de personal: El personal de cocina entrará a primera hora de la mañana y saldrá a media tarde por esto es imprescindible tener un comedor de personal, cuya finalidad es que la brigada de cocina recupere fuerzas de cara al servicio que se avecina y al mismo tiempo evitar que el personal se ausente de las instalaciones para ir a comer.

Otras dependencias: En función de la disponibilidad de espacio podrá haber o no otras dependencias, una de ellas es el despacho del jefe, que estará situado en una zona desde la que se pueda controlar el trabajo de la brigada, en esa oficina el jefe lleva otras responsabilidades mas burocráticas como son el control de comandas, pedidos a proveedores, composición de minutas, presupuestos, etc.

Servicio

Entre los elementos más importantes que conforman a la industria hotelera y gastronomía el servicio es de vital importancia, ya que de esto depende mucho de la imagen que brindemos a nuestro cliente

El servicio es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Todo empleado que esté capacitado para un puesto, le gusta su trabajo, conozca sus objetivos y este motivado, dará resultados positivos en bien de la empresa al mismo tiempo sintiéndose útil y satisfecho consigo mismo

La persona que desarrolla el servicio tiene contacto más directo con el cliente, representando así a la empresa. Para que el servicio pueda desarrollarse adecuadamente se clasifican las mesas por rangos, siendo el mesero responsable de su estación de servicio

Las cualidades personales que deben tener las personas que desempeñan sus labores en el servicio son las siguientes:

- Calidad personal.
- Aspecto agradable.
- Poseer cultura general.
- Tener conocimiento de idiomas como base principal Ingles y español.
- Tener bastos cocimientos relacionados a la gastronomía, así como de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
- Ser pulcro y tener una buena salud.
- Poseer don de mando e iniciativa, ser observador y reflejos rápidos.
- Ser disciplinado, respetuoso, comedido y diplomático.
- Tener facilidad de palabra y usar vocabulario adecuado.
- Debe estar siempre al tanto de las novedades de momento (cine, televisión, deportes, etc.).
- Obligaciones
- Debe usar correctamente el uniforme asignado.
- Recibir a los clientes, darles la bienvenida.

- Organizar y dirigir el trabajo de los empleados del restaurante.
- Anotar las reservaciones.
- Mantener contacto continuo con los clientes, acudiendo a ellos en caso de quejas.
- Tomar ordenes capacitar y auto-capacitarse periódicamente.
- Ser atento.
- Estar al tanto de todo sin hacer notar su presencia.
- Anticiparse a los deseos de los clientes sin ser molesto.

Tipos de servicio

En algunas partes del mundo existe un concepto erróneo acerca del oficio de mesero ya que le subestiman a tal grado que es considerado una actividad denigrante o reservada para personas sin educación. Sin embargo, este trabajo es de tanta responsabilidad como lo son el resto de actividades en la industria hotelera.

Así mismo se trata de un oficio bien remunerado que requiere de vocación y ciertas habilidades por parte de quien las realiza, además, ofrece la oportunidad de tener contacto directo con los clientes, así como el aprendizaje de idiomas.

Para que un mesero sea eficiente es necesario que tenga buena salud, facilidad de palabra, sentido de la disciplina, carácter afable y conocimiento de los diferentes tipos de servicio que son:

Servicio a la Francesa.

En el dominio gastronómico la elegancia y las características del servicio a la francesa ofrecen al cliente la posibilidad de servirse él mismo libremente. Este servicio es muy apreciado por los conocedores y gourmet. (Se le llama gourmet a la persona que conoce de alimentos y bebidas por su satisfacción). Este servicio se lleva cabo de varias maneras dependiendo del tipo de restaurante que se trate. Por lo general cuando son tres o menos se recomienda poner los platos directamente en la mesa en calentadores o donde se servirán los clientes directamente. Si hay más de cuatro comensales el mesero sujetará el platón con la mano izquierda y pasara por el mismo lado (izquierdo) haciendo degustar los manjares como primordial prioridad a las damas.

Este tipo de servicio es adecuado para embajadas y cenas de etiqueta. Como las cantidades que los comensales no son abundantes, se deben pasar por segunda vez para que vuelvan a servir quienes así lo deseen.

La forma en que se lleva a cabo este servicio, es la siguiente:

El plato principal se pone delante de la persona que primero debe servirse. Los cubiertos de servicio de fácil alcance.

El mesero tendrá sobre la mano izquierda una servilleta y encima el plato principal, el cual presentará a la izquierda del cliente. Se inclina ligeramente el lado del platón para que se encuentre casi sobre el plato, con los cubiertos de servicio en dirección de la persona a quien está sirviendo.

El servicio se inicia a partir de la persona que funge como anfitrión, hacia su lado izquierdo, a la primera dama y continúa hasta finalizar sirviendo al anfitrión.

Servicio a la inglesa

De una vieja tradición inglesa, el jefe de familia servía toda la mesa. Los platones y platos estaban puestos a su alcance y él servía cada plato. El origen de este servicio viene del carácter y temperamento de los británicos.

El servicio a la inglesa tiene muchas ventajas, es muy rápido y conviene, sobre todo, porque hay que racionar y repartir comidas raras y caras.

Este servicio pide muchos reflejos del mesero. Como el cliente no puede servirse libremente, el mesero tiene que comprobar su diplomacia, sobre todo cuando se trata de alimentos complicados.

La forma de presentar los platillos es igual al servicio francés, con la diferencia de que el mesero es el que sirve al comensal.

Servicio de Gueridon.

Este servicio es una derivación del servicio a la francesa, donde el mesero se auxilia de una mesita (Gueridon), en la cual pone los platones y platos y los presenta al comensal ya servidos, presentando previamente los platillos y las guarniciones a los comensales.

Este servicio es recomendable cuando hay más de cuatro comensales en la mesa.

Servicio a la americana.

Este tipo de servicio, es el que comúnmente se realiza en los restaurantes, por la variedad de platillos que se consumen en una sola mesa, lo que sería muy complicado el uso de los descritos anteriormente.

En el servicio emplatado, el mesero toma la orden a la dama de más edad que se encuentre a la izquierda del anfitrión y proseguirá con los demás comensales hacia la izquierda para terminar tomando la orden al anfitrión o en su caso al varón de más edad.

Esto tiene por objeto que al momento de servir las órdenes se pongan al frente de las personas lo que pidieron sin tener que preguntar quien pidió cada platillo y evitar un cambio de estos entre los comensales.

Servicio de snack bar

Este servicio se originó en Estados Unidos de América empleado especialmente en cafeterías, donde el servicio es informal, los platos se sirven desde la cocina dándoles una presentación apetitosa y cambiando las guarniciones con el platillo fuerte.

El mesero debe servir por el lado derecho, teniendo cuidado de colocar el plato con el género principal en la parte inferior, o en caso de tener logotipo el plato este debe colocarse en la posición correcta.

Este tipo de servicio ofrece diversas ventajas tanto para el cliente como para el dueño del local, se trata de un servicio rápido y económico que permite mejor control de las raciones y requiere de poco personal.

Estrategia Del Servicio Al Cliente

El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena

La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados

La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad

La lealtad de los empleados impulsa la productividad

La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio

El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente

La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos

Mandamientos De La Atención Al Cliente

Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

El cliente por encima de todo, es al cliente a quien debemos tener presente antes de nada.

No hay nada imposibles cuando se quiere, a veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguir lo que él desea.

Cumple todo lo que prometas, son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera, cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado ¿Cómo lograrlo?

Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

Para el cliente tú marcas la diferencia, las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver.

Fallar en un punto significa fallar en todo, puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso.

Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos, los empleados propios son “ el primer cliente” de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente, la única verdad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto

CAPITULO III

1. METODOLOGIA

El presente proyecto de investigación está enfocado en identificar cada uno de los puntos críticos que puede tener el establecimiento al momento de manipular y conservar los alimentos

Para el respectivo análisis se tomó en cuenta un establecimiento en el cual utilizamos fuentes de recopilación de investigación.

Se realiza una investigación de campo con el objetivo primordial de determinar diferentes factores que influyen en la conservación e inocuidad de los alimentos, para ello utilizamos como técnica de recopilación de información las encuestas y la observación de los procesos de producción de la empresa

METODOS.

Método Teórico Analítico

Método que permite mediante procesos mentales la llegada al conocimiento del objetivo. Así el análisis descompone el todo en sus partes y su relación, en tanto la síntesis que logra la integración de las partes constituidas.

Método Teórico deductivo.

La inducción se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a los generales. La deducción es el método que permite pasar afirmaciones de carácter general a hechos particulares.

1.1 Universo

El universo que se toma en cuenta para el cálculo de la muestra con el objetivo de realizar la investigación utilizando el método de encuestas corresponde al grupo de personas previamente seleccionadas

**PERSONAL DE LOS ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICOS Y SU
CATEGORÍA**

ESTABLECIMIENTO	PERSONAL EN COCINA	ADMINISTRADORES	CATEGORIA
CARAVANA	12	2	comida rapida
CAFETO	2	1	cafeteria
CHAPIÑEROS	2	1	familiar
MENESEZ E HIJO	8	2	familiar

Total del universo: el número de personal operativo de los establecimientos visitados son de 24 personas.

1.2 Muestra

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

n. Tamaño de la muestra

N. Universo.

k. Nivel de confianza.

e. Margen de error

p. Porcentaje de casos positivos.

q. Porcentaje de casos negativos

$$n = \frac{(1,96^a)(24)(0,5)(0,5)}{(0,05)^a(24-1) + (1,96^a)(0,5*0,5)}$$

$$n = 23,4456 / 0.9685$$

$$n = 23.86$$

Ya que nuestro universo es relativamente pequeño (24 personas) la muestra nos arrojó estos resultados por lo cual decidimos realizar a cada uno de los colaboradores del establecimiento

Técnicas

Encuestas

Un formato redactado en forma de interrogante, el cual puede ser aplicado personalmente o por correo de manera individual o colectiva.

Se lo va a aplicar a la muestra del segmento encuestado con el fin de recopilar datos referentes a manipulación de alimentos y servicio. Con referencia a la investigación planteada.

El formato de la encuesta se lo puede apreciar en el Anexo No.1. Con ayuda de la cual se han logrado determinar varios factores esenciales que conllevan a una mala manipulación de alimentos, lo cual nos conlleva a un enfoque donde está el problema que se tiene que solucionar.

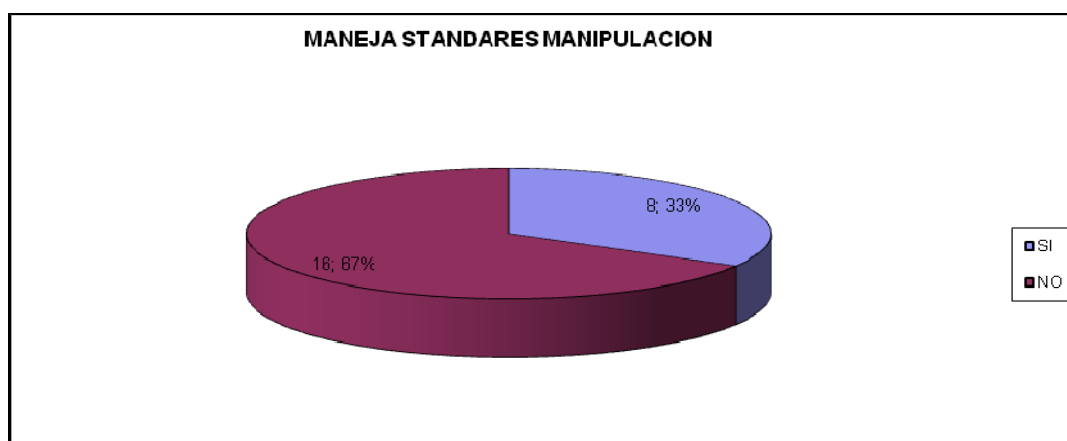
ANALISIS DE LA ENCUESTA

Concepto

1.3 Tabulación de Encuestas

1 ¿Maneja estándares de manipulación de alimentos en su establecimiento?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	TOTAL	
SI			1						1			1		1	1	1							1		1	8
NO	1	1		1	1	1	1	1		1	1		1				1	1	1	1	1			1		16



Por medio del grafico se puede demostrar que el 67% de las personas encuestadas no manejan estándares de manipulación de alimentos en su establecimiento

2 ¿Como conserva sus productos, cárnicos, aves, pescados, antes de la producción de los mismos? Prioridad alta 1 media 2 baja 3

Refrigeración.....

Congelación.....

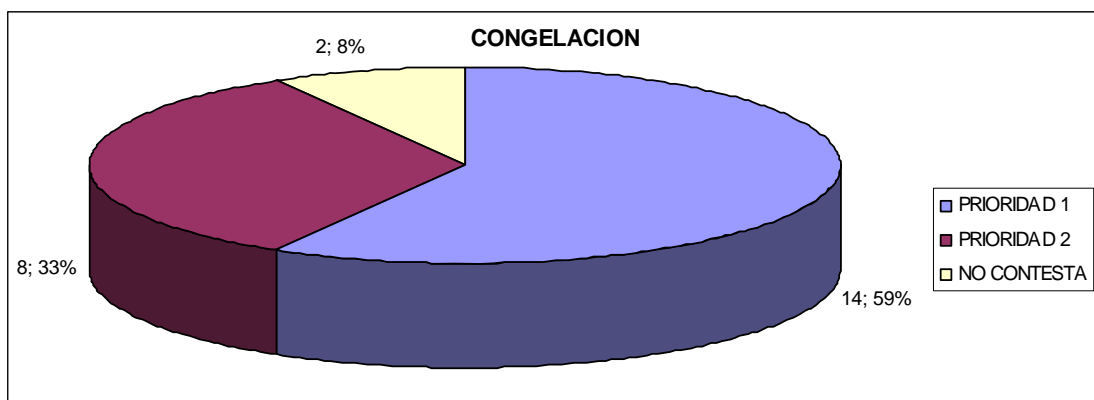
Al ambiente.....

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
CONGELACION	1	1	2	2	1	1		2	1	1		1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1
REFRIGERACION	2	2	3	3	2	2				2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2
AL AMBIENTE	3	3	1	1	3	3	1	1	2		2			3	3	3	3	3					3	3

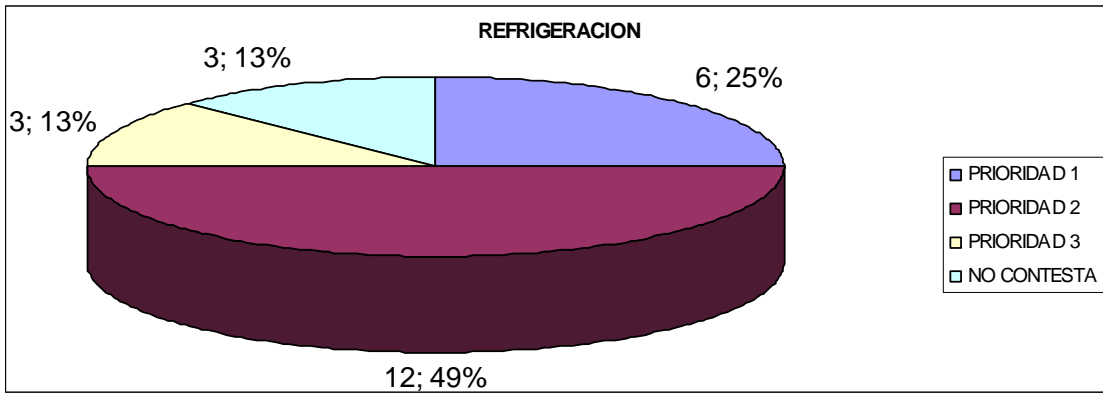
CONGELACION	24	100,0%
PRIORIDAD 1	14	58,3%
PRIORIDAD 2	8	33,3%
NO CONTESTA	2	8,3%

REFRIGERACION	24	100,0%
PRIORIDAD 1	6	25,0%
PRIORIDAD 2	12	50,0%
PRIORIDAD 3	3	12,5%
NO CONTESTA	3	12,5%

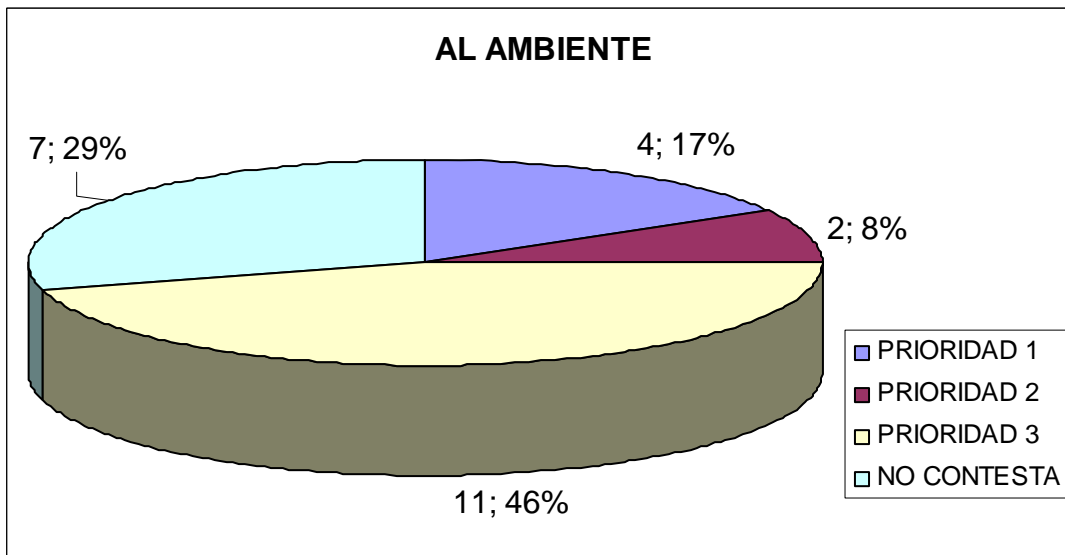
AL AMBIENTE	24	100,0%
PRIORIDAD 1	4	16,7%
PRIORIDAD 2	2	8,3%
PRIORIDAD 3	11	45,8%
NO CONTESTA	7	29,2%



A través este gráfico podemos demostrar que la congelación representada con el 59% usándola como principal prioridad



Por medio de este grafico se representa que el 49% de las personas encuestadas, usa como segunda prioridad la refrigeración



En representación de este grafico podemos demostrar que el 46% de los encuestados usan como tercera prioridad dejar los productos al ambiente

3 ¿.Al momento de descongelar sus productos cuales de los siguientes métodos utiliza?

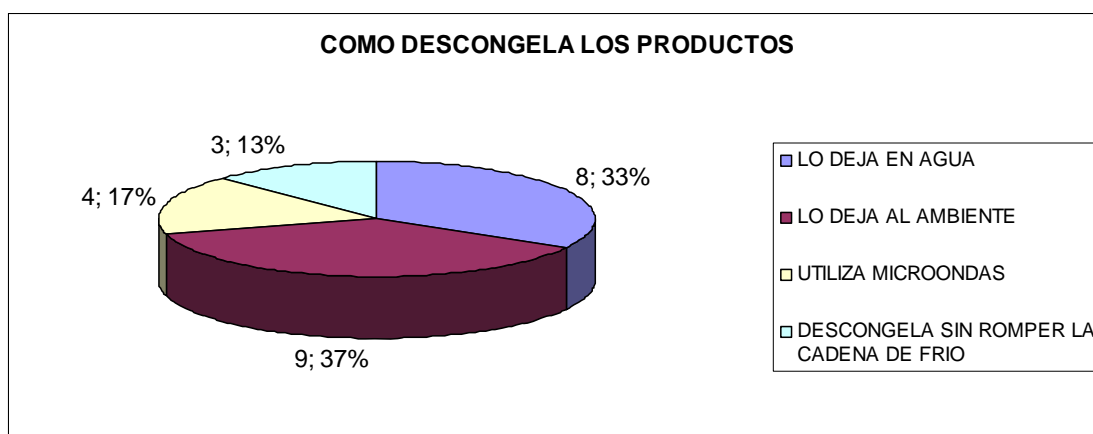
Lo deja en agua.....

Lo deja al ambiente.....

Utiliza microondas.....

Descongela sin romper la cadena de frio....

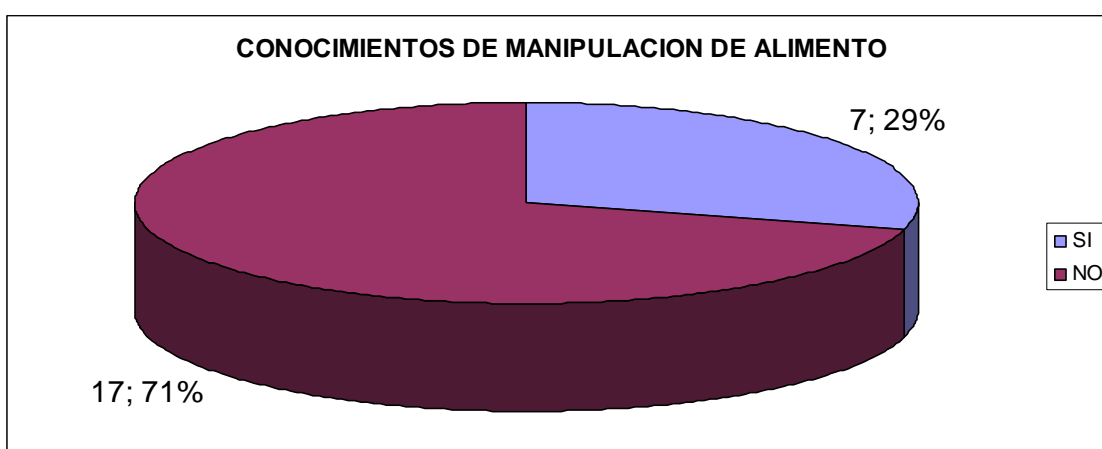
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
LO DEJA EN AGUA						1	1			1		1	1		1								1	1	8	
LO DEJA AL AMBIENTE	1	1	1					1								1	1	1	1						1	9
UTILIZA MICROONDAS				1				1													1	1			4	
DESCONGELA SIN ROMPER LA CADENA DE FRIO				1						1			1												3	



Podemos demostrar por medio de este grafico, que de nuestro universo encuestado el 37% toma como opción dejar al ambiente sus alimentos como medio de descongelación, el 33% de este mismo universo usa como medio de descongelación dejar el producto en el agua, en cambio el 17% del mencionado universo usa como medio de descongelación el microondas y el 13% no rompe la cadena de frio

4. ¿Tiene conocimientos acerca de manipulación e higiene de alimentos?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	TOTAL	
SI				1				1						1	1	1								1	1	7
NO	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1				1	1	1	1	1	1			17	



Como podemos observar en el gráfico el 71% de los encuestados no tiene conocimiento de la manipulación e higiene de alimentos, y una parte estos encuestados si tiene conocimiento que es 29%.

5 ¿Con que frecuencia usted desinfecta sus material de trabajo?

Después de terminar una tarea....

Cuando termina su sierra de turno.....

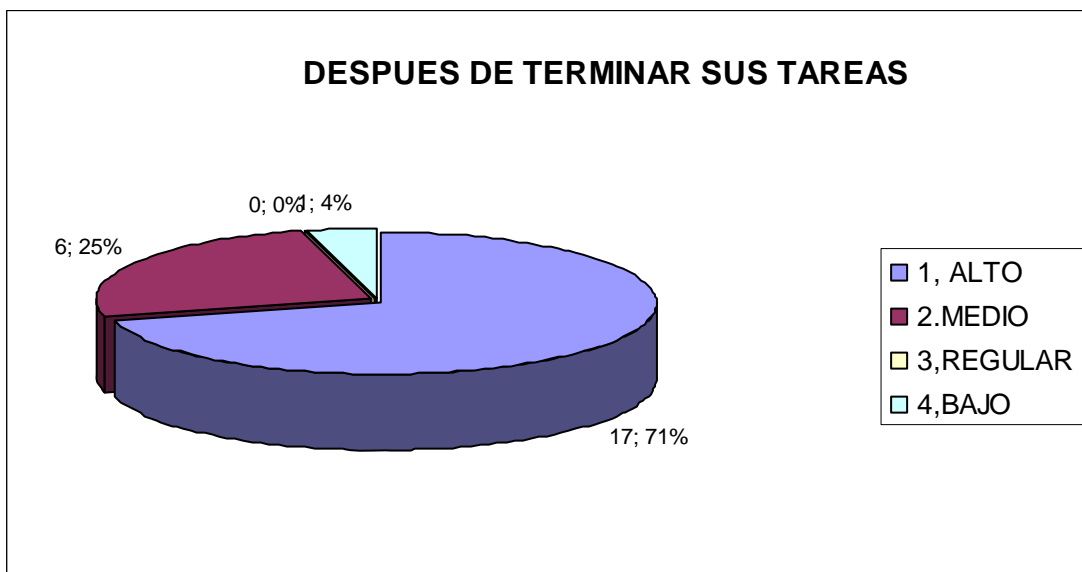
Al momento de trabajar con otro tipo de género....

Se rigen con un estándar de tiempo.....

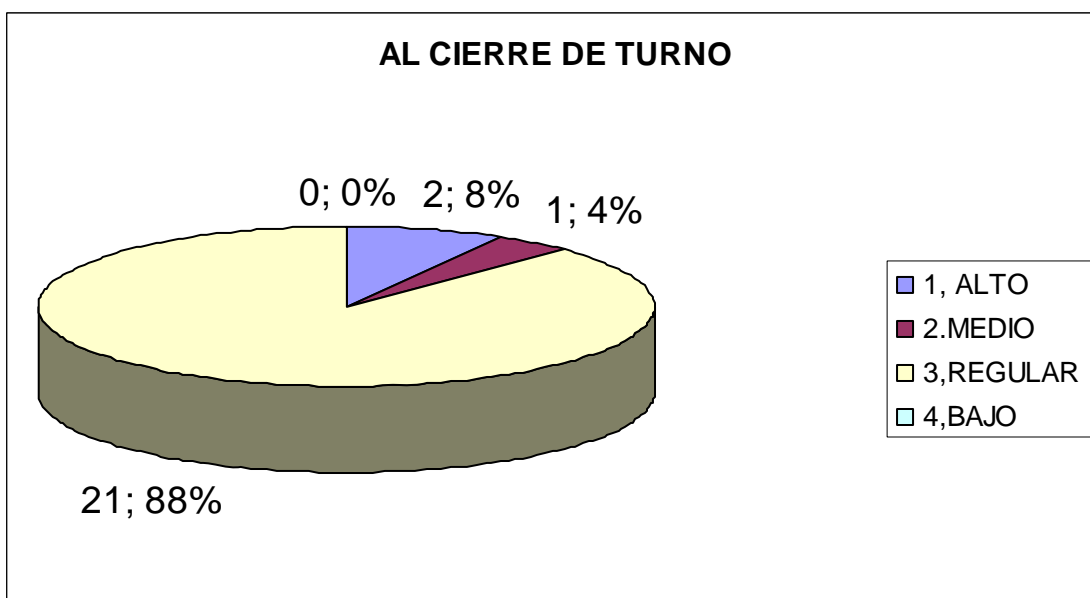
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
DESPUES DE TERMINAR SUS TAREAS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	1	2	1	2	1	1
AL CIERRE DE TURNO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3
AL MOMENTO DE TRABAJAR CON OTRO GENERO	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	4	3	2	3	4	2
SE RIGE CON ESTANDAR DE TIEMPO	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	2	4

DESPUES DE TERMINAR SUS TAREAS	24
1, ALTO	17
2.MEDIO	6
3,REGULAR	0
4,BAJO	1
AL CIERRE DE TURNO	24
1, ALTO	2
2.MEDIO	1
3,REGULAR	21
4,BAJO	0
AL MOMENTO DE TRABAJAR CON OTRO GENERO	24
1, ALTO	2
2,MEDIO	10
3,REGULAR	9
4,BAJO	3
SE RIGE CON ESTANDAR DE TIEMPO	24
1, ALTO	1
2,MEDIO	2

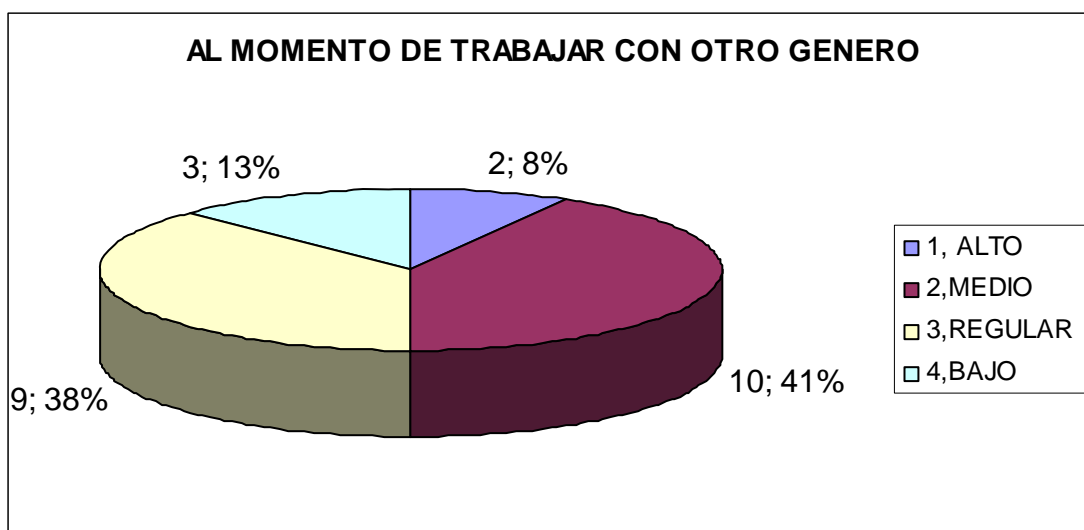
3,REGULAR	1
4,BAJO	20



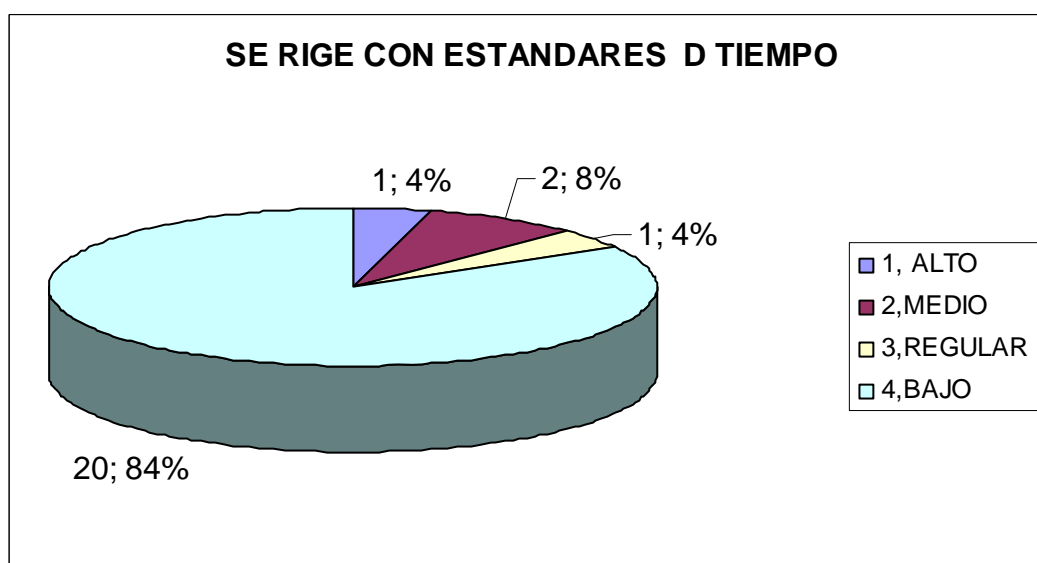
A través de este gráfico podemos demostrar que el 71% de la muestra del total del universo califica como alto a la desinfección de sus herramientas de trabajo después de terminar las tareas correspondientes.



Queda demostrado por el presente gráfico que el 88% de la muestra califica como regular realizar la limpieza de sus utensilios al cierre de su turno.



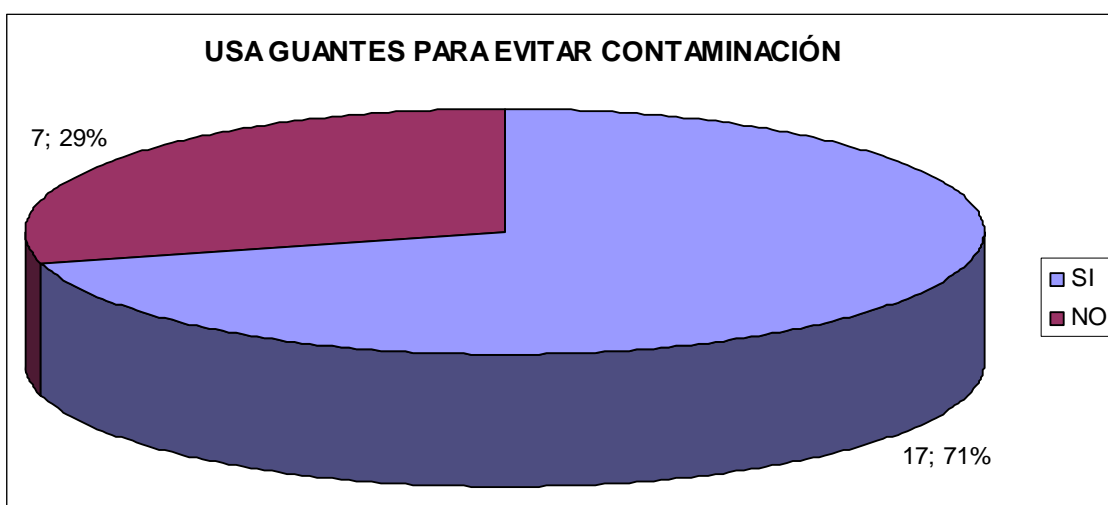
Mediante el gráfico se puede ver que el 41% de la muestra califica como medio (bueno) la limpieza de sus utensilios al momento de trabajar con otro género.



El 84% de las personas encuestadas califican como bajo (malo) al regirse por estándares de tiempo en cuanto a la desinfección de sus utensilios de trabajo

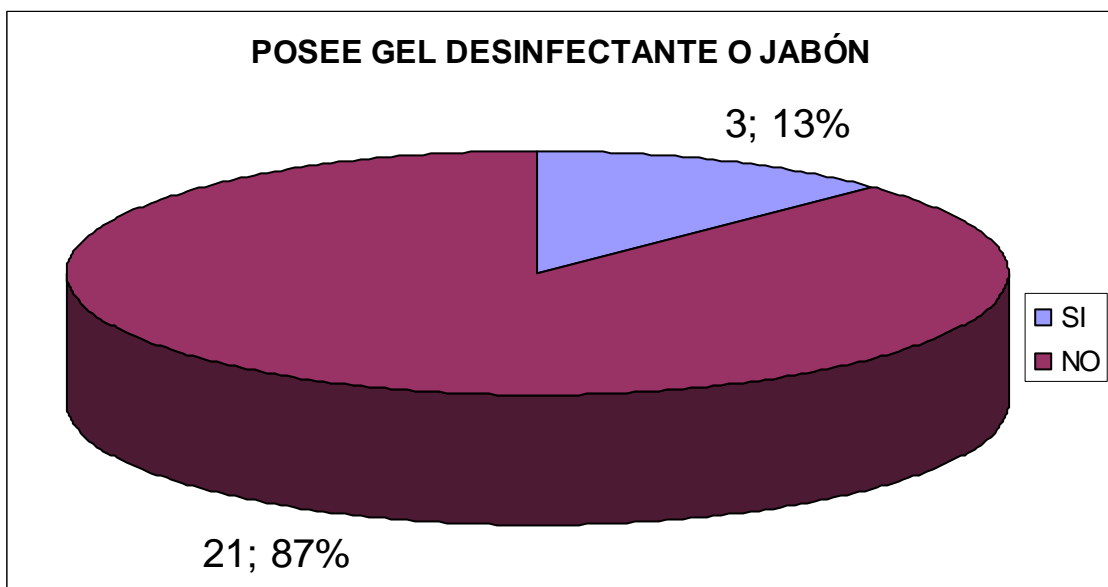
6 ¿Usan guantes de lates para evitar la contaminación con otro géneros?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
SI	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							1
NO					1													1	1	1	1	1	1	



De acuerdo a la encuesta realizada el gráfico demuestra que el 71% que representa a 17 personas si usa guantes de látex al contrario el 29 % de empleados no usa guantes

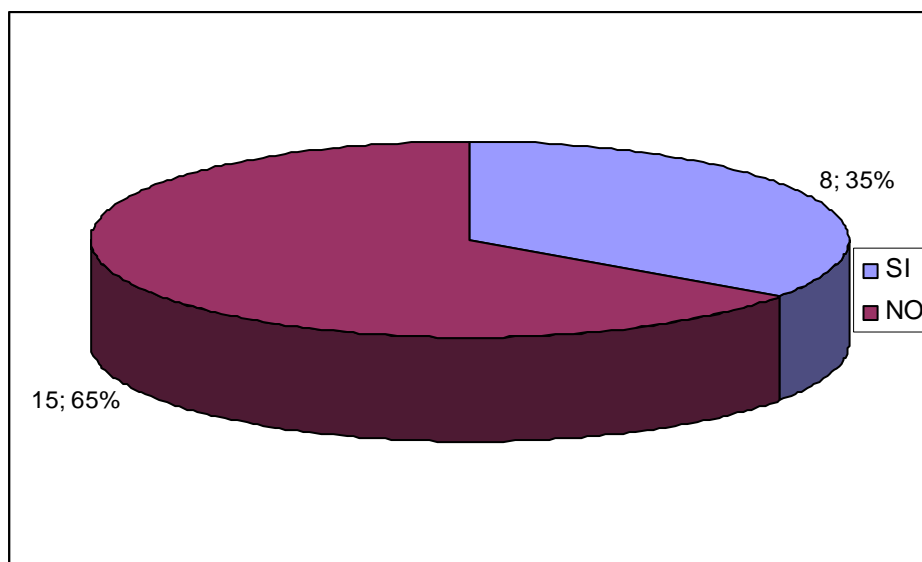
.7. ¿Posee en su área de trabajo gel desinfectante o a su vez dispensador de jabón?



El 87% de las personas encuestadas contestaron que no poseen gel desinfectante en su área de trabajo.

8¿Al almacenar los productos evitan que se mezclen entre sí géneros diferentes?

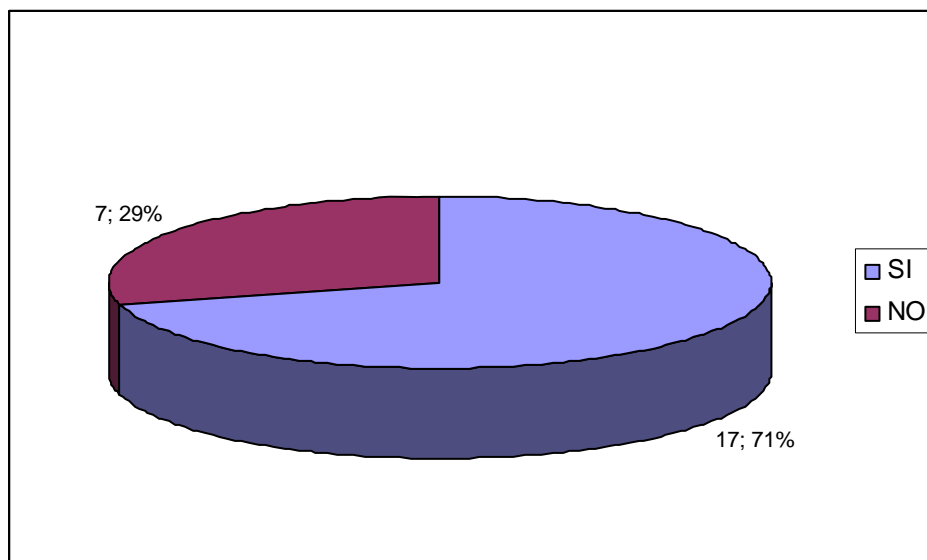
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	total
SI		1		1			1				1				1	1	1						1		8
NO	1		1		1	1		1	1	1		1	1	1				1	1	1	1	1		1	15



De acuerdo al universo encuestado se indica que el 65% no evita que los diferentes géneros alimenticios se mezclen entre sí por lo que se deduce que si existe contaminación

9¿Su establecimiento consta con áreas específicas para aseo de trapeadores, vajilla o aseo personal?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	total
SI	1	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1			17
NO			1		1		1		1									1					1	1	7



El 71% de las personas a quien se dirigió la encuesta califican que si poseen un lugar específico para el aseo personal así como de trapeadores y utensilios indistintamente.

10¿Con que frecuencia lava sus manos? (Seleccione dos opciones)

Después de terminar una tarea....

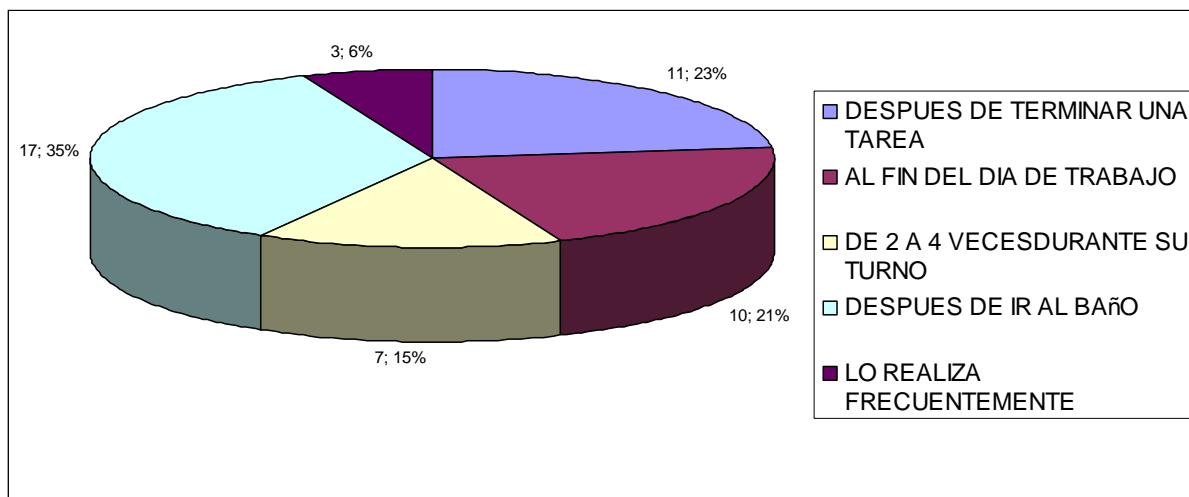
Al fin de su día de trabajo....

De 2 a 4 veces durante su turno....

Después de ir al baño.....

Lo realiza frecuentemente.....

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	total
DESPUES DE TERMINAR UNA TAREA	1				1			1					1	1	1		1	1				1	1	1	11
AL FIN DEL DIA DE TRABAJO	1	1		1	1			1					1	1		1			1			1			10
DE 2 A 4 VECES DURANTE SU TURNO							1	1		1	1				1						1	1			7
DESPUES DE IR AL BAÑO		1	1	1	1	1			1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	17
LO REALIZA FRECUENTEMENTE			1				1					1													3



En el total del universo encuestado califica que solo el 36% lava sus manos después de ir al baño en cambio el 21% lo hace al final del día de trabajo, el 23% lo realiza después de terminar una tarea, el 15% lo realiza 2 a 3 durante su turno de trabajo y por último el 6% lo realiza frecuentemente.

11. ¿Manipula objetos diferentes mientras realiza sus tareas de trabajo ya sean estas celulares, dinero, etc.?

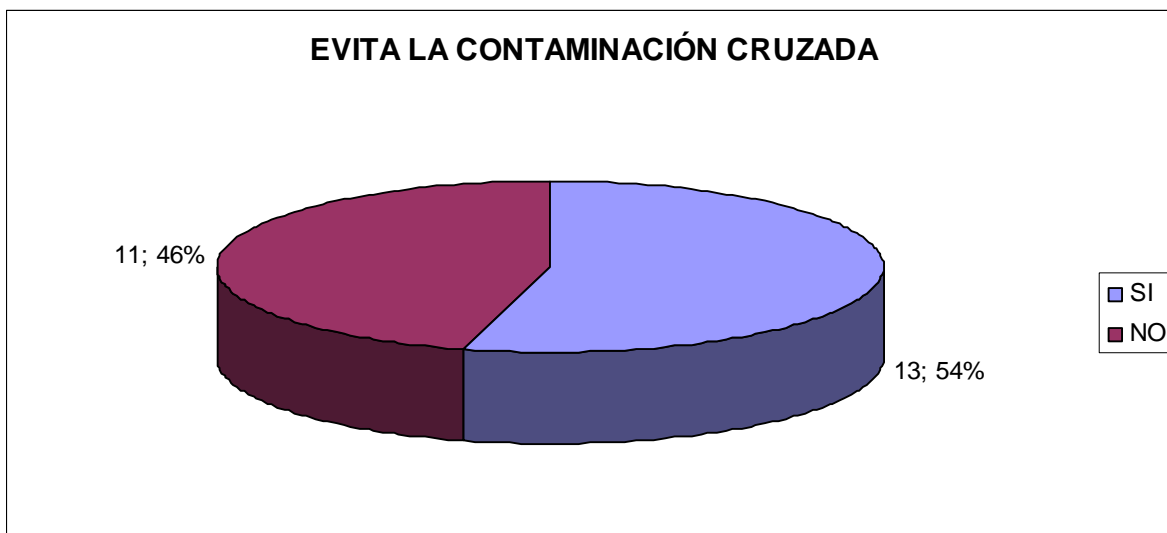
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	TOTAL
SI		1		1	1		1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	16
NO	1		1			1		1	1												1	1	1	8



El 67% de los encuestados afirman que si manipulan diferentes objetos como dinero, celulares, etc., por lo tanto se considera que si existe contaminación cruzada.

12. ¿Se preocupa que su área de trabajo este organizada evitando que géneros crudos se mezclen con productos que estén listos para ser consumidos?

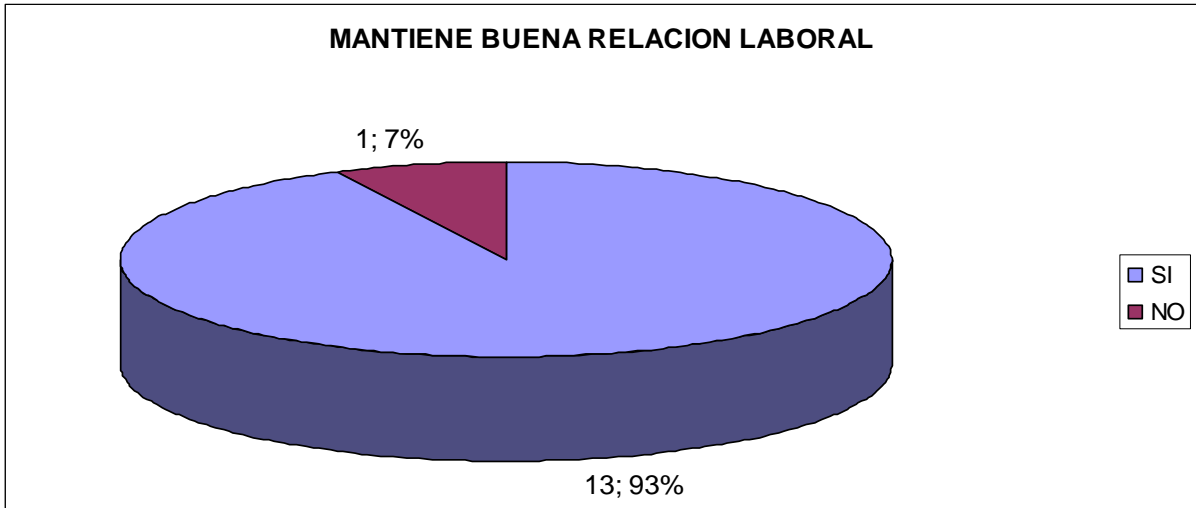
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	TOTAL
SI					1		1			1	1			1	1		1		1	1	1	1	1	1	13
NO	1	1	1	1		1		1				1	1			1		1							11



Se puede observar por medio del presente gráfico que el 54% de los encuestados si evitan la contaminación de géneros alimenticios.

13. ¿Mantiene una buena relación laboral con los demás colaboradores?

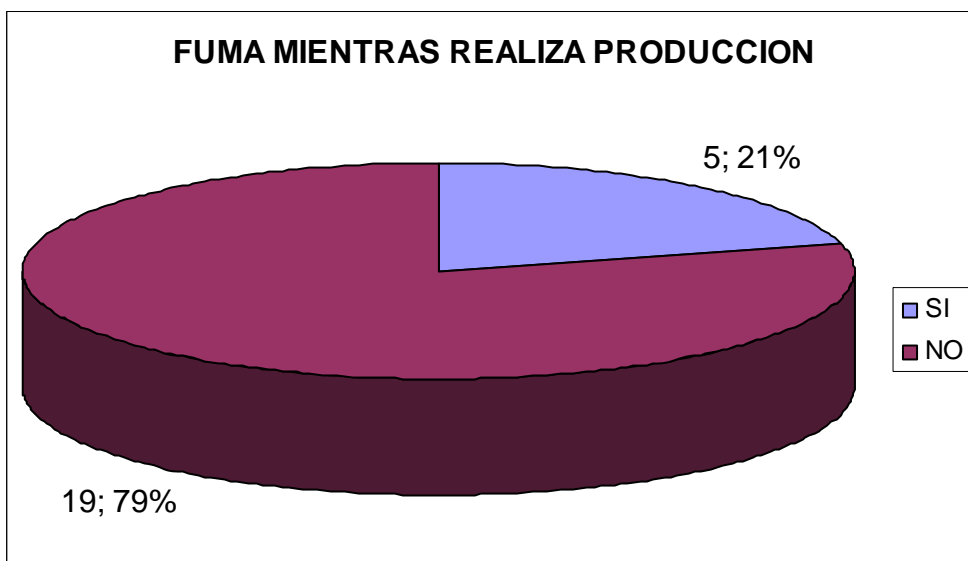
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	TOTAL	
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	22
NO									1												1					2



El 93% de las personas encuestadas afirman que si mantiene una buena relación laboral con los demás colaboradores.

14 ¿Fuma mientras realiza producción?

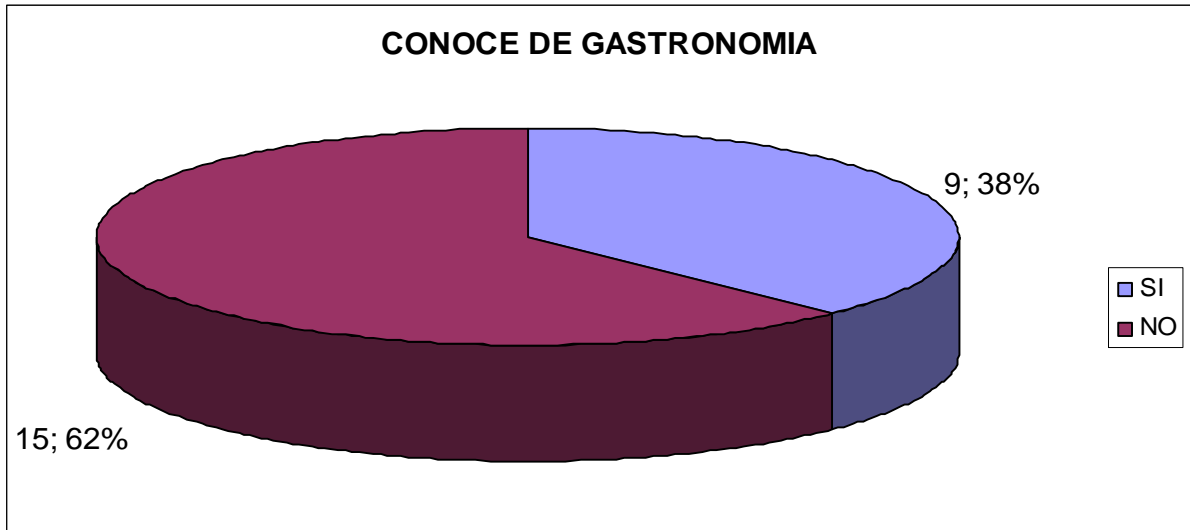
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	TOTAL	
SI				1				1		1				1							1				5	
NO	1	1	1		1	1	1		1		1	1	1		1	1	1	1	1	1			1	1	1	19



El 21% de las personas encuestadas afirman que fuma dentro del área de trabajo, mientras tanto el 79% no practica este mal hábito.

15 ¿Tiene conocimientos relacionados con gastronomía?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	TOTAL
SI	1	1		1	1		1				1							1					1	1	9
NO			1			1		1	1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1			15

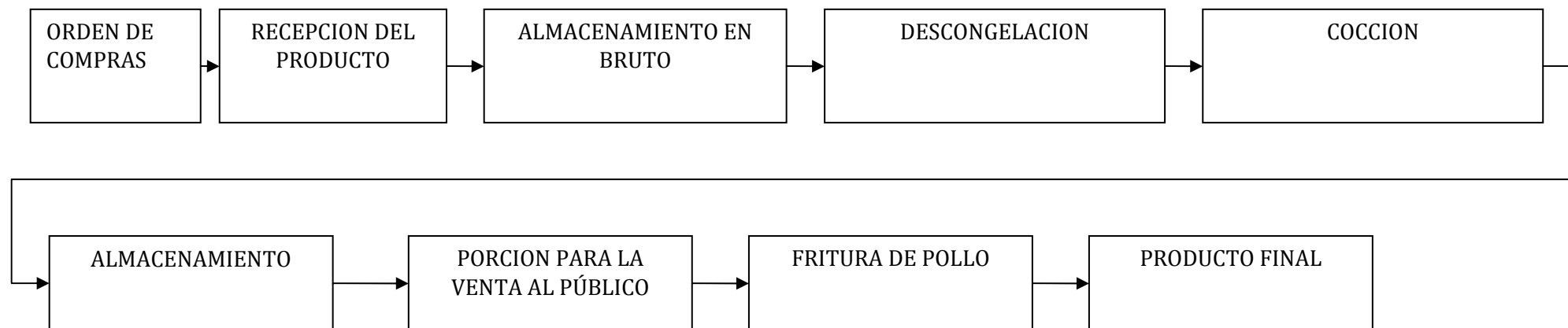


Del total de las personas a quienes está enfocado esta encuesta se considera que el 62% de las mismas no tienen conocimiento de Gastronomía, en tanto que el 38% si tiene conocimiento

1.4. Investigación de Campo

1.4.1. MANEJO DEL PROCESO DE COMPRA Y TRATO DE PRODUCTOS

1.4.1.1. AVES



PROCESOS:

ORDEN DE COMPRA:

.REALIZA EL ADMINISTRADOR

NO PIDE CARACTERÍSTICAS ESPECIALES DE PRODUCTOS.

RECEPCION DEL PRODUCTO:

RECIBE PRODUCTOS

NO VERIFICA PESOS

NO CONTROLA ESTADO DEL PRODUCTO (TEXTURA, OLOR, COLOR)

ALMACENAMIENTO:

ALMACANA EN FORMA GENERAL

POSIBLE CONTAMINACIÓN CRUZADA

DESCONGELACION

COLOCA LOS PRODUCTOS AL AMBIENTE Y LOS BAÑA CON AGUA CALIENTE

MEZCLA PRODUCTOS QUIMICOS CON EL GÉNERO ALIMENTICIO AL LAVAR VAJILLA SOBRE EL MISMO ALIMENTO

COCCION

COCINA LAS PRESAS DE POLLO EN FORMA GENERAL

NO LAVA BIEN LAS VERDURAS QUE UTILIZA PARA AROMATIZAR EL AGUA DONDE COCINA LOS POLLOS

REUTILIZA EL AGUA DE LA COCCION

ALMACENAMIENTO:

EL PRODUCTO COCINADO LO ALAMACENA EN CONTENEDORES SIN ESPERAR QUE SE ENFRIE

LO COLOCAN EN REFRIGERACION

ALIÑAN LOS POLLOS CON ADEREZO Y LOS ALMACENAN

PORCIONAR PARA LA VENTA AL PÚBLICO

COLOCAN EN CONTENEDORES LAS PORCIONES IDEALES A LA VENTA

LAS DEJAN AL AMBIENTE CERCA DEL CALOR

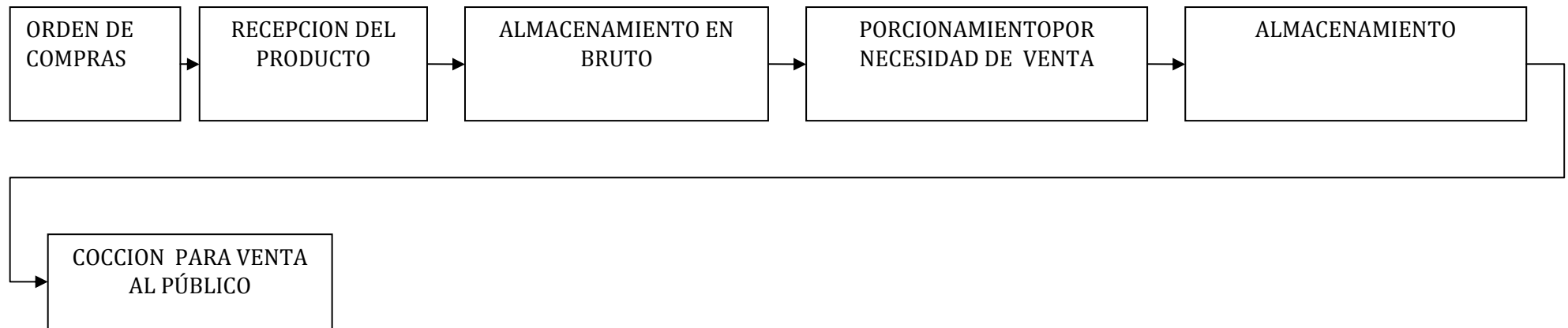
FRITURA DE POLLO

EL POLLO PERMANECE AL AMBIENTE HASTA QUE SEA VENDIDO PARA COMENZAR CON SU FRITURA
FRITO EL POLLO LO MANTIENEN EN BANDEJAS AL AMBIENTE HASTA SU VENTA

PRODUCTO FINAL

EL POLLO ES ENTREGADO A LOS CLIENTES CON MAL ASPECTO
EL POLLO SE ENCUENTRA A LA VISTA CON GRAN CANTIDAD DE ACEITE.

1.4.1.2 EMBUTIDOS



ORDEN DE COMPRAS

REALIZA EL ADMINISTRADOR

NO PIDE CARACTERÍSTICAS ESPECIALES PARA EL PRODUCTO

RECEPCION DEL PRODUCTO

RECIBE EL PRODUCTO

NO CONTROLA EL ESTADO DEL PRODUCTO. (Color textura y olor)

ALMACENAMIENTO EN BRUTO

ALMACENA EN FORMA GENERAL

SE ROMPE LA CADENA DE FRIO.

EXISTE EL RIESGO DE CONTAMINAR A OTROS PRODUCTOS YA COCIDOS

PORCIONAMIENTO POR NECESIDAD DE VENTA

COLOCAN EN CONTENEDORES PORCIONES HASTA SU VENTA

ALMACENAMIENTO

PRODUCTO QUE NO SALIO A LA VENTA SE REFRIGERA PARA EL SIGUIENTE DIA

NO TOMAN LAS DEBIDAS PRECAUCIONES PARA SU REFRIGERACIÓN

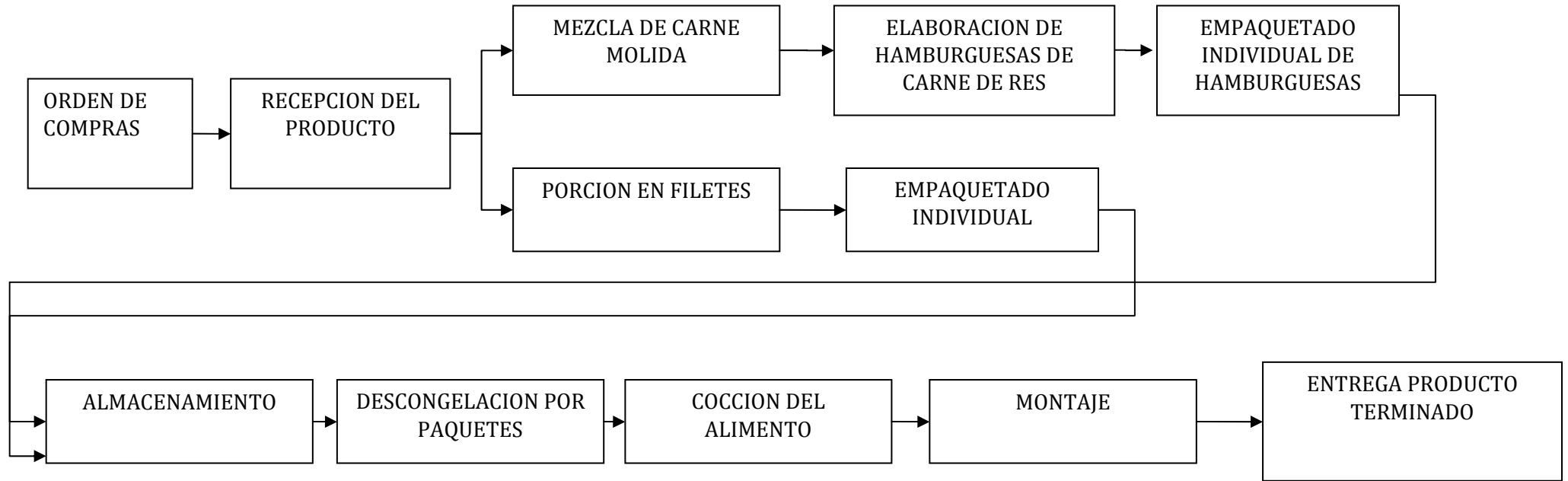
EL JAMÓN TOMA DIFERENTE TEXTURA POR SU INCORRECTA REFRIGERACIÓN

COCCION.

SE MANTIENEN EN BAÑO MARIA

EL PRODUCTO TOMA VARIOS COLORES POR NO TENER LA SUFICIENTE CANTIDAD DE AGUA.

1.4.1.3 CARNICOS



ORDEN DE COMPRAS

REALIZA EL ADMINISTRADOR

NO PIDE CARACTERÍSTICAS ESPECIALES PARA EL PRODUCTO

RECEPCION DEL PRODUCTO

RECIBE EL PRODUCTO

NO CONTROLA EL ESTADO DEL PRODUCTO. (Color textura y olor)

MEZCLA DE LA CARNE MOLIDA.

NO UTILIZAN GUANTES EN LA MEZCLA DE LOS INGREDIENTES

MANIPULAN OTROS OBJETOS MIENTRAS REALIZAN LA PRODUCCION

PORCION EN FILETES

UTILIZAN LOS MISMOS CUCHILLOS CON LOS QUE FILETEAN PARA CORTAR ALIMENTOS LISTOS PARA EL CONSUMO

AFILAN LOS CUCHILLOS ENTRE SI Y NO LOS LAVAN

NO UTILIZAN GUANTES PARA FILETEAR

ELABORACION DE LAS HAMBURGUESAS.

NO DESINFECTAN EL AREA DONDE VAN A REALIZAR PRODUCCION

MANIPULAN OTROS OBJETOS MIENTRAS REALIZAN ESA LABOR.

EMPAQUETADO EN GENERAL

REUTILIZAN FUNDAS DE PLASTICO PARA EMPAQUETAR LOS FILETES

MANTIENEN AL AMBIENTE EL PRODUCTO

ALMACENAMIENTO

COLOCAN EN EL CONGELADOR LOS PRODUCTOS SIN TOMAR EN CUENTA EL ORDEN DE PRODUCTOS YA ALMACENADOS CON ANTERIORIDAD

COLOCAN EN UN CONGELADOR GENERAL TODOS LOS GENEROS ALIMENTICIOS

DESCONGELACION

DESCONGELAN EN CONTENEDORES LLENOS DE AGUA

DESCONGELAN EN MICROONDAS

COCCION DE ALIMENTOS

REUTILIZAN EL ACEITE PARA DIFERENTES COCCIONES

REALIZAN LA COCCION EN MICROONDAS

MONTAJE

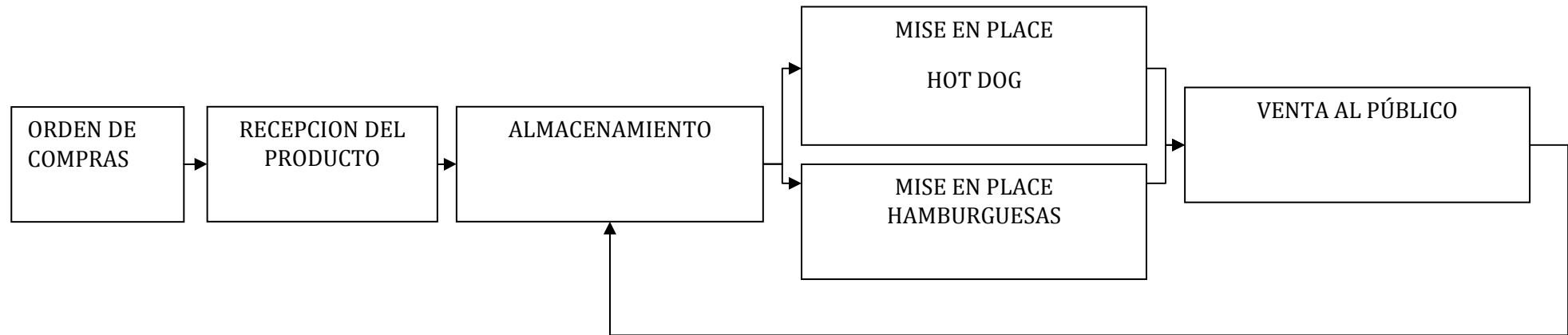
NO UTILIZAN GUANTES

CONTACTO CON GENEROS CRUDOS

NO DESINFECTAN SUS MANOS

ENTREGA DEL PRODUCTO TERMINADO

1.4.1.4VERDURAS



ORDEN DE COMPRAS

REALIZA EL ADMINISTRADOR

NO PIDE CARACTERÍSTICAS ESPECIALES PARA EL PRODUCTO

RECEPCION DEL PRODUCTO

RECIBE EL PRODUCTO

NO CONTROLA EL ESTADO DEL PRODUCTO. (Color textura y olor)

ALMACENAMIENTO

ALMACENA EN FORMA GENERAL

ESTE PRODUCTO ES PROPENSO A SER CONTAMINADO CON LA SANGRE DE LA CARNE

MISE EN PLACE

EL MISE EN PLACE REALIZA EN FORMA GENERAL PARA HAMBURGUESAS Y HOT DOG.

MANTIENE AL AMBIENTE Y DESCUBIERTO

NO SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE ORDENADO EN CONTENEDORES

PERSONAL NO UTILIZA UTENSILLOS ADECUADOS PARA MANIPULAR LOS MISMOS

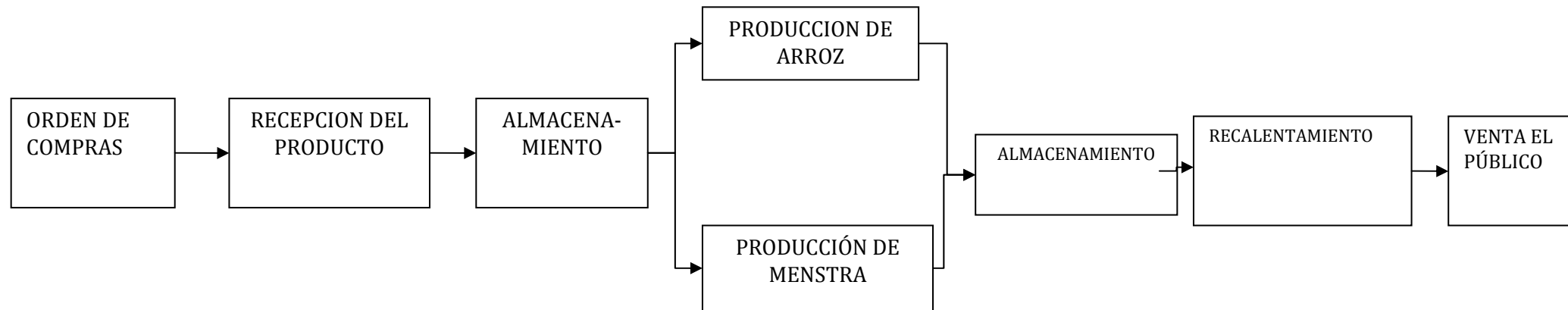
VENTA AL PÚBLICO.

EL PRODUCTO SE ENCUENTRA CON MAL ASPECTO (TEXTURA, COLOR Y OLOR)

ALMACENAMIENTO

EL PRODUCTO SOBRANTE SE REFRIGERA NUEVAMENTE.

1.4.1.5 COCCIÓN DE ARROZ Y LENTEJA



ORDEN DE COMPRAS

REALIZA EL ADMINISTRADOR

NO PIDE CARACTERÍSTICAS ESPECIALES PARA EL PRODUCTO

RECEPCION DEL PRODUCTO

RECIBE EL PRODUCTO

NO CONTROLA EL ESTADO DEL PRODUCTO. (Color textura y olor)

ALMACENAMIENTO

SE ALMACENA EN PERCHAS EN LA BODEGA

PRODUCCION DE ARROZ Y MENESTRA

SE COCINA INDIVIDUALMENTE CADA ALIMENTO

ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO COCINADO

SE ALMACENA EN LAS MISMAS OLLAS AL AMBIENTE

NO SE ESPERA QUE EL PRODUCTO BAJE DE TEMPERATURA PARA SER LUEGO ALMACENADO

RECALENTAMIENTO

SE LO CALIENTA EN MICROONDAS Y BAÑO MARÍA

SE MANTIENE EN RECALENTAMIENTO DURANTE EL DIA DE TRABAJO

NO SE LO TAPA PARA EVITAR UNA CONTAMINACION CRUZADA

VENTA AL PÚBLICO

Capítulo IV

Manual de Operaciones y Sanitación De Alimentos y Servicios.

Manual de Operaciones

- Introducción
- Apariencia personal
- Conducta
- Otros procedimientos
- Otras normas del puesto de trabajo
- Tarea de apertura
- Tareas durante el turno:
- Tareas de cierre:
- Estándares de presentación del personal
- Estándares de atención
- Higiene personal
- Manera correcta de lavarnos las manos
- Clasificación de la contaminación de los alimentos
- Contaminación física
- Contaminación química
- Contaminación biológica
- Proceso de preparación de alimentos puntos a tomar en cuenta
- Contaminación de los alimentos
- Alimentos de alto riesgo
- Alteración o deterioro
- Recepción, almacenamiento, preparación y conservación y servicio de alimentos
- Los productos perecederos deben guardarse inmediatamente en las cámaras o heladeras correspondientes, para evitar la exposición de los mismos a temperatura ambiente.
- Productos secos
- Productos frescos
- Las enfermedades de transmisión alimentaria
- Almacenamiento y transporte
- Limpieza y desinfección de instalaciones y equipos
- Eliminar los residuos sólidos de equipos y superficies.
- Principales agentes contaminantes:
- Contaminación cruzada
- Microorganismos
- Como se contaminan los alimentos
- Clasificación de los microorganismos:
- Como proteger a los alimentos de la contaminación
- Prácticas peligrosas en la manipulación de los alimentos
- Higiene en la manipulación de alimentos
- Limpieza y desinfección
- Responsabilidades del manipulador
- Trato de procesos para el correcto almacenamiento de aves
- Trato de procesos para una correcta producción de carne de res
- Correcto almacenamiento embutidos
- Almacenamiento correcto de verduras
- Arroz y lenteja

INTRODUCCION.

La higiene referida a personas, instalaciones, alimentos, equipos o proveedores representa la base fundamental sin la cual la calidad no existe. Muchas empresas y muchos clientes realizan y perciben productos /servicios sin calidad y ambos se encuentran descontentos los cuales preguntan si es un problema de educación o formación. Por esta razón se presenta este manual operativo para el correcto proceso de preparación y servicio de los alimentos que ofrecen aquellos establecimientos mencionados en esta investigación.

Es importante mencionar que la actitud positiva de un trabajador es signo que le gusta observar la disciplina de la higiene personal como ética profesional consecuentemente le ayuda a aplicar las normas que ha implementado la empresa en los distintos procesos de sus productos consiguiendo resultados positivos.

A continuación presentamos los temas y subtemas que se desarrollan en el presente documento

APARIENCIA PERSONAL



Su impacto sobre el cliente define la calidad de servicio de la marca en general.

Por ende, es importante que siempre vista con su uniforme completo y que el mismo se encuentre en buenas condiciones. Es condición de la empresa que el resto de su personal se proyecte con esas mismas características: Prolijidad, organización y perfecto aseo personal.

Uniformes

El uniforme de cada empleado será provisto por la empresa. Cada persona será responsable de mantener en buen estado el uniforme de trabajo y de presentarse con el mismo en óptimas condiciones.

El empleado tiene la obligación de reintegrar el uniforme de trabajo, cuando así le sea solicitado o bien al desvincularse de la empresa.

Calzado

El calzado autorizado deberá consistir de zapatos o zapatillas, con suela de goma antideslizante. El mismo deberá estar limpio y prolijo.

Aseo Personal

Los empleados deberán presentarse en el puesto de trabajo perfectamente aseados.

Aspecto Personal

El cabello, tanto de las damas como de los caballeros, deberá estar limpio, cepillado y recogido en todo momento.

Es obligatorio que el mismo esté recogido hacia atrás, dejando libre la zona de la cara y los hombros.

Barba

Los caballeros deberán presentarse a trabajar perfectamente afeitados.

No podrán tener barba.

Los bigotes serán permitidos siempre y cuando no sobrepasen la comisura de los labios.

Las patillas deberán estar prolijamente cortas.

Limpieza de Manos

Las manos y extremos del brazo deberán estar perfectamente limpias en todo momento. Las mismas deberán ser lavadas antes de ingresar al puesto de trabajo, al salir del baño, después de tocar recipientes, después de tocar la basura, después de tocar dinero. Nunca deberá secarse las manos con el uniforme.

Uñas, Uso de Pulseras, Aros y/o Accesorios

Las uñas deberán estar siempre limpias, cortas y prolijas. El esmalte no está permitido.

Solo se admitirá un anillo por mano y un reloj en caso de las personas que desempeñen el trabajo de servicio.

El personal, cualquiera sea su función no podrá utilizar pulseras y/o accesorios.

Las cadenas y/o collares se permitirán siempre y cuando se lleven por debajo de la ropa.

Las mujeres podrán usar aros, siempre que sean pequeños y discretos y no del estilo colgante, permitido como único lugar el lóbulo de la oreja. Igualmente el maquillaje será discreto.

Los perfumes deberán ser suaves.

Para prevenir accidentes y/o proliferación bacteriana, el personal que esté en continuo contacto con alimentos tendrá prohibido el uso de relojes, pendientes (cualquiera sea su tipo) y anillos.

CONDUCTA

Fumar, Mascar Chicles y Caramelos



Durante la jornada de trabajo que terminantemente prohibido fumar, mascar chicles y caramelos de cualquier tipo.

La empresa designará un área específica en la cual se podrán llevar a cabo estas actividades durante momentos de descanso en la jornada.

Uso de celular

Durante el turno de trabajo que terminantemente prohibido el uso del celular, tanto para llamadas como para mensajes de texto.

Conducción Personal

Todos los empleados deberán conducirse, tanto a los clientes, compañeros y superiores con total corrección y respeto, para así contribuir a una tarea eficiente y satisfactoria.

Presentación ante el Puesto de Trabajo:

Uniformes, Presencia con Antelación

Todo integrante del plantel tendrá la obligación de presentarse a trabajar 5 (cinco) minutos antes de la hora de comienzo, a efectos de tomar conocimiento del puesto a cubrir.

Todo empleado deberá presentarse a trabajar, con su uniforme completo y en perfecto estado. La empresa no admitirá, bajo ningún aspecto, al empleado que al presentarse a trabajar no cuente con el uniforme reglamentario completo y en perfecto estado.

Ausencias, aviso de las mismas

Los avisos de ausencias deberán ser con la mayor antelación posible a su jornada de trabajo.

Permisos para Ausentarse del Puesto de Trabajo

Si el empleado necesitara ausentarse por algún motivo, de su puesto de trabajo, deberá pedir la autorización correspondiente y con la debida anticipación (explicando el motivo).

Urgencias, Enfermedad

En el caso de urgencias se tratará cada caso individualmente. Las ausencias por enfermedades contagiosas deberán comunicarse inmediatamente que la misma se manifieste, debiendo ser justificada mediante certificado médico.

Acciones Personales

Todo el personal deberá ejercitar el más alto nivel de integridad, ética y objetividad, en las acciones y relaciones que afecten a la empresa, sus clientes, sus empleados, directivos y accionistas. Esta conducta se extienda a todo tipo de negociación que involucre a la empresa.

Actos o relaciones entre empleados

Se prohíben los siguientes actos o relaciones entre empleados cuando:
Apuntan o implican, a favorecer o preferir a algún empleado por razones de parentesco, amistad o cualquier otro motivo.
Atentan contra la moral o las operaciones de la empresa.
Crean un clima ofensivo, intimatorio en el lugar de trabajo.

Conductas Consideradas No Aceptables

Las siguientes son conductas que la empresa no tolerará:
Llegadas tardes y/o la no presentación al trabajo sin previa autorización.

Retiros no autorizados del puesto de trabajo.

Negligencias que resulten de la presentación de trabajos, rotura de equipos, maquinarias, pérdida intencional de materiales, materias primas o productos.

Retiro no autorizado de material de trabajo, de reportes, archivos, papelería interna de propiedad de la empresa, cualquiera sea su destino.

Uso desmesurado y no autorizado del teléfono para llamadas personales.

Violación de las normas de la empresa sobre: Higiene, seguridad y salubridad.

Uso de lenguaje inapropiado, abusivo, amenazante, profano o cualquier otra acción que comprometa a la Empresa.

Grave Falta de Conducta

La siguiente lista (no excluyente) detalla conductas consideradas de gravedad que la empresa no admitirá:

Agresión física a empleados, personal jerárquico, clientes o a cualquier otra persona.

Acoso sexual, racial, de religión, ya sea entre los miembros del plantel o con otros ajenos al mismo en el lugar de trabajo.

Intención de causar daños o abusar de los bienes de la Empresa.

Delitos, actos deshonestos que tengan por objeto personas o bienes pertenecientes a la Empresa.

Agresión

La definición de agresión incluirá pero no se limitará a lo siguiente:

Conducta inapropiada basada en el sexo de la persona, preferencias sexuales, raciales, de edad, de discapacidad o nacionalidad.

Toda persona que infrinja dicha reglamentación estará sujeta a medidas disciplinarias y/o terminación automática de su contrato de empleo.

Administradores y Encargados deberán evitar:

Conductas intimidatorias, ofensivas en el lugar de trabajo. .

OTROS PROCEDIMIENTOS

Modificación de datos personales

Cualquier modificación de datos personales (estado civil, domicilio, teléfono, etc.) aportados en la ficha de inscripción deberán ser comunicados dentro de las 48 hs de producidos, por escrito y firmados.

Carnet de Salud

Su posesión será condición de ingreso. La misma deberá ser expedida por el Municipio de Quito. Deberá encontrarse en plena vigencia. Estarán a cargo de la Empresa las renovaciones correspondientes.

Registro de Asistencia

Se deberá firmar el ingreso en la planilla de asistencia y/o en el sistema de registros que posea el Local, con uniforme completo, 5 (cinco) minutos antes de la hora establecida para el comienzo de las tareas. Asimismo al retirarse, se deberá registrar la salida. Ambos procedimientos deberán realizarse con uniforme de trabajo.

Informes al Administrador

Se deberá comunicar de inmediato al Administrador todas aquellas roturas o fallas en las máquinas y/o elementos necesarios para la realización de las tareas.

Reuniones en el Local

No se podrán llevar a cabo en el Local reuniones no autorizadas.

Política de Descansos

Dentro de la jornada de servicio se admitirán 20 minutos que el personal utilizará para el Almuerzo o Cena según corresponda.

Otras Normas del Puesto de Trabajo

Se deberá cumplir con las normas de cada puesto de trabajo, establecidas en el Manual de Operaciones u otros materiales de la Empresa.

Todo el personal, y en especial el que trabaje en contacto con el público, deberá respetar las normas de servicio y cordialidad como así también lo estipulado en el Manual de Operaciones y todo material de referencia de la Empresa.

RECOMENDACIONES AL PERSONAL

Se recomienda asistir con el mínimo de pertenencias y/o valores.

TAREA DE APERTURA:

Deberá uniformarse correctamente

Deberá firmar el horario de entrada en el registro de asistencias del local

Prender luces y audio

Limpiar y ordenar su área de trabajo

Chequear menús especiales o platos del día, aparte verificar si falta algún alimento determinado y la sugerencia del chef.

Almuerzo de personal 12:00 en punto *

Reunión de pre servicio (15 minutos antes del turno de trabajo).

Apertura de restaurante 12:30 en punto.

TAREAS DURANTE EL TURNO:

Controlar que el área de trabajo funcione correctamente.

Atender necesidades de los clientes

Realizar el despacho de comida, bebidas funcione correctamente y en los tiempos establecidos.

Fijarse durante y en cambio de turno la limpieza.

Realizar procedimientos de tareas de cierre

TAREAS DE CIERRE:

1. Organice su lugar de trabajo para realizar inventarios
2. Controlar tareas paralelas que designa el administrador.
3. Controlar la limpieza y orden de su lugar de trabajo.
4. Timbrar horario de salida en el sistema.

• **NOTA:** normalmente el horario de almuerzo o cena ya está estipulado, a no ser que por algún evento u otro motivo por el cual el Administrador considere que tiene que ser modificado.

Estándares de presentación del personal:

Damas:

Cabello; recogido con una malla de color del cabello liso, simple. De ser necesario se deberá utilizar binchas o clips, como norma básica ningún cabello podrá presentarse por delante de los bombos.

El maquillaje deberá ser moderado

Las zapatillas serán del tipo “regular” y estarán limpias (siempre con medias)

Se podrá utilizar 1 anillos (discreto), esmalte transparente y aros no colgantes

Los perfumes y desodorantes se deberán utilizar con moderación

El uniforme deberá utilizarse en forma completa en toda ocasión.

Caballeros:

Cabello; peinado y limpio

Deberá estar perfectamente afeitado

Las uñas deberán estar cortas y limpias

El perfume se deberá utilizar con moderación

Las zapatillas serán del tipo “regular” y estarán limpias (siempre con medias)

El uniforme deberá utilizarse en forma completa en toda ocasión.

Estándares de atención

Reservas:

El teléfono deberá ser atendido dentro de las 3 llamadas o 10 segundos. El empleado atenderá el teléfono con un saludo apropiado, identificando el nombre del local, dando los buenos días/tardes/noches, identificándose el mismo, y ofreciendo ayuda.

El empleado obtendrá el nombre de quien habla y lo usara por lo menos

Recepción de los comensales

El comensal será saludado o reconocido dentro de los 10 segundos una vez que ingreso al restaurante.

El comensal será saludado en forma agradable dándole la bienvenida. Verificará la reserva, de no ser así confirmará la cantidad de comensales.

Los ceniceros serán retirados cada vez que el comensal apague un cigarrillo. El administrador pasará por los puestos de barra para averiguar si el servicio fue satisfactorio.

Una vez que el comensal se retire del restaurante será reconocido con un Agradecimiento.

Presentación de la cuenta

La factura será entregada dentro de los 2 minutos de solicitada la misma.

La factura deberá estar claramente detallada y correcta.

La factura deberá ser complementada con un agradecimiento personal

Manera correcta de lavarnos las manos



1. Arremangarse hasta el codo
2. Mojarse hasta el antebrazo
3. Enjabonarse cuidadosamente, extendiendo el jabón
4. suavemente por lo menos durante 3 segundos
5. Enjuagarse con agua limpia eliminando bien el jabón
6. Secarse con toalla de papel manos y antebrazos
7. Cerrar la llave de agua con la toalla de papel
8. Desechar la toalla
9. Desinfectarse con alcohol gel.

Debemos lavarnos las manos

1. Después de usar el baño
2. Después de peinarse o tocarse el pelo
3. Antes de manipular cualquier alimento
4. Entre la manipulación de alimentos crudos y cocidos
5. Cada vez que se cambia de actividad
6. Después de comer
7. Después de fumar
8. Después de toser, estornudar, bostezar o limpiarse la nariz con pañuelo de tela o descartable
9. Después de manipular basura y desechos.
10. Cada vez que se toca dinero u otros elementos ajenos al sector de preparación de alimentos

Esto es válido para todos los manipuladores de alimentos, inclusive para los meseros que deben lavarse las manos después de levantar platos sucios y antes de tocar platos limpios. En caso que haya mucha gente y no se pueda cumplir con esto, utilizar alcohol gel cada.3 minutos.

CLASIFICACION DE LA CONTAMINACION DE LOS ALIMENTOS

1. Contaminación física
2. Contaminación química
3. Contaminación biológica

Contaminación física:

Cualquier cosa, objeto o partícula inanimada que pueda caer o incorporarse a un alimento, origen:

- Manipulador
- Instalaciones o maquinaria
- Materias primas

Contaminación química:

Origen:

- Productos de limpieza
- Ingredientes a dosis elevadas
- Sustancias que se producen o contiene de forma natural en alimento
- Sustancias que se producen o se añaden en el proceso de los alimentos.

Contaminación biológica:

- Observación a simple vista: insectos, roedores entre otros.
- No observación a simple vista: virus y bacterias.

Esta contaminación es provocada por:

- MICROBIOS: bacterias, mohos, virus o sustancias venenosas que ellas producen (toxinas).
- PARASITOS
- PLAGAS

Nota: ESTE TIPO DE CONTAMINACION SE DEBE A QUE NO SE PRACTICAN LAS NORMAS DE HIGIENE.

PROCESO DE PREPARACION DE ALIMENTOS PUNTOS A TOMAR EN CUENTA

ALIMENTO: sustancias nutritivas que el hombre consume para satisfacer la necesidad de alimentarse y mantenerse

MANIPULADOR DE ALIMENTOS: personas que tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenaje, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

REQUISITOS DE LOS ALIMENTOS PARA NUESTRA SALUD

- Limpieza y buena conservación
- Características naturales
- Ausencia de microbios patógenos o sus toxinas
- Libre de adulteración por sustancias químicas extrañas a su composición natural
- Valor nutritivo

CONTAMINACION DE LOS ALIMENTOS:

Presencia de cualquier material extraño en un alimento, ya sea bacterias, metales, tóxicos o cualquier otro cosa que lo haga inadecuado para ser consumido por cualquier persona.

ALIMENTOS DE ALTO RIESGO:

Son aquellos alimentos ricos en proteínas que pueden permitir fácilmente el crecimiento bacteriano.

ALTERACION O DETERIORO:

Es un proceso gradual que tiene lugar en los alimentos y los hace inadecuados para el consumo humano

RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, PREPARACIÓN, CONSERVACIÓN Y SERVICIO DE ALIMENTOS



El lugar y la forma de recepción son de suma importancia ya que las materias primas se pueden contaminar irremediablemente antes de ingresar al proceso de elaboración y entonces no será posible, desde el punto de vista higiénico sanitario, obtener un buen producto.

Es un tema muy importante ya que si uno recibe alimentos en mal estado, o próximos a vencer ó no se tiene en cuenta las consideraciones necesarias mientras se está trabajando, se termina incrementando los costos al haber mayor cantidad de desperdicios, o no se va a obtener la misma calidad que se está esperando. Además, un mal manejo de los alimentos tanto cuando se reciben como cuando se almacenan puede provocar alguna alteración y generar una enfermedad en la persona que lo consume.

El control en la recepción comienza desde los proveedores, no solo en lo que respecta a la mercadería que reparten sino también en cuanto al horario de entrega.

Es importante que se respete el horario para poder agilizar el trabajo en la cocina, facilitar la tarea de la recepción y evitar los inconvenientes que se producen si la mercadería llega durante el horario de servicio.

Para aquellos que reparten mercaderías refrigeradas o congeladas es fundamental que tengan frío en el camión (no deben apagarlo mientras se realice la descarga).

Recuerden que siempre que se van a manejar alimentos debe hacerse con las MANOS LIMPIAS. También, los sectores de almacenamiento deben limpiarse antes de guardar los alimentos.

Cada alimento tiene un tratamiento particular en función a sus características, pero en líneas generales, los pasos a seguir son:

Siempre que exista la posibilidad verificar las condiciones del vehículo que transporta la mercadería (puertas cerradas, temperatura, higiene)

Se controla la cantidad recibida según factura

Se realiza la inspección visual de los alimentos que se reciben, verificando que los mismos tengan un aspecto normal y no presenten signos de deterioro o falta de higiene.

Se controla el color, olor y la condición del envase.

Se controla que la identificación del rótulo este completa, debidamente pegada y legible. Se verifican los requisitos legales, fundamentalmente al cambiar de marca y la fecha de vencimiento.

Se toma la temperatura de los alimentos.

Utilizar un termómetro limpio y desinfectado.

Siempre que sea posible tomarla en el centro del producto, de esta manera se controla la temperatura a la cual el proveedor tenía almacenado el producto.

Si tomamos la temperatura en la superficie del producto, estamos controlando la temperatura a la cual se transportó.

**LOS PRODUCTOS PERECEDEROS DEBEN GUARDARSE
INMEDIATAMENTE EN LAS CÁMARAS O HELADERAS
CORRESPONDIENTES, PARA EVITAR LA EXPOSICIÓN DE LOS
MISMOS A TEMPERATURA AMBIENTE.**

Consejos para un correcto almacenamiento de productos en la nevera

Parte superior, Freezer o el área de mayor congelación

Carnes, mariscos, pescados: bien cubiertas en embases plásticos y dependiendo de su tipo, las carnes congeladas en el Freezer pueden durar entre cuatro y ocho meses. Nunca las coloques en el área de la puerta y recuerda que una vez descongeladas debes usarlas lo más pronto posible.

Parte del medio ó área de congelación moderada

Embutidos, derivados de la leche (yogurt, crema), huevos, pasteles, alimentos preparados y todo producto que especifique en su etiqueta “consérvese en refrigeración una vez abierto”.

Cajones de la Nevera

Están diseñados para frutas y verduras, ya que podrían estropearse con temperaturas más bajas.

En los anaqueles del área de la puerta

Los compartimentos de la puerta son los menos fríos y están destinados a almacenar productos que requieren refrigeración ligera, como refrescos, salsas, mostaza, mayonesa, tomate, mermeladas, café de grano, leche y mantequilla o margarina para untar.

PRODUCTOS SECOS

No perecederos: alimentos de larga duración, por su característica de ser secos. Ej. Harinas, azúcar, granos.

Los que van en despensa:

Azúcar, latas, frutas secas, aceite, vinagre, esencia de vainilla, especias, café, aceitunas, leche larga vida, bebidas, entre otros. Además de controlar el estado del envase o embalaje (que esté intacto, no re embalado, limpio, cerrado), en el caso de los productos que lleguen en cajas, lo ideal es abrir una al azar como por ejemplo: las latas de tomate, se abrirá una caja y se revisará que las latas no estén abolladas o hinchadas, de lo contrario no deben ser recibidas.

En cuanto al almacenamiento lo primero que hay que hacer es retirar los embalajes provenientes de la calle siempre que sea posible (cajas de cartón, de madera, etc.).

Luego se van a ordenar por categoría: los alimentos más pesados abajo y los más livianos arriba. Respetar la regla PEPS (primero entrar primero salir).

Una vez abiertos, mantener los envases bien cerrados y en caso de enlatados colocar en otro recipiente y tapar (por ejemplo el atún).

No almacenar alimentos en el piso.

En el caso de que no exista un lugar destinado a guardar los productos de limpieza y deban guardarse junto con alimentos, separar los productos de limpieza destinándoles un lugar exclusivo. Los productos de limpieza deberán estar rotulados, para poder identificarlos y evitar accidentes. .

PRODUCTOS FRESCOS:

Perecederos: son de corta duración, porque se descomponen fácilmente, ej. Los cocidos o preparados, descongelados, alimentos crudos, cocidos mal conservados, congelados una vez deshilados, y alimentos enlatados abiertos.

Cuando se reciben FRUTAS Y VERDURAS, lo ideal sería que lleguen en cajones plásticos. Si el proveedor no las trae en los mismos, éstas deberán ser trasvasar en el momento a canastos plásticos limpios. **NO SE INGRESAN CAJONES DE MADERA AL ESTABLECIMIENTO BAJO NINGUN CONCEPTO.**

También es importante evaluar muestras al azar del interior de los cajones. (Grado de maduración, tamaño, olor, etc.).

Lavar muy bien los cajones de plástico y colocar bolsa cristal para evitar que la tierra de los vegetales ensucie la heladera o cámara y ubicarlos de manera que se cumpla la regla PEPS.

Desechar los cajones de madera o bolsas plásticas que vengan de la calle.

Para tubérculos (papa, batata, cebolla) no es necesario colocar bolsas cristal porque se maduran más rápido. Conviene buscar un lugar para almacenar todo junto.

LAS ENFERMEDADES DE TRANSMISION ALIMENTARIA

Riesgos para la salud del consumo de alimentos en malas condiciones

Enfermedades transmitidas por alimentos contaminados

Los alimentos cuando se ingieren en mal estado, contaminados con bacterias, virus, mohos, toxinas o productos químicos, producen en el organismo una serie de enfermedades, cuyos síntomas más frecuentes son náuseas, vómitos, diarrea y dolores abdominales. Los alimentos pueden ser vehículos que transportan microorganismos o parásitos, cuando esto sucede, es por falta de higiene en la manipulación de los alimentos y su preparación, por ser cosechados en ambientes sucios, o por estar descompuestos a la hora de ingerirlos.

Los alimentos contaminados producen enfermedades

Las enfermedades más frecuentes transmitidas por alimentos contaminados son: diarreas, hepatitis A, gastroenteritis , cólera, amibiasis, fiebre tifoidea, intoxicaciones por estafilococos y, a veces, intoxicaciones alimentarias.

Diarrea es un trastorno frecuente en los niños. Se produce por una alteración del intestino ocasionando una evacuación frecuente de las heces fecales. La diarrea deshidrata al organismo debido a la pérdida de sales minerales y agua. Si no se trata a tiempo puede causar hasta la muerte. La diarrea se produce cuando no se toman las medidas correctas al manipular, preparar o conservar alimentos.

Hepatitis A: esta es una enfermedad transmitida por el virus de la Hepatitis A. Es una enfermedad que se caracteriza por la presencia de fiebre, náuseas, dolor abdominal, ictericia (coloración amarillenta en la piel). Puede producirse por contacto directo con una persona enferma o por ingerir alimentos o agua contaminados con heces.

Gastroenteritis: A la inflamación de la mucosa del estómago se le denomina gastritis, mientras que a la de los intestinos se le conoce como enteritis. Cuando son ambos órganos los afectados se produce una gastroenteritis, que es la irritación e inflamación del conjunto del tracto digestivo. Esta enfermedad se caracteriza por dolor abdominal, fiebre, vómitos y diarrea con sangre y moco. Se produce al consumir alimentos contaminados con materia fecal o por tener las manos contaminadas con heces fecales a la hora de manipular, preparar o consumir los alimentos.

Cólera: se caracteriza por la presencia de diarrea con heces abundantes y líquidas, y vómitos, lo que trae como consecuencia una deshidratación violenta y rápida. El cólera también provoca calambres musculares, ojos hundidos, voz débil, aceleración del pulso y la piel se torna azulada. Se produce al consumir agua contaminada con heces fecales o alimentos contaminados por agua sucia, manos sucias o moscas.

Amibiasis: es una enfermedad causada por un parásito llamado Entamoeba histolytica, se transmite por alimentos o aguas contaminadas, hortalizas o frutas contaminadas con heces fecales y/o por contacto de persona a persona, produciendo pequeñas ulceraciones intestinales. Los síntomas propios de esta enfermedad son malestar abdominal, diarrea y heces con sangre, moco y pus.

Fiebre tifoidea: esta enfermedad infecciosa es provocada por la Salmonella typhi y se caracteriza por la fiebre continua, postración, dolor de cabeza, dolor abdominal, estreñimiento y manchas rosadas en el tórax. Se transmite al consumir agua o alimentos contaminados por moscas, cucarachas, manos sucias o heces fecales.

Intoxicación por estafilococos: se produce al consumir alimentos a base de leche contaminada, por heridas, tos, estornudos, etc. Los síntomas son náuseas, vómitos, dolores abdominales, deshidratación y debilidad.

Intoxicación alimentaria: puede ser causada por el consumo de alimentos que contengan sustancias químicas tóxicas, como los pesticidas o demás sustancias empleadas en agricultura, y que no pueden eliminarse con un lavado o se han sometido a un lavado insuficiente, o las comidas contaminadas por microorganismos que producen toxinas o materias venenosas que son absorbidas por el organismo.

También pueden causar una intoxicación alimentaria las sustancias contaminantes que penetran accidentalmente en los alimentos, como puede ser el caso del mercurio, o determinados elementos nutritivos que producen una reacción alérgica en el tracto digestivo de algunas personas susceptibles a ellos.

Medidas para prevenir las enfermedades causadas por alimentos contaminados

En algunos alimentos como la leche, el queso, el pescado y la carne, los microorganismos o microbios se multiplican rápidamente, incluso en alimentos ya cocinados. Por esta razón, es muy importante mantener una buena higiene de los alimentos que se van a consumir y/o guardar, especialmente si no se pueden refrigerar.

A la hora de adquirir alimentos naturales, se debe tener en cuenta lo siguiente:

Las verduras, frutas y hortalizas deben ser frescas y brillantes así como tener su olor característico.

La carne debe presentar su respectivo color y olor natural, así como tener tejidos firmes. Los pescados deben tener agallas rojas y los ojos salientes y brillantes.

Las leguminosas, pastas y otros cereales deben estar libres de insectos.

Si se van a adquirir alimentos empacados o enlatados debe hacerse lo siguiente:

Revisar los productos enlatados y no comprarlos si presentan en su envase abolladuras, abombamientos u oxidaciones. Esto los convierte en medios ideales para la multiplicación de microorganismos.

Revisar la fecha de vencimiento del producto y no comprarlo si está vencido.

Revisar los alimentos empacados en papel celofán o plástico, para saber si tienen agujeros o partes despegadas que le permitan el acceso a insectos o roedores.

También se hace necesario cumplir con una serie de normas higiénicas que garanticen el manejo adecuado de los alimentos, y así, poder evitar enfermedades. Entre estas normas se tienen:

Lavarse bien las manos con agua y jabón antes de comenzar a manipular los alimentos.

Lavar muy bien los alimentos antes de prepararlos o consumirlos.

Evitar hábitos como tocarse la nariz o el cabello, llevarse los dedos a la boca, rascarse, toser o estornudar sobre los alimentos.

Cubrirse el cabello y el cuerpo con gorro y delantal limpios.

Lavar bien los utensilios y paños de cocina utilizados en la preparación de los alimentos.

Mantener limpio el piso y las paredes, la cocina, el lavaplatos y los muebles que se utilicen durante la preparación y consumo de alimentos.

Colocar los desperdicios en envases cerrados y lejos del lugar donde se preparan los alimentos.

Recuerda:

El consumo de alimentos contaminados y en mal estado puede causar enfermedades peligrosas para la salud, inclusive la muerte.

Las enfermedades causadas por el consumo de alimentos contaminados o en mal estado se manifiestan con vómitos, náuseas, dolor abdominal y diarreas.

Es necesario tomar medidas adecuadas para la manipulación, preparación y conservación de alimentos.

ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE

El transporte de alimentos perecederos está sometido a unas normas muy estrictas que pretenden preservar la inocuidad y la aptitud del producto alimentario para el consumidor final.

El transporte de alimentos está regulado por normas internacionales de obligado cumplimiento.

Los alimentos perecederos, además de la normativa general relativa al transporte de mercancías, están regulados de forma especial por un acuerdo de «transportes internacionales» y de vehículos especiales adaptados a este fin. Una reglamentación técnico-sanitaria determina la forma en la que debe realizarse el transporte de alimentos, y otra, las especificaciones que deben cumplimentar los vehículos especiales para el transporte terrestre a temperatura regulada y los procedimientos de control necesarios para garantizar su seguridad.

Más allá de la norma general, los operadores económicos están igualmente sometidos a normativas y controles sanitarios que pueden ser específicos para el transporte de alimentos o productos concretos. De esta forma, el consumidor tiene la garantía de que los alimentos que llegan a los puntos de venta cumplen con las condiciones higiénicas adecuadas para su consumo, independientemente del origen de los mismos.

Los operadores económicos que transporten mercancías perecederas deben utilizar vehículos isotermos, refrigerantes, frigoríficos o caloríficos, salvo que las temperaturas previsibles durante el transporte conviertan a esta obligación en no aplicable para el mantenimiento de las condiciones de unas temperaturas fijas que se establecen con relación a los productos listados. Los principales se detallan a continuación:

Productos ultra congelados y congelados (crema congelada, -20 °C; pescados, productos preparados a base de pescado, moluscos y crustáceos congelados o ultra congelados y cualquier otro producto ultra congelado, -8°C; cualquier producto congelado, excepto mantequilla, -12 °C; mantequilla congelada, -10 °C).

Mantequilla: 6 °C.

Productos de caza: 4 °C.

Leche en cisterna (cruda o pasteurizada) destinada al consumo inmediato: 4°C.

Leche industrial: 6 °C.

Productos lácteos (yogur, kéfir, crema, nata y queso fresco): 4 °C.

Pescado, moluscos y crustáceos (con exclusión del pesado ahumado, salado seco o vivo, los moluscos vivos y crustáceos vivos): deberán envasarse siempre en hielo.

Productos preparados a base de carne (de los que se excluyen los que se han estado estabilizado por salazón, ahumado, secado o esterilización): 6 °C.

Carne (exceptuados el despojos rojo): 7 °C.

Ave de corral y conejos: 4 °C.

No todos los vehículos son apropiados para el transporte de mercancías perecederas a fin de mantener la temperatura establecida legalmente para conservar el alimento en condiciones inocuas y aptas para su consumo. La norma define la siguiente tipología de vehículos de transporte:

Vehículo isoterma: vehículo cuya caja está construida con paredes aislantes, incluidos las puertas, el suelo y el techo, que limita el intercambio de calor entre el interior y el exterior.

Vehículo refrigerado: vehículo isoterma que, gracias a una fuente de frío, permite reducir la temperatura del interior de la caja vacía, y de mantenerla

después para una temperatura exterior media de 30°C a -20°C como máximo, según la clase de vehículos refrigerados que se establecen.

Vehículo frigorífico: vehículo isoterma que incorpora un dispositivo de producción de frío, y permite, con una temperatura media exterior de 30°C, reducir la temperatura del interior de la caja vacía y de mantenerla de forma permanente entre 12 °C y -20 °C, dependiendo de la clase de vehículo para esta categoría.

Vehículo calorífico: vehículo isoterma provisto de un dispositivo de producción de calor que permite elevar la temperatura en el interior de la caja vacía y mantenerla después durante doce horas, por lo menos, sin repostado a un valor prácticamente constante y no inferior a 12°C.

Limpieza y desinfección de instalaciones y equipos

Ya hemos visto que el manipulador de alimentos debe cumplir una serie de normas para mantener un grado máximo de higiene, por lo tanto es lógico que los utensilios, equipos e instalaciones deban estar en condiciones higiénicas para evitar posibles contaminaciones de los alimentos.

Según la normativa española “los locales por donde circulen los productos alimenticios estarán limpios y en buen estado” y en su capítulo V “todos los artículos, instalaciones y equipos que entren en contacto con los productos alimenticios, estarán limpios”.

Limpieza: Es la retirada de la suciedad y residuos de alimentos, con ello retiramos parte de los gérmenes, esto implica el uso de detergentes.

Desinfección: Es la destrucción de los microorganismos, y a veces sus formas de resistencia (esporas). Para ello se suelen emplear los desinfectantes.

Vistos estos conceptos se hace necesaria la aplicación de las dos actividades, esto es lo que conocemos como HIGIENIZACIÓN, que es la eliminación de la suciedad y la reducción de la población microbiana, a niveles no perjudiciales para la salud. Este proceso debe ser realizado correctamente para conseguir el efecto deseado que es trabajar de forma higiénica y segura.

Las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas, “para la limpieza de instalaciones, equipos y recipientes que estén en contacto con los productos alimenticios, así como de los locales en los que se ubiquen dichos productos alimenticios, el responsable del establecimiento contratará o elaborará y aplicará un programa de limpieza y desinfección basado en el análisis de peligros.

Esto también es de aplicación a las máquinas expendedoras de comidas preparadas.

Para la elaboración y aplicación de dicho programa hay que tener en cuenta una serie de factores:

Frecuencia

Tipos de alimentos que se elaboran, almacenen o desechen.

Estado de limpieza en el que se encuentren.

Tipo de suciedad (grasa, líquido, residuos sólidos, etc.) y tiempo que lleva en contacto con las superficies.

Personal y equipo disponible.

Para establecer la frecuencia debemos conocer la historia microbiológica de superficies y medio ambiente, y debe estar basado en el análisis de peligros, la frecuencia de limpieza debe ser seguida estrictamente para conseguir el adecuado estado higiénico - sanitario.

De esta forma podemos establecer la siguiente pauta de frecuencias:

Después de cada uso:

Recipientes.	Cuchillos y útiles de corte.
Espátulas.	Batidoras.
Ralladores.	Picadoras.
Cortadoras de fiambre.	Mesas tajos de trabajo.

Después de cada jornada de trabajo:

Encimeras.	Útiles de cocina.
Extractores y hornos.	Parrillas, placas, freidoras, quemadores
Paredes, suelos.	Cubos de basuras.
Vestuarios.	WC de personal y de público.
Electrodomésticos y sus elementos desmontables.	Utensilios del servicio de mesas, como vajilla, cubertería y cristalería.

Las cámaras, despensas, frigoríficos, maquinas, malla anti insectos y demás equipos deben limpiarse y desinfectarse de forma periódica, y su frecuencia debe ser establecida por el responsable del establecimiento, quedando dicha periodicidad reflejada por escrito dentro del programa de higienización.

Los métodos que podemos utilizar para la limpieza y desinfección pueden ser físicos o químicos, y dentro de éstos se pueden aplicar de forma manual o automática.

Veamos pormenorizadamente todos ellos:

➤ Físicos

Son productos y materiales, tales como agua caliente, vapor, cepillos, fregonas, estropajos, esponjas, bayetas, etc.

➤ Químicos

Son sustancias con principios químicos que nos facilitan el desarrollo de la higienización, entre ellos están los detergentes y los desinfectantes.

➤ Manuales

Se basan en la limpieza y desinfección realizada con las manos, para ello podemos seguir esta secuencia:

Eliminar los residuos sólidos de equipos v superficies.

Se debe evitar barrer los suelos mientras se están preparando alimentos ya que se levanta polvo dando lugar a una posible contaminación, para ello debemos extremar el cuidado evitando derramar cosas o productos, tirándolos a los cubos de basura.

Nunca se debe utilizar serrín, sal ni cartones.

Lavar con agua, detergente y desinfectante ayudándonos con los útiles de limpieza, debemos incluso frotar las superficies para conseguir el efecto deseado, y la fuerza de aplicación será la necesaria para conseguir una adecuada higienización.

Debemos tener en cuenta las características de las superficies a limpiar como material del que está elaborado, ángulo, bordes o zonas de difícil acceso.

Aclarar con abundante agua potable, preferentemente caliente, para arrastrar totalmente los restos de la fase anterior.

Secado, lo mejor es dejarlo secar al aire, aunque podemos utilizar papel de un solo uso o paños, los cuales se deberán lavar diariamente a una temperatura de 90° C o se hervirán al finalizar la jornada laboral.

Cerrar y retirar las bolsas de basura a los contenedores exteriores, es importante realizar la separación de los distintos residuos para su posible reciclado, lavar y desinfectar los cubos de basura por dentro y fuera, y colocar bolsas nuevas.

Limpiar y desinfectar los suelos, llegando a todos los rincones, mediante el uso de agua caliente, detergentes y desinfectantes.

PRINCIPALES AGENTES CONTAMINANTES:

CONTAMINACION CRUZADA

Consiste en el pasaje o transferencia entre distintos productos alimenticios y puede producirse, principalmente, en los siguientes casos:

- Almacenamiento de alimentos crudos junto a alimentos cocinados o semi-procesados.
- Transporte inadecuado de alimentos crudos con otros cocinados o procesados.
- Manejo inapropiado de productos crudos y/o cocinados sin antes haberse lavado cuidadosamente las manos, o con los mismos utensilios o equipos sin previa higienización.

MICROORGANISMOS:

Seres vivos no visibles a simple vista, que crecen y se reproducen.

- Bacterias
- Hongos
- Levaduras
- Protozoarios
- Virus
- Parásitos o gusanos

CLASIFICACION DE LOS MICROORGANISMOS:

- Patógenos: producen enfermedades, también conocidos como gérmenes.

- No patógenos: son aquellos que no tienen en condiciones normales efectos nocivos.

- **TRANSMISION DIRECTA (CONTACTO DIRECTO):** contacto directo con un infectado, piel, mucosas etc.

- **TRANSMISION INDIRECTA (CONTACTO INDIRECTO):** pasan de un cuerpo a otro a través del aire, polvo, tierra, utensilios, equipos de cocina, alimentos, agua etc.

¿COMO SE CONTAMINAN LOS ALIMENTOS?

- Cuando son regados por aguas servidas
- Cuando se lavan con agua sucia
- Son tocados por moscas, cucarachas y roedores
- Cuando se tose, estornuda o habla sobre o cerca de ellos.
- Cuando lo manipula o vende una persona con una enfermedad infecciosa o con heridas infectadas.
- Cuando no se lavan correctamente las manos y uñas antes de manipularlos o después de ir al baño.
- Cuando se usan utensilios sucios o se trabaja sobre superficies sucias.

COMO PROTEGER A LOS ALIMENTOS DE LA CONTAMINACION

- Manipule el alimento sólo cuando sea absolutamente necesario, use tenazas, pinzas, tenedores, bandejas, etc. en lugar de sus manos. Utilice guantes quirúrgicos cuando sea necesario.
- Mantenga separados los alimentos crudos y cocinados a lo largo de los procesos de almacenamiento, elaboración, cocinado, y presentación.
- No permita que entren animales domésticos en las áreas de manipulación de alimentos e impida la diseminación de roedores e insectos.

PRÁCTICAS PELIGROSAS EN LA MANIPULACIÓN DE LOS ALIMENTOS

- Comer, fumar, mascar chicle, estornudar o toser en los lugares donde se manipulan los alimentos.
- Preparar alimentos con bastante anticipación a ser consumidos.
- Manipular los alimentos directamente con las manos.
- Presentar los alimentos de forma que el consumidor tenga acceso directo a ellos
- Descongelar los alimentos, que vayan a ser consumidos, a T^a ambiente, ya que es óptima para el desarrollo de los microorganismos.
- Recongelar alimentos, recalentar en más de una ocasión, o almacenar alimentos ya recalentados
- Utilizar para el trabajo la misma ropa que para la calle.
- Usar guantes gastados, ya que éstos en su superficie pueden albergar gran cantidad de microorganismos.
- Trabajar con el pelo suelto.
- Usar paños de cocina, que no sean de un solo uso.

HIGIENE EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

- Higiene y presentación personal
- Higiene personal
- Lavado de manos
- Adquirir conocimientos de la materia objetivo de su trabajo
- Desarrollar actitudes de conducta personal que beneficien su función.
- Incrementar el sentido de responsabilidad hacia los demás por la trascendencia del servicio que prestan.
- Empleo de gorros y cubrecabezas
- Proteger con cubiertas impermeables las posibles heridas que el manipulador pueda tener en las manos, evitando contacto directo con los alimentos.
- No toser, ni comer, ni mascar chicle durante la manipulación de alimentos.
- No hablar sobre los alimentos, (saliva).
- No manejar utensilios sucios, no recoger del suelo instrumentos caídos sin lavarse
- Para seguir con la preparación y servicio de alimentos.
- No tocarse la nariz, la boca, los oídos, ojos, o rascarse la cabeza u otras zonas donde pueda existir gérmenes.
- Correcta presentación de los alimentos, en vitrinas cuando estén expuestos.
- No usar utensilios que tengan mangos de madera.
- No use los útiles y el material para fines distintos a las actividades del establecimiento.
- Si por accidente el alimento cae al suelo, habrá que eliminar la parte que lo ha tocado, y en ningún caso vuelva a utilizarlo para la elaboración.

LIMPIEZA Y DESINFECCION

- Personal encargado de la limpieza y desinfección
- Precauciones importantes en las operaciones de limpieza.
- Métodos de limpieza

- Eliminación de grasas
- Secado
- Técnicas de desinfección
- Manipulación y almacenamiento de equipos y utensilios adecuados.

RESPONSABILIDADES DEL MANIPULADOR

- Poseer una formación específica en la manipulación de alimentos.
- Observar la higiene más escrupulosa en su aseo personal.
- Comunicar al responsable inmediato cualquier inconveniente
- Mantener la calidad en sus servicios
- Cumplir con el manual de procedimientos
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad, respeto y compromiso.
- Certificado de salud y curso de manipulación.

Trato De Procesos Para El Correcto Almacenamiento De Aves

- a) Verifique el estado en el que se encuentra el producto antes de la recepción.
- b) Lave siempre sus manos en agua caliente entre una y otra etapas de preparación de las comidas.
- c) Utilice utensilios y recipientes limpios para cada operación.
- d) Desinfecte siempre la tabla de cortar antes y después de usarla para alimentos crudos (por esta razón, es preferible usar una tabla de polietileno y no una de madera).
- e) Para realizar este proceso use la tabla de color amarillo.
- f) Cubra sus cortadas y pequeñas heridas con una bandita impermeable.
- g) Nunca fume cerca de sus áreas de trabajo.
- h) Una vez hecha la recepción del producto se debe lavar para evitar el desarrollo de diferentes bacterias
- i) Empacar porciones de presas seleccionadas y surtidas al vacío, con esto facilitara la cocción y el desperdicio de presas
- j) Ya empacadas por porciones etiquete los productos con el nombre y fecha de producción para tener referencia lo que tiene salir primero
- k) Una vez empacada por porciones congelar a -19°C

- l) Descongelar la cantidad necesaria sin romper la cadena de frío, llevando al congelador hasta llegar a la temperatura ideal para su cocción
- m) Cocinar las porciones necesarias para evitar la re congelación y el desperdicio.
- n) Almacenar el producto una vez cocinada y fría en contenedores sellados.
- o) Mantener el producto en refrigeración hasta que el producto sea frito.

Trato de procesos para una correcta producción de carne de res

- a) Al hacer la recepción del producto revisar minuciosamente las especificaciones como color, olor, y textura, al encontrar alguna anomalía devolver inmediatamente.
- b) Lave siempre sus manos en agua caliente entre una y otra etapas de preparación de las comidas.
- c) Utilice utensilios y recipientes limpios para cada operación.
- d) Desinfecte siempre la tabla de cortar después de usarla para alimentos crudos (por esta razón, es preferible usar una tabla de polietileno y no una de madera).
- e) Para realizar la producción de este producto use la tabla de polietileno de color rojo
- f) La carne molida una vez recibida debe llevarse a refrigeración para su producción ya que su tiempo de duración es de uno a dos días
- g) Es recomendable realizar producción de hamburguesa el mismo día de recepción del producto ya que por la combinación con tocino tiene a descomponerse más rápido
- h) Utilice guantes de látex para la mezcla de los diferentes ingredientes
- i) Al embalar el producto elaborado limpie y desinfecte el lugar de trabajo para evitar contaminación cruzada
- j) Embale las hamburguesas individuales y con papel film.

- k) Ya empacadas por porciones etiquete los productos con el nombre, y fecha de producción para tener referencia lo que tiene que salir primero
- l) Una vez realizada la producción de hamburguesas almacene en congelación a -19°C
- m) Descongelar la hamburguesas sin romper la cadena de frío llévelas a refrigeración hasta llegar a la temperatura ideal
- n) Cocinar las porciones necesarias para evitar el desperdicio.
- o) No es recomendable re congelar este alimento una vez cocinado
- p) Almacenar el alimento en un baño María teniendo en cuenta las temperaturas de riesgo que son de 5°C a 70°C

Correcto Almacenamiento Embutidos

- a) Revise las especificaciones del producto (empaque, fecha de vencimiento color, olor y textura) al no cumplirlas realice su retorno
- b) Lave siempre sus manos en agua caliente antes, durante y después de las etapas de producción
- c) Utilice utensilios y recipientes limpios para cada operación.
- d) Es recomendable una vez recibido el producto almacenar en refrigeración en su temperatura adecuada de 0 a 4^ac
- e) Una vez abierto el producto almacénalo en un recipiente plástico o de acero inoxidable cerrado con tapa hermética, para evitar el contacto con el aire y la luz.
- f) La exposición prolongada a temperatura ambiente provoca oxidación y cambio de color.
- g) El producto puede durar hasta 7 días en refrigeración una vez abierto el empaque, siempre y cuando se haya abierto antes de su fecha de vencimiento.
- h) Etiquete los productos con el nombre y fecha de producción para tener referencia lo que tiene que usarse primero
- i) Cocínelos a baño María tomando en cuenta la temperatura de riesgo evitando la contaminación cruzada con otros géneros que aun no estén listos para el consumo

- j) Desinfecte siempre la tabla de cortar después de usarla para alimentos crudos (por esta razón, es preferible usar una tabla de polietileno y no una de madera). de preferencia de color blanco

- k) Porcionar los alimentos y llevarlos a refrigeración para evitar la contaminación con otros productos y alargar su vida útil.

- l) Al momento de manejar estos productos use guantes de látex para evitar el contacto directo con las manos.

Almacenamiento Correcto De Verduras

- a) Revise las especificaciones del producto (empaque, color, olor y textura) al no cumplirlas realice su retorno
- b) Compre sólo la cantidad de vegetales frescos que pueda usar en pocos días. Algunos vegetales frescos se dañan rápidamente
- c) Lave siempre sus manos en agua caliente entre una y otra etapas de preparación de las comidas.
- d) Utilice utensilios y recipientes limpios para cada operación.
- e) Las frutas y verduras es recomendable almacenarlas en refrigeración, para retardar su proceso de maduración y evitar su pérdida nutricional.
- f) La temperatura adecuada para el almacenamiento de estos géneros es de 0 a 4°C.
- g) Lave las verduras con agua fría.
- h) El mise en place debe ser realizado solamente para el día de trabajo de esta manera evitaremos que el producto tienda a perder sus propiedades orgánicas.
- i) Se recomienda cuando se realiza mise en place mantener las verduras a temperatura bajas para retardar su oxidación
- j) Las lechugas y el tomate deben ser empaquetadas al vacío y en refrigeración para retardar su maduración y conservar su valor nutricional

k) A la cebolla se aconseja ponerlas en bolsas agujereadas o con láminas de aluminio y evitar que el envase sea hermético.

Arroz y Lenteja

- a) Lave siempre sus manos en agua caliente entre una y otra etapas de preparación de las comidas.
- b) Utilice utensilios y recipientes limpios para cada operación.
- c) Revise las especificaciones del producto (empaque, color, olor y textura) al no cumplirlas realice su retorno
- d) El arroz y la lenteja antes de ser cocinadas deben conservarse en un lugar a temperatura ambiente y sin humedad.
- e) El arroz se debe guardar en un recipiente bien cerrado para no permitir la entrada de polvo, humedad o demás contaminantes.
- f) El arroz una vez cocido y no se consume de inmediato se debe enfriar rápidamente. Antes de guardarlo, coloque el arroz en un envase no profundo, ciérrelo bien y póngalo en el refrigerador o congelador.
- g) Ya empacadas por porciones etiquete los productos con el nombre y fecha de producción para tener referencia lo que tiene que salir primero
- h) Se puede guardar el arroz cocinado en el refrigerador por hasta unos siete días o se puede congelar hasta seis meses.
- i) Una vez cocida la lenteja debe ser enfriada y almacenada en refrigeración.
- j) Debe ser almacenada en un contenedor de plástico o acero inoxidable

- k) Use la cantidad necesaria de la preparación para evitar que el alimento no sea refrigerado nuevamente.

- l) Es recomendable que estos alimentos sean sazonados y rectificadas después de ser congelados para evitar la pérdida de sus propiedades nutritivas.

2. Conclusiones

- De acuerdo a la investigación realizada podemos concluir que el personal de los establecimientos encuestados, no cuentan con la debida informaron del correcto manejo de alimentos.
- Se pudo constatar que el aseo personal de un cierto grupo de colaboradores es deficiente.
- En los procesos de producción y elaboración de productos el personal encargado de los mismos, no tiene la debida precaución en la manipulación de géneros.
- El principal factor de riesgo es la contaminación cruzada que existe con los alimentos.
- En el proceso de almacenamiento no se toman las debidas precauciones para evitar una contaminación cruzada
- Los lugares para el almacenamiento de productos no cumplen con las características adecuadas para conservar los alimentos
- La falta de conocimiento con respecto a gastronomía llevan a los colaboradores a cometer ciertos errores
 - fumar en horas de trabajo
 - mala manipulación de alimentos
 - mala manipulación de implementos de aseo y utensilios
 - contaminaciones cruzadas
 - inadecuado almacenamiento

3. Recomendaciones y sugerencias

- Seguir los procesos indicados en el manual para un correcto manejo de los productos
- Implantar charlas referentes a la manipulación higiénica de alimentos.
- Colocar simbología que incite a realizar la actividad que este la sugiera.
- Controles por parte de los administrativos el aseo de menaje, utensilios y equipos periódicamente.
- Establecer un calendario de actividades para llevar una correcta conducción de limpieza de equipos y mobiliario.

BIBLIOGRAFÍA

WILLIAM P. FISHER marketing creativa para el servicio de comidas. Editorial Trilias primera edición 1989

URVINA VACA, Gabriel. Evaluación de proyectos Mc. Graw Hill. México DF. Cuarta edición 2003

Manual de bares Ing. María de Lourdes Larrea.

ANEXOS

Encuesta

1 ¿Maneja estándares de manipulación de alimentos en su establecimiento?

Si..... No....

2 ¿Como conserva sus productos, cárnicos, aves, pescados, antes de la producción de los mismos? Prioridad alta 1 media 2 baja 3

Refrigeración.....

Congelación.....

Al ambiente.....

3 ¿.Al momento de descongelar sus productos cuales de los siguientes métodos utiliza?

Lo deja en agua.....

Lo deja al ambiente.....

Utiliza microondas.....

Descongela sin romper la cadena de frio....

4 ¿Tiene conocimientos acerca de manipulación e higiene de alimentos?

Si.... No....

5 ¿Con que frecuencia usted desinfecta sus material de trabajo?

Seleccione del 1 al 4segun su prioridad

Después de terminar una tarea....

Cuando termina su sierre de turno.....

Al momento de trabajar con otro tipo de género....

Se rigen con un estándar de tiempo.....

6 ¿Usan guantes de lates para evitar la contaminación con otro géneros?

Si..... No....

7. ¿Posee en su área de trabajo gel desinfectante o a su vez dispensador de jabón?

Si..... No.....

8. ¿Al almacenar los productos evitan que se mezclen entre sí géneros diferentes?

Si....

No....

9. ¿Su establecimiento consta con áreas específicas para aseo de trapeadores, vajilla o aseo personal?

Si....

No....

10. ¿Con que frecuencia lava sus manos? Seleccione dos opciones

Después de terminar una tarea....

Al fin de su día de trabajo....

De 2 a 4 veces durante su turno....

Después de ir al baño.....

Lo realiza frecuentemente.....

11. ¿Manipula objetos diferentes mientras realiza sus tareas de trabajo ya sean estas celulares dinero etc.?

Si....

No....

12. ¿Se preocupa que su área de trabajo este organizada evitando que géneros crudos se mezclen con productos que estén listos para ser consumidos?

Si....

No....

13. ¿Mantiene una buena relación laboral con las personas que le rodean?

Si.....

No.....

14. ¿Fuma mientras realiza producción?

Si....

No....

15. ¿Tiene conocimientos relacionados con gastronomía?

Si....

No.....

1. ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS UBICADOS



2. FOTOGRAFIAS DE ESTABLECIMIENTOS











