



DECANATO DE TURISMO

Inocuidad y Manejo de Alimentos en restaurantes del Distrito Nacional

Sustentantes:

Candy Antoinet Batista Martínez	2007-0309
Andis Cristian Capellán Marte	2008-0853
Anneli Esther Lorenzo Dionicio	2010-0877

Profesora Conferencista.

Elesi Sánchez Noboa

Monografía para optar por el título de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera, mención Alimentos y Bebidas.

Distrito Nacional, República Dominicana,
Abril, 2018.

**Inocuidad y Manejo de Alimentos en restaurantes
del Distrito Nacional**

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	i
RESUMEN EJECUTIVO.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
 CAPITULO I. Aspectos Generales de la Inocuidad y Manejo de Alimentos en la Restauración	 6
1.1 Inocuidad y Manejo de Alimentos.	7
1.1.1 Contaminación de Alimentos	7
1.1.2 Las Enfermedades Transmisibles por los Alimentos (E.T.A.S).....	7
1.1.3 Higiene.	8
1.1.3.1 Higiene de la Planta Física, Instalaciones, Equipos y Utensilios	10
1.1.4 Salud e Higiene del Manipulador de Alimentos	12
1.1.5 Control de Plagas y Eliminación y de la Basura.....	12
1.2. Restauración.....	13
1.2.1 Restaurantes. Clasificación. Tipos.....	14
1.3 Restaurante PF Changs, Santo Domingo	18
1.3.1 Reseña histórica del Restaurant, Ubicación, Categoría, Tipo de Restaurante	18
1.3.1 Calidad en el servicio al cliente.....	18
1.3.2. Situación que Presenta el Restaurante, Relacionado con la Inocuidad y Manejo de Alimentos.	20
 CAPITULO II. Aspectos Metodológicos	 21
2.1 Tipo de investigación.....	22
2.2 Métodos de Investigación	22
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación	23
2.4 Población y Muestra.	23
2.5 Fuentes para la Recolección de Información.....	24

CAPITULO III Presentación y Análisis de los Resultados	25
3.1 Presentación de los Resultados de la Observación.....	26
3.2 Análisis de la Observación.....	27
3.3 Presentación de la Propuesta de Programa de Inocuidad de Alimentos.....	37
CONCLUSIONES	viii
RECOMENDACIONES.....	xi
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	xiii
ANEXOS.....	xvi

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco grandemente a Dios, por haberme dado la vida, la fuerza de superación, la capacidad de entendimiento y la fuerza para seguir adelante cada día con mis estudios, también le agradezco por haberme permitido llegar hasta el final y poder concluir con éxito mis estudios en la Universidad APEC.

Gracias a mis padres, Marino Lorenzo Puello y Leocadia Esther Dionicio Domínguez, sin ustedes no habría sido posible, gracias por su apoyo incondicional, por la educación que me han dado, porque gracias a ustedes soy quien soy hoy en día.

A mis familiares, hermanos y amigos por su gran apoyo y sus palabras de aliento y de superación. También a mis y compañeros de trabajo: Bianca Ureña y Fernando Zabala, porque siempre estuvieron ahí dedicándome su tiempo y disposición cuando los necesité.

Gracias infinitas a mi asesora, Prof. Elesi Sánchez Noboa. Por su entera dedicación y paciencia hacia nosotros en nuestro trabajo de Monográfico, ha sido para nosotros una bendición.

Anneli Esther Lorenzo Dionicio

Dedico este monográfico a mi Dios Todopoderoso, que siempre vela por mí, jamás me abandona y mucho menos en los momentos más difíciles. Mi fiel consejero y mi fuerza, por eso mis primeras palabras de agradecimiento siempre serán para mi Padre Eterno. Gracias porque me viste y no me pasaste por alto. “Si Dios está conmigo quien contra mí”.

A mi madre María Dignolia Martínez Martínez, mujer luchadora e incansable, quien sembró en mi corazón las palabras: “Si los demás pueden, tú también”. Palabras que me acompañaron en todo momento y por las que nunca me doy por vencida.

Especialmente a mis hijas Sayori Valentina y María de Lourdes y mi amado esposo Pedro Ramón Jiménez Álvarez; a quien admiro tanto y de quien aprendo día tras día, ustedes tres han sido un apoyo en cada etapa de mi vida al lado suyo, mi inspiración y mi todo.

Pero principalmente a mis cuatro pilares: mis tías amadas: Lourdes Altagracia, Margarita María Martínez Martínez mujeres de bien quienes nunca dejaron de creer en mí e hicieron hasta lo imposible por hacer de mí quien soy hoy en día, apoyándome en todas las maneras posibles y aunque haya un mar de por medio, siempre estaban cerca. Tía Carmen María Martínez Martínez y mi adorada abuela Valentina Martínez por sus consejos, carácter fuerte, sus valores y su gran amor dieron valor a mi vida. Hace tiempo nos dejaron, pero aun puedo sentirlos a mi lado aconsejándome, pero sé que cuidan de mí desde arriba. Me siento

plenamente agradecida con mi Dios por darme la oportunidad de estar siempre rodeado de personas que cuidan de mí y por haber nacido en esta familia, es una bendición. Gracias a mis compañeros Anneli Lorenzo y Andis Capellán por permitirme elaborar este monográfico al lado suyo, fue divertido haber trabajado con ustedes.

Por último, quisiera agradecer a mi asesora de monográfico Prof. Elesy Sánchez por su gran dedicación, conocimientos y su gran aporte a nuestra educación.

Candy Antoinet Batista Martínez

En primer lugar, doy infinitamente gracias a DIOS, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

A mi madre Luz Mercedes Marte quien más que una buena y ejemplar madre ha sido mi mejor amiga, me ha consentido y apoyado en todo lo que me he propuesto y sobre todo ha sabido corregir mis errores. Siempre le doy gracias a Dios por permitirme tener a mi madre, estoy inmensamente agradecido. A mi padre Víctor Capellán por ser en apoyo en mi carrera, en mis logros, en todo, demostrándome que “Con perseverancia todo se puede”, siempre agradecido por sus consejos y educación como padre.

A mis hermanos Kelvin Capellán y Mónica Capellán, por ser mis grandes amigos que junto a sus consejos e ideas hemos pasados momentos inolvidables, lo cual ambos son seres muy importantes en mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi primo Júpiter Luna, que sin duda alguna en el trayecto de mis estudios me ha demostrado confianza y apoyo, apostando siempre a mí.

A mis amigas, Xiomy Albuerme y Rhina Pérez, sin ustedes, sus consejos e ideales para progresar como profesional, y creer en mí, les agradezco su infinita amistad hacia mí.

Para terminar, quiero agradecer de manera extraordinaria a mi asesora de monográfico Prof. Elesy Sánchez, por su gran esfuerzo para con nosotros, apoyándonos para llegar a ser buenos profesionales.

Andis Cristian Capellán Marte

RESUMEN EJECUTIVO

La inocuidad de los alimentos, a se refiere a las condiciones y prácticas que preservan la calidad de los alimentos para prevenir la contaminación y las enfermedades transmitidas,, es el tema central de la presente monografía y tiene como objetivo elaborar un programa sobre la Inocuidad y Manejo de los Alimentos, en restaurantes del Distrito Nacional, seleccionando como muestra el restaurante Pf Changs, Santo Domingo, con el propósito de evaluar si el restaurante cumple con las normas establecidas sobre la seguridad, higiene y manipulación de alimentos.

La metodología utilizada para realizar esta investigación, nos permitieron describir todas las situaciones que se presentan en los restaurantes, y obtener informaciones pertinentes, mediante la observación, utilizando como instrumento una lista de verificación o checklist. Con los resultados se elaboró una propuesta de un programa de Inocuidad de Alimentos para concientizar especialmente al personal manipulador de los alimentos y así puedan tener conocimiento de más amplio con relación a la contaminación, limpieza e higiene personal. Para así dar un mejor servicio a los consumidores.

Palabras claves: Higiene, Contaminación, Sanitación, Salud e Higiene personal.

INTRODUCCION

Los restaurantes de origen extranjero y sus franquicias ya no son vistos con cautela por inversionistas potenciales, evidenciando una creciente presencia de empresas grandes de capital criollo que han incursionado en el sector, mejorando y ofreciendo mayor credibilidad al mismo. En la actualidad en nuestro país se está invirtiendo en la compra del sello de muchas franquicias de restaurantes conocidos mundialmente de comida variada, en un ambiente tipo casual, las cuales está atrayendo mucho al público en general ya que se han popularizado estos lugares gastronómicos y que por lo visto está generando ganancias al ser más los que invierten en este tipo de negocio.

Desde décadas anteriores hasta la actualidad, en los restaurantes ha existido una fuerte competencia para demostrarle al público cuál es el mejor de todos, quién brinda un excelente servicio y una mayor oferta de platos, como también, cual es el que brinda un mejor ambiente para compartir y pasar un momento agradable, un servicio excelente, etc. Sin embargo, todos ellos, podríamos decir, han pasado por la misma situación que sería la siguiente:

En la mayoría de los restaurantes, de franquicias, ubicados en el Polígono Central, presentan la problemática, de que algunos de los responsables de elaborar los alimentos que ofertan al público no están entrenados adecuadamente en la manipulación de alimentos, por lo tanto, no tienen la suficiente capacidad para mantener buena higiene y estar consciente de las posibles consecuencias que esto podría afectar la salud de sus consumidores.

Esta situación, sin lugar a duda, incide en el prestigio del lugar, debido a que los comensales decidan no visitar más el restaurante, hecho, que les afectaría a todos en términos económicos.

Luego de haber planteado el problema, nos cuestionamos lo siguiente:

¿Existe una correspondencia entre el servicio y la calidad ofrecidos en estos restaurantes y un programa de inocuidad y manejo de alimentos, capaz de superar las expectativas de los clientes?

Es preciso destacar que este trabajo tiene como propósito Proponer un Programa de Inocuidad y Manejo de Alimentos en Restaurantes de Santo Domingo. Y para lograrlo, es necesario trabajar en objetivos específicos, que nos lleven a la culminación del antes citado, en los que podemos señalar:

1. Identificar las principales dificultades relacionadas al manejo y servicio de alimentos que presentan los restaurantes de Santo Domingo.
2. Analizar los beneficios y la importancia de la implementación del programa de inocuidad y manejo de alimentos, en el servicio brindado al cliente, y en la relación con la calidad del producto.
3. Crear un Programa de Inocuidad y Manejo de alimentos, que responda a las necesidades de los restaurantes y sea objeto de estudio.

Esta investigación se inspiró en las problemáticas que afecta a muchas personas que frecuentan restaurantes de Santo Domingo, ese trato que reciben esas personas que buscan de una manera u otra compartir en ese lugar indicado donde se supone que te harán sentir mejor que en casa, con una excelente manipulación de alimentos.

De esta manera con una exhaustiva investigación sobre el tema se dará a conocer los fallos de los restaurantes y la manera de fortalecer estas debilidades y amenazas, indagando en el conocimiento de temas relacionado a la inocuidad y manejo de alimentos, ya que estos afectan la calidad en los servicios a ofrecer.

Este trabajo se hace con la finalidad de proveer información a quienes les interese y llenar sus expectativas con respecto al tema, beneficiándolos de una manera enriquecedora en la adquisición de conocimientos en el tema y los restaurantes de moda de Santo Domingo.

El cuerpo central del trabajo está estructurado en tres capítulos. En el primer capítulo se trata lo relacionado con el pasado investigado del objeto de estudio y un campo de acción, que en nuestro caso es, Aspectos Generales de la Inocuidad y Manejo de Alimentos en la restauración.

El segundo capítulo, llamado Aspectos Metodológicos, trata sobre el modelo, instrumento, procedimiento o técnica más adecuada, en la solución del problema

relacionado con la inocuidad y manejo de alimentos, que presenta la muestra seleccionada, que es el restaurante PF Changs, Sto. Dgo.

El tercer capítulo, presentamos los resultados que revelan informaciones relevantes para su posterior análisis, acompañado de una propuesta de programa de Inocuidad y manejo de alimentos, para ser implementado, en aquellos restaurantes que confronten el mismo problema,

Por último, analizadas las informaciones, servirán para arribar a las conclusiones, y finalmente, presentar algunas que otras recomendaciones

CAPITULO I
ASPECTOS GENERALES DE LA INOCUIDAD Y MANEJO
DE ALIMENTOS EN LA RESTAURACIÓN.

1.1 Inocuidad y Manejo de Alimentos.

Según la OPS, se define como inocuidad de alimentos a la aptitud que posee un alimento para el consumo humano sin causar enfermedad. (H. Riveros)

1.1.1 Contaminación de Alimentos.

Los alimentos, desde su origen hasta que llegan al consumidor, pasan por una serie de etapas que varían según el producto, recolección, sacrificio, procesamientos intermedios, transporte, almacenaje, envasado, procesamientos culinarios, etc., en lo que puede sufrir alteración que afecten a la calidad y seguridad alimentaria del producto, No todas las alteraciones son perjudiciales, sino, todo lo contrario, algunas son inducidas. (Armendariz, 2008)

1.1.2 Las enfermedades Transmisibles por los Alimentos (E.T.A.S)

Las ETAS son aquellas enfermedades que se originan por la ingestión de alimentos infectados con contaminantes en cantidades suficientes para afectar la salud del consumidor. En la mayoría de los países estas dolencias constituyen uno de los mayores problemas de salud pública

Según la OMS, las enfermedades alimentarias son aquellas que se atribuyen a un alimento específico, a una sustancia que se le ha

incorporado o a contaminación a través de recipientes mientras se prepara o distribuye.

Los signos más comunes son vómitos y diarreas, pero también puede presentarse dolores abdominales, dolor de cabeza, fiebre, síntomas neurológicos, visión doble y otros.

Las principales causas de aparición de las enfermedades de transmisión alimentaria más frecuente se deben a la contaminación de los alimentos con gérmenes patógenos y su posterior multiplicación incontroladas. En la mayoría de los casos, son consecuencia de un tratamiento incorrecto de los alimentos durante su obtención, transformación, almacenamiento o preparación.

(García, 2011)

1.1.3 La Higiene.

Es una palabra griega que significa SANO, es un conjunto de principios y reglas destinadas a preservarnos de enfermedades, conservando la salud. Nos garantiza salud para nosotros y nuestra familia, así como para nuestros consumidores por eso hay que tomar conciencia de su importancia en el manejo de alimentos.

La Higiene comprende la limpieza y la desinfección, que son acciones que tienen por efecto reducir y en lo posible, evitar la presencia de microorganismos patógenos.

Asegurar la calidad de los alimentos implica tener implementado un plan de limpieza y desinfección que ayude, juntamente con las buenas prácticas de la persona manipuladora de alimentos a reducir al mínimo el peligro de contaminación y por lo tanto permita garantizar la inocuidad de los productos. Por ello es importante recordar que es diferente limpiar que desinfectar.

Los utensilios y equipos de trabajo, así como los espacios físicos de trabajo deben estar limpios y desinfectados, Los utensilios que están en contacto directo con los alimentos, deben lavarse con jabón adecuado, enjuagarlos con agua clorada (100 ppm) y escurrirse antes de guardarlos, Es necesario que algunos también se esterilicen con agua a 95° C para eliminar bacterias deteriorativas y cualquier bacteria patógena que pueda estar presente, y luego secarlos y guardarlos en los lugares identificados para estos propósitos. (Armendáriz, 2008)

1.1.3.1 Higiene de la planta física y sus instalaciones, equipos e utensilios.

Las edificaciones de los restaurantes o servicios afines deben ser de construcción sólida y los materiales que se empleen deben ser resistentes a la corrosión, lisos, fáciles de limpiar y desinfectar.

Todas las edificaciones, donde se preparan los alimentos, deben tener ciertas condiciones para evitar todo tipo de contaminación y poder mantener buen estado de conservación e higiene. (2005, p. Norma Sanitaria para el funcionamiento de los restaurantes y servicios a fines)

Según (Sanz, 2012), La limpieza de la planta física, debe contemplar en lo siguiente:

Las superficies deben ser materiales impermeables, inalterables y de fácil limpieza. Las paredes deben ser lisas y de fácil limpieza, de colores claros, sin relieves. Se recomienda cubrirlas con azulejos bien colocados, sin huecos entre ellos, ni entre los azulejos y las paredes. Los pisos deben ser impermeables, de fácil limpieza, resistentes y lo menos resbaladizos posible. Los techos deben ser lisos, de color claro, sin esquinas, es decir, que las paredes que lo conforman no formen ángulos rectos. Los desagües deben limpiarse periódicamente y se cubren con rejillas para evitar que se tapen con restos de comida. Los lavamanos deben estar equipados con jabón desinfectante, entre otros.

Por último, no podemos dejar de mencionar las condiciones que deben tener la plantas física e instalaciones, entre las que se encuentran: Buena Ventilación, desagüe y tuberías en buenas condiciones, que no estén obstruidas, iluminación con luz blanca; suficiente para evitar el cansancio de la vista y evitar accidentes, lavamanos en cuartos de baño, cocina y en vestidores, vestidores necesarios para guardar los objetos personales, entre otros.

Los utensilios y equipos de trabajo deben estar limpios y desinfectados, Los utensilios que están en contacto directo con los alimentos, deben lavarse con jabón adecuado, enjuagarlos con agua clorada (100 ppm) y escurrirse antes de guardarlos, Es necesario que algunos también se esterilicen con agua a 95° C para eliminar bacterias deteriorativas y cualquier bacteria patógena que pueda estar presente y luego secarlos y guardarlos en los lugares identificados para estos propósitos. (Armendáriz, 2008)

Los equipos y utensilios que se empleen en los restaurantes y servicios afines deben ser de material de fácil limpieza y desinfección, resistente a la corrosión, que no transmitan sustancia toxicas, olores, ni sabores a los alimentos.

1.1.4 Salud e Higiene del manipulador de alimentos

La salud de los consumidores se encuentra en las manos de los manipuladores, por lo que las medidas en la prevención de enfermedades por alimentos son las higiénicas, es el manipulador quien interviene como vehículo de transmisión, por actuaciones incorrectas en la contaminación de los alimentos, por esa razón, tiene la responsabilidad de tener una buena salud y buenos hábitos y normas de higiene. (Calderón (M, 2012)

1.1.5 Control de Plagas y su Eliminación y de la Basura

En las diferentes fases de producción, elaboración y distribución de alimentos, se originan productos de desecho y residuos que son precisos eliminar de la cadena alimentaria. Gran parte de estos productos, procedentes de distintos tipos de alimentos en diferentes estados (crudos, cocidos, deteriorados), constituyen un foco de contaminación y de malos olores.

Cuando hablamos de manipulación de alimentos denominamos plagas a aquellos animales que, en contacto con los alimentos, producen su alteración o contaminación, o que simplemente resultan molestos.

En cualquier caso, las plagas deben controlarse para prevenir la difusión de enfermedades, para impedir la pérdida material de alimentos y para cumplir las leyes establecidas al efecto.

Las infestaciones por plagas se producen cuando:

- Existen zonas que permiten su entrada.
- Existen zonas donde se refugian y se reproducen en condiciones de temperatura adecuadas.
- Hay alimento y agua disponible.

1.2. Restauración.

Es un término que esté vinculado a la Revolución Francesa, cuando grandes chefs sin empleo pusieron su conocimiento de alta cocina al servicio de la burguesía creando lo que se llaman “casas de comidas”. De aquí viene el famoso eslogan de Boulanger, un mesonero que inauguró lo que podría considerar la primera casa de comidas, con un eslogan en la puerta que decía “Venite ad me vos qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos” en castellano podría traducirse como “Venid a mí todos los de estómago cansado y yo os lo restauraré.

De ahí que esta última palabra “restaurativo” sea la definición al castellano de la palabra “restaurant” refiriéndose a la comida que se ofrecía en el siglo XVIII como un caldo de carne. Por ende, citamos agrupaciones de restauración a todos los

locales públicos que sirven a los consumidores comidas y/o bebidas para ser consumidas en el mismo local, a cambio del pago de un importe.

Se incluye, por tanto, en este concepto, los restaurantes y cafeterías en todas sus categorías: bares, cafés, cafés-teatro, mesones, tabernas, tascas y, en general, cualquier tipo de establecimiento público de características similares, incluyendo los de temporada, como los chiringuillos y locales ambulantes.

1.2.1 Restaurantes. Clasificación. Tipos.

Restaurante es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos públicos, donde se paga por la comida y bebida para ser consumidas en el mismo local. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.

Clasificación. Existen diferentes tipos de clasificaciones de restaurantes, de acuerdo con la categoría.

- **Restaurante de lujo (cinco tenedores).** Este tipo de restaurantes debe tener una organización eficaz y tener políticas internas y externas. La decoración de este tipo de restaurantes debe tener los materiales de la mejor calidad, igualmente, los alimentos son de la mejor calidad, preparados al momento escogido a la carta y servidos a la mesa.

- **Restaurante de primera clase (4 tenedores).** Estos restaurantes también son conocidos como full service, se diferencia de los de lujo porque su estrategia de venta es diferente, ofrece alimentos a la carta o en menú
- **Restaurante de segunda clase (3 tenedores).** También se le conoce como restaurante turístico, se distingue de los dos anteriores porque no tiene un acceso especial para los empleados y proveedores.
- **Restaurante de tercera clase (2 tenedores).** En este tipo de restaurantes sólo se necesita tener insumos resistentes sin necesidad de ser lujosos.
- **Restaurante de cuarta clase (1 tenedor).** En estos establecimientos, sólo ofrece un menú sencillo. vajilla, cristalería y mantelería sencillas, limpias y resistentes. Los meseros no necesitan estar uniformados, sólo muy bien aseados.

Hay otra clasificación de los restaurantes que se define de acuerdo a las costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales y el tipo de clientes, a continuación, el listado:

Restaurantes Gourmet. Aquí los alimentos son de alta calidad y servidos a la mesa, el servicio y menú es muy parecido al de primera clase, en general se especializa en platillos poco comunes y muy bien elaborados.



Restaurante de especialidad. Ofrece una variedad limitada de estilos de cocina, su menú cuenta con diferentes platillos de acuerdo a su especialidad. En ocasiones se confunde con el restaurante étnico que acostumbra ofrecer los platillos más representativos de una región. Dentro de esta clase de restaurantes encontramos otra clasificación de acuerdo al tipo de comida:

- Vegetarianos y macrobióticas, de Pescados y Mariscos, Carnes rojas y Aves.

Restaurante familiar. Se sirven alimentos sencillos a precios accesibles, se caracteriza por el tipo de servicio que es bastante confiable, generalmente este tipo de restaurantes son franquicias.

Restaurante buffet. Los comensales pueden elegir entre una gran variedad de platillos cocinados y dispuestos para autoservicio. Generalmente el precio es una cantidad fija por persona, aunque en ocasiones el precio va de acuerdo a la cantidad de platos.

Restaurante de comida rápida. Este tipo de restaurantes son informales y ofrecen productos simples y de rápida preparación como hamburguesas, papas fritas, pizzas o pollo frito.

Restaurantes temáticos. Se clasifican de acuerdo al tipo de comida que ofrecen, aquí es donde encontramos los que ofrecen alimentos de acuerdo a su origen (cocina italiana, cocina francesa, argentina, etc.) También encontramos los restaurantes espectáculos, que son los que generalmente están asociados con algún tipo de personaje o tipo de música. En este tipo de negocios y en los restaurantes de especialidad, podemos encontrar una gran afluencia de turistas, debido a las actividades del turismo gastronómico.



Comida para llevar. En estos establecimientos se ofrece una gran variedad de primeros y segundos platos, aperitivos, todos expuestos en vitrinas frías o calientes, dependiendo del tipo de alimento. Los clientes confeccionan un menú de acuerdo a la oferta de alimentos que contiene y se usan recipientes desechables. (<http://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/#respond>)

1.3 Restaurante PF Chang's, Santo Domingo.

1.3.1 Reseña histórica del Restaurante, Ubicación, Categoría, Tipo de Restaurante.

Aunque el primer PF Chang's abrió en 1993 en Arizona, la historia comienza a principios de los 60tas. Cecilia Chiang obtuvo un éxito espectacular con su restaurante chino, The Mandarin. En 1974 abre su segundo local en Beverly Hills, atendiendo a celebridades tales como John Lennon y Yoko Ono. Ese mismo año Cecilia vuelve a China por un tiempo prolongado. Su hijo, Philip, recién salido de la escuela de Arte, se dió cuenta de las dificultades de encontrar trabajo como artista. Es por esto que se integra a la administración del restaurante, en todo ámbito.

En la década de 1990. Entra en escena Paul Fleming, quien vive en Arizona ejecutando un exitoso restaurante, pero también dedicando tiempo a su local chino en Los Ángeles llamado Manderette. ¿Cómo el restaurante dirigido por Philip Chiang hace que sólo 3 ingredientes entreguen un sabor tan tentadoramente delicioso?, Esto lo llevó a subirse a varios aviones para distintas reuniones de negocios, pero sobre todo por unos lettuce wraps; los clientes definitivamente llegarían en grandes cantidades. Con un apretón de manos, ellos acuerdan compartir la magia y nace PF Chang's.

El concepto de PF Chang's es unir la cultura y la comida asiática en medio de una atmósfera memorable con un servicio al cliente y valor de comedor sobresalientes.

El menú de PF Chang's muestra escudillas o platos chinos usuales e innovadores creaciones que ilustran la influencia emergente del Sureste Asiático en la cocina oriental moderna. Los platos se cocinan en sartenes wok a altas temperaturas y se elaboran al momento de ordenarlos, utilizando únicamente los ingredientes más frescos y de la más alta calidad.

Los platillos son preparados con "Fan y T'sai" que significa combinar los ingredientes "Fan" (granos, arroz, fideos y dumplings) con los "T'sai" (carnes, aves, pescado y vegetales).

Los mozos están capacitados no sólo para conocer el menú, sino para entender los platos, de modo que puedan guiar a nuestros Invitados a elegir una comida balanceada y personalizada para sus gustos particulares.

Siguiendo la tradición de la cocina asiática, los alimentos deben "comerse" primero a través de la vista, seguido de la mente, el olfato y, finalmente, con la boca. (<http://mercadosocial.com/asia-llega-a-downtown-center/>)

El PF Chang's Santo Domingo, el restaurante asiático mundialmente reconocido por su cocina y excelente servicio al cliente, celebró su apertura en Downtown Center, Manteniendo el concepto de la cadena de restaurantes, la sucursal, posee

un ambiente inspirado en la antigüedad de las aldeas chinas, narrando la historia de las ciudades asiáticas hasta la era moderna.

PF Chang's es un restaurante asiático conocido por su cocina, en la que se combinan siempre ingredientes frescos, carnes y vegetales cortados a mano todos los días y un método de cocina milenario a través de los sartenes Wok.

Es un espacio familiar, de estilo contemporáneo, ofrece un menú inspirado en la gastronomía asiática con aperitivos, entradas, postres y originales cócteles que incluyen los famosos Chang's Chicken Lettuce Wraps, receta original de la familia Chang's y el Mongolian Beef, entre otros. Sus recetas destacan por la frescura y por la originalidad.

..

1.3.2. Situación que presenta el Restaurant PF Changs, relacionado con la inocuidad y manejo de alimentos.

Existen fallos en los restaurantes del Polígono Central, y el restaurante de nuestro objeto de estudio en esta investigación no está exento de ellos.

Uno de ello, el más apremiante, es que no cuenta con un personal certificado en inocuidad y manejo de alimentos, pudiendo así provocar problemas de salud a los comensales, alterando su servicio y la calidad ofrecida a los consumidores. Además, los estándares de las franquicias para reducir costos, provocan que la empresa vaya decayendo en la calidad de sus alimentos y servicios, lo que ocasiona insatisfacción a los clientes.

CAPITULO II
ASPECTOS METODOLÓGICOS

2.1 Tipo de Investigación.

La investigación, es *Descriptiva*, ya que se va a narrar de manera más detallada las situaciones que se presentan en los restaurantes, para ello es necesario describir las características del servicio y la condiciones higiénico-sanitaria de los alimentos ofertados al público.

Es de *Campo*, porque el investigador realizó visitas y tuvo acceso a todos los procesos para poder recolectar información pertinente a la investigación, mediante la observación de los mismos.

Finalmente, nuestra investigación es *Documental* debido al uso de fuentes bibliográficas, sitios web, para sustentar el planteamiento teórico de la investigación.

.

2.2 Métodos de Investigación.

El método inductivo que se presentará con relación al tema de investigación son los temas particulares relacionado a la inocuidad y manejo de los alimentos en restaurantes de Santo Domingo.

El método deductivo se aplicará en los asuntos generales donde se desarrollarán las hipótesis de la existencia de un personal certificado en inocuidad y manejo de alimentos, pudiendo así provocar problemas de salud a los comensales.

Por otra parte, se detallará un análisis donde se inspeccionarán y se transformarán los datos encontrados en lo relativo a la inocuidad y manejo de

alimentos, que incide en el servicio y la calidad ofrecida al cliente en dicha conglomeración de restaurantes, en donde su principal objetivo será la búsqueda de resultados que se obtendrán por medio de distintas técnicas de recopilación.

La síntesis implementada será una reseña de los hallazgos importantes sobre el fallo de este restaurante, objeto de estudio, en lo referente a la inocuidad de los alimentos.

2.3 Técnicas e instrumentos de Investigación.

Para la investigación, la técnica empleada fue:

- **Observación:**

A través de esta técnica, utilizada en las visitas in situ hizo posible la recolección de datos, se pudo apreciar, cómo se encuentran las condiciones higiénico-sanitaria, y se manejan las preparaciones culinarias en el restaurante, objeto de estudio. El instrumento usado, fue una lista de verificación, con los indicadores que garantiza la seguridad alimentaria.

2.4 Población y muestra.

Población es el conjunto total de elementos a estudiar. Muestra es una parte de la población. Para la realización de esta investigación; La población y la muestra es la misma, son los empleados, del restaurante PF Chang's Santo Domingo.

2.5 Fuentes para la recolección de información

Las fuentes de investigación a utilizar son las primarias y secundarias.

Las primarias, donde se recolectará la información que facilitarán las distintas personas por medio de las técnicas de recopilación.

Las secundarias, se obtendrá por medio de textos especializados en el tema, aunque es carente la existencia de material, se indagará en revistas o cualquier libro de texto de interés que muestre relevancia en el tema de la certificación de ServSafe, servicio al cliente, y la importancia de la calidad para estos.

CAPITULO III
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

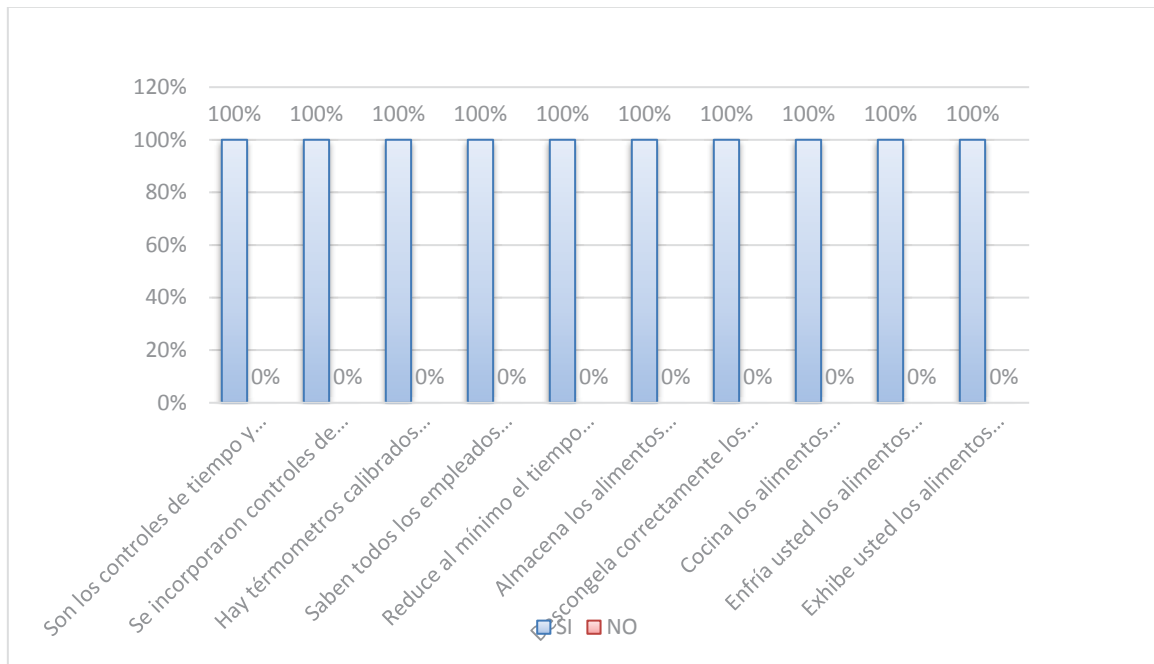
3.1. Presentación de los resultados de la Observación.

Presentamos el checklist, con los resultados de la evaluación, realizada por el método de observación para obtener datos reales sobre el manejo adecuado de alimentos en el restaurante PF Chang's Santo Domingo, objeto de estudio.

TABLA 1
COCINAR APROPIADAMENTE LOS ALIMENTOS

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	
	SI	NO
Se insertarán nuevos registros de tiempo y temperatura a sus procedimientos estándar de operación.	100%	0%
Hay termómetros calibrados disponibles para todos los empleados que manipulan alimentos.	100%	0%
Saben todos los empleados cómo usar los termómetros correctamente.	100%	0%
Reduce al mínimo el tiempo que los alimentos pasan en la zona de temperatura de peligro (41 grados F {5 grados C}) a 135 grados F {57 grados C}).	100%	0%
Almacena los alimentos potencialmente peligrosos a la temperatura de almacenamiento requerida.	100%	0%
Descongela correctamente los alimentos.	100%	0%
Cocina los alimentos potencialmente peligrosos a las temperaturas internas mínimas requeridas.	100%	0%
Enfría usted los alimentos cocinados potencialmente peligrosos de acuerdo a los requerimientos de tiempo y temperatura aplicables.	100%	0%
Exhibe usted los alimentos potencialmente peligrosos a la temperatura correcta de (41 grados F {5 grados C}, o menos, o de 135 grados F {57 grados C} o más).	100%	0%

GRAFICO 1



En este caso, como se podrá observar, los resultados de la tabla, en la totalidad de las posiciones es 100% sí.

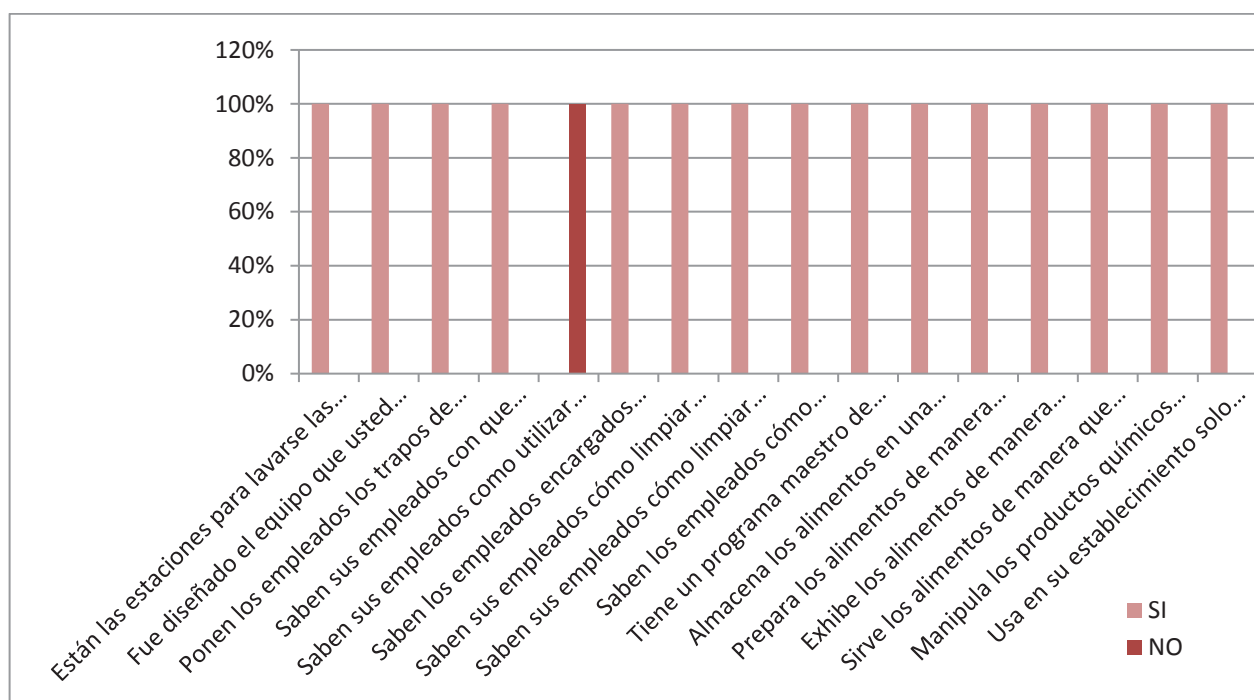
TABLA 2

PROTECCION DE ALIMENTOS Y EQUIPOS

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	
	SI	NO
Están las estaciones para lavarse las manos equipadas con los implementos y productos de limpieza necesarios.	100%	0%
Fue diseñado el equipo que usted compra pensando en la higiene.	100%	0%
Ponen los empleados los trapos de limpieza en solución sanitizante entre uso.	100%	0%
Saben sus empleados con qué frecuencia deben limpiar y sanitizar las superficies de contacto con alimentos.	100%	0%
Saben sus empleados como utilizar eficazmente el sanitizante usado en su establecimiento.	0%	100%
Saben los empleados encargados de lavar platos como usar correctamente la maquina lavaplatos.	100%	0%
Saben sus empleados cómo limpiar y sanitizar correctamente el equipo fijo.	100%	0%
Saben sus empleados cómo limpiar las superficies que no tienen contacto con los alimentos.	100%	0%
Saben los empleados cómo almacenar correctamente el servicio de mesa, utensilios y equipos, limpios y sanitizados.	100%	0%
Tiene un programa maestro de limpieza.	100%	0%
Almacena los alimentos en una manera que prevenga la contaminación.	100%	0%
Prepara los alimentos de manera que se prevenga la contaminación.	100%	0%

Exhibe los alimentos de manera que se prevenga la contaminación.	100%	0%
Sirve los alimentos de manera que se prevenga la contaminación.	100%	0%
Manipula los productos químicos de manera que se prevenga la contaminación.	100%	0%
Usa en su establecimiento sólo utensilios apropiados para alimentos.	100%	0%

GRAFICO 2



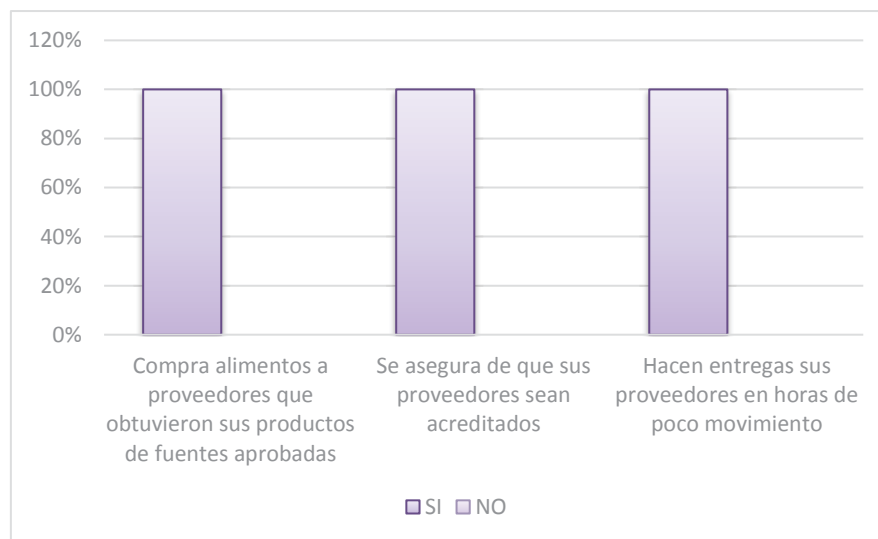
En este caso, como se podrá observar, los resultados de la tabla, en la mayoría de la totalidad de las posiciones es 100% si, con excepción la parte del empleado que induce al uso eficaz del sanitizante que se usa en el establecimiento.

TABLA 3

USO DE PROVEEDORES APROBADOS

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	
	SI	NO
Compra alimentos a proveedores que obtuvieron sus productos de fuentes aprobadas.	100%	0%
Se asegura de que sus proveedores sean acreditados.	100%	0%
Hacen entregas sus proveedores en horas de poco movimiento.	100%	0%

GRAFICO 3

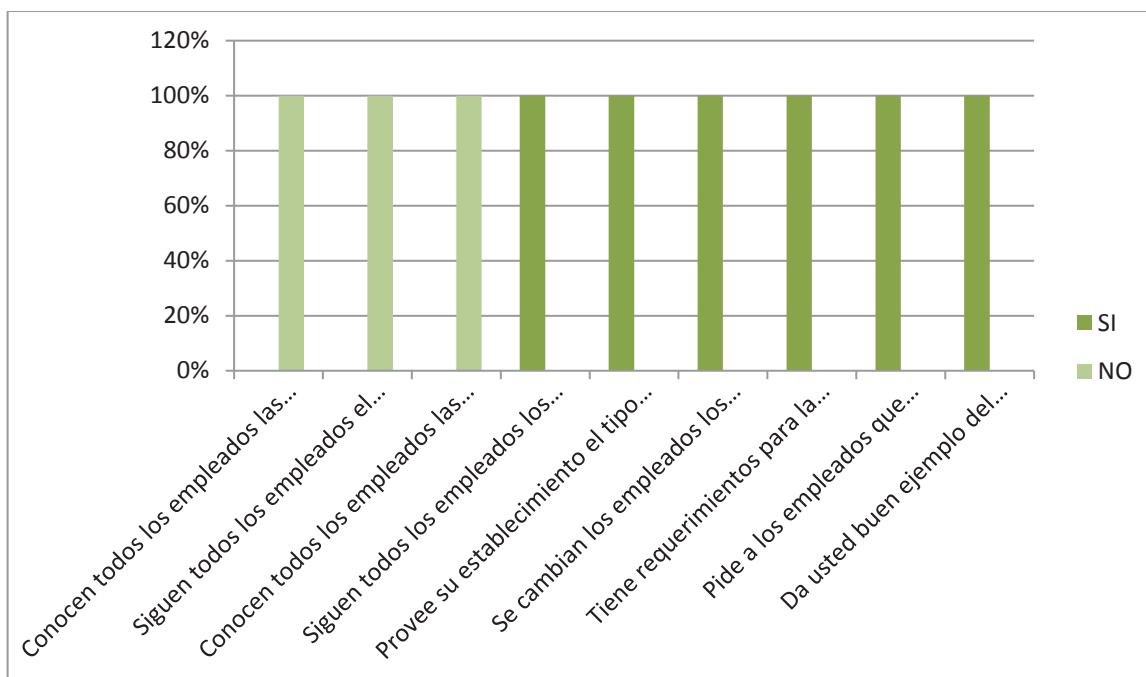


En este caso, como se podrá observar, los resultados de la tabla, en la mayoría de la totalidad de las posiciones es 100%, por el cual nos dice que los proveedores que tienen son aprobados y de confianza.

TABLA 4**HIGIENE PERSONAL**

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	
	SI	NO
Conocen todos los empleados las maneras en que pueden contaminar la comida.	0%	100%
Siguen todos los empleados el procedimiento correcto para lavarse las manos.	0%	100%
Conocen todos los empleados las situaciones en que se requiere que se laven las mano.	0%	100%
Siguen todos los empleados los procedimientos correctos para el mantenimiento de la higiene de las manos, tales como mantener las uñas cortas y limpias, y cubrirse las llagas y heridas.	100%	0%
Provee su establecimiento el tipo correcto de guantes para manipular los alimentos.	100%	0%
Se cambian los empleados los guantes cuando es necesario.	100%	0%
Tiene requerimientos para la vestimenta de trabajo apropiada para los empleados que manipulan los alimentos.	100%	0%
Pide a los empleados que mantengan su limpieza personal.	100%	0%
Da usted buen ejemplo del comportamiento para manipular alimentos en todo momento.	100%	0%

GRAFICO 4

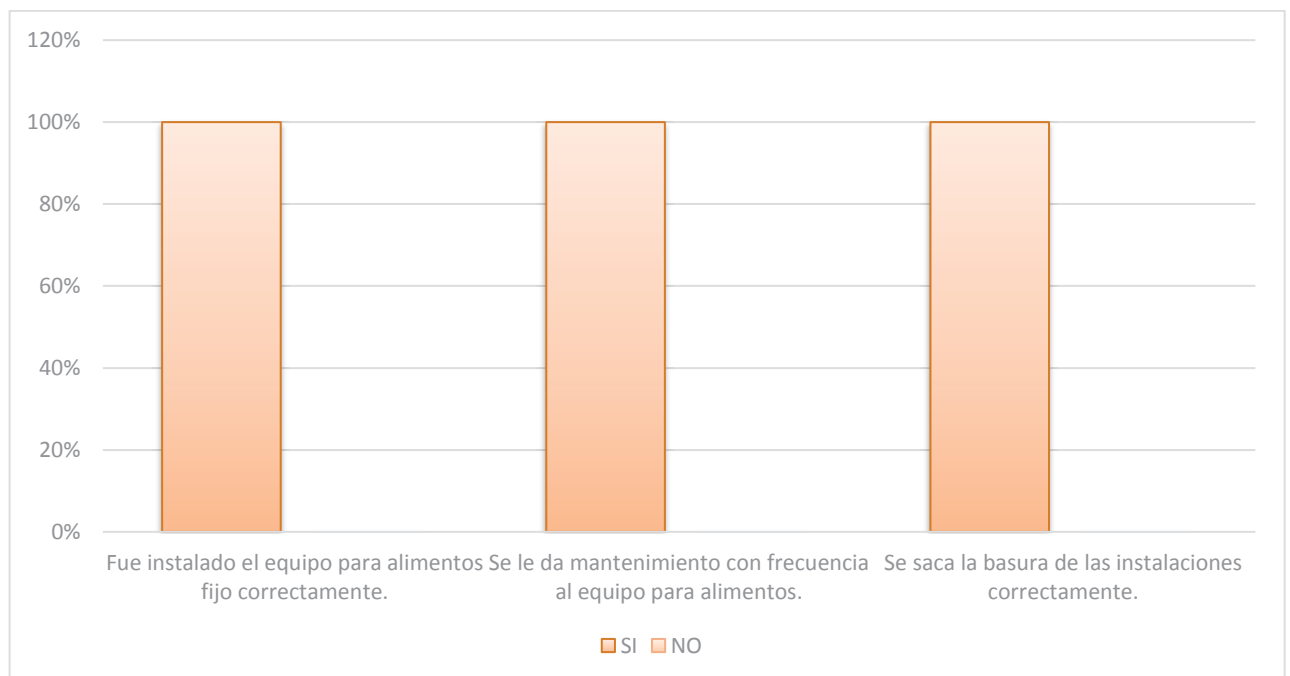


En este caso, como se podrá observar, los resultados de la tabla, las partes de conocimiento y seguimiento en el lavado de mano, nos indica un área de oportunidad para reforzar esta parte de la higiene, luego en la mayoría de la totalidad de las posiciones es 100%.

TABLA 5
INSTALACIONES Y EQUIPOS

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	
	SI	NO
Fue instalado el equipo para alimentos fijo correctamente.	100%	0%
Se le da mantenimiento con frecuencia al equipo para alimentos.	100%	0%
Se saca la basura de las instalaciones correctamente.	100%	0%

GRAFICO 5



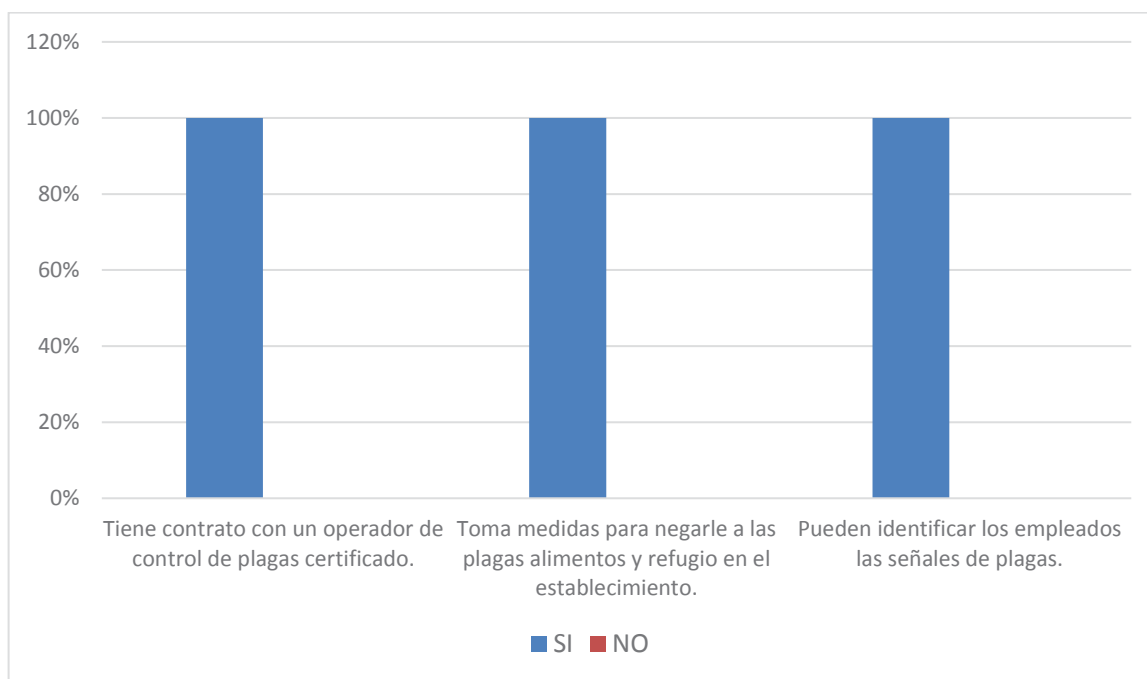
En este caso, como se podrá observar, los resultados de la tabla, en la totalidad de las posiciones es 100%, por el cual nos dice que cuenta con instalaciones y equipos en buen estado, al igual con el aseo de la basura dentro del establecimiento.

TABLA 6

CONTROL DE PLAGAS

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	
	SI	NO
Tiene contrato con un operador de control de plagas certificado.	100%	0%
Toma medidas para negarle a las plagas alimentos y refugio en el establecimiento.	100%	0%
Pueden identificar los empleados las señales de plagas.	100%	0%

GRAFICO 6

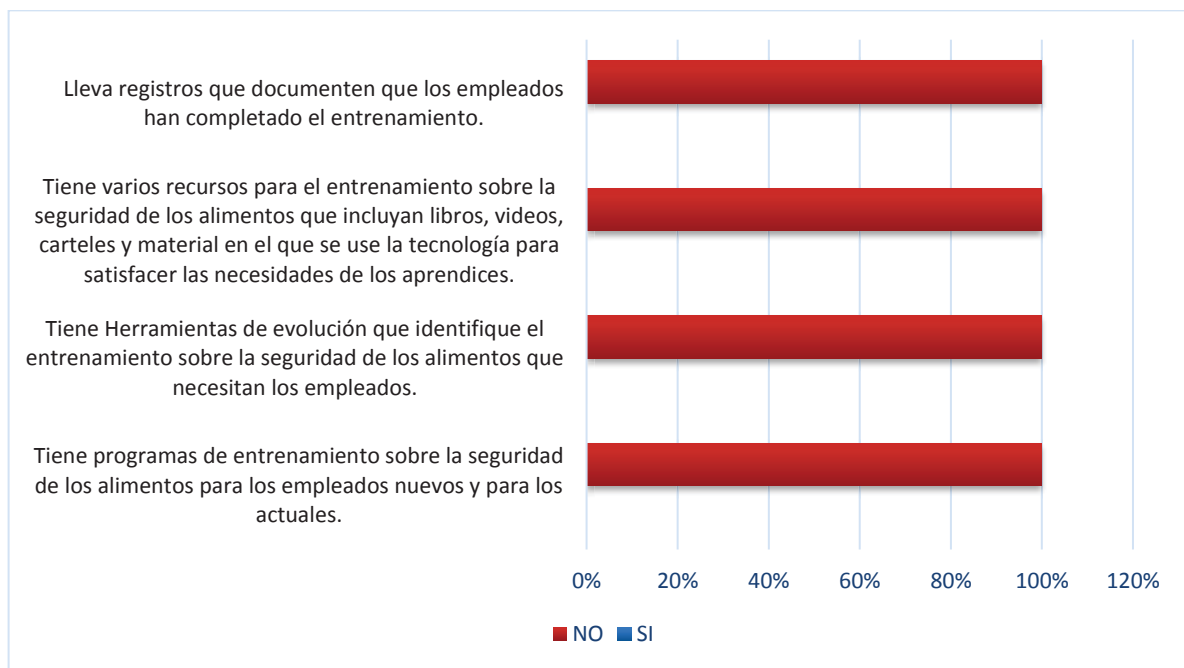


En este caso, como se podrá observar, los resultados de la tabla, en la totalidad de las posiciones es 100%, por el cual nos dice que cuenta con un buen equipo de saneamiento contra las plagas en el establecimiento.

TABLA 7
ENTRENAMIENTO DE EMPLEADOS

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	
	SI	NO
Tiene programas de entrenamiento sobre la seguridad de los alimentos para los empleados nuevos y para los actuales.	0%	100%
Tiene Herramientas de evaluación que identifique el entrenamiento sobre la seguridad de los alimentos que necesitan los empleados.	0%	100%
Tiene varios recursos para el entrenamiento sobre la seguridad de los alimentos que incluyan libros, videos, carteles y material en el que se use la tecnología para satisfacer las necesidades de los aprendices.	0%	100%
Lleva registros que documenten que los empleados han completado el entrenamiento.	0%	100%

GRAFICO 7



En este caso, como se podrá observar, los resultados de la tabla, en la totalidad de las posiciones es 0%, por el cual nos dice que no cuenta con un buen equipo entrenamiento al momento de ingresar y hasta para los actuales, ya que no lleva ningún registro de estos.

3.2. Análisis de la Observación

Analizando los datos que arrojan los resultados en el checklist que aplicamos en la cocina y a los empleados del restaurante, evidencia de no haber un entrenamiento al empleado, referente al manejo inocuo de los alimentos, este tiene un 0%, una de las causas de ello, es que los cocineros, nunca recibieron charla sobre inocuidad, simplemente se les enseñan cómo elaborar las recetas y la decoración al momento del servicio; un factor relevante para asegurar la inocuidad y seguridad alimentaria, no obstante, ellos afirman que tienen conocimientos sobre cómo manipular correctamente los alimentos.

Tienen buena valoración en lo referente a no cocinar apropiadamente los alimentos; exhibir alimentos a temperaturas incorrectas, como proteger los alimentos y el equipo contra contaminación, usos de fuentes aprobadas, a la higiene personal apropiada, a las instalaciones y equipos, al control de plagas en sus instalaciones.

3.3. Presentación de la Propuesta de Programa de Inocuidad de Alimentos



Manual de Inocuidad de Alimentos



***Elaborado por: Capellán, A. Lorenzo, A . y Batista, C.
Santo Domingo, 2018***

TABLA DE CONTENIDO.

- 1. Introducción.***
- 2. Inocuidad de los Alimentos.***
- 3. Contaminación de los alimentos. Tipos de contaminación***
- 4. Salud e Higiene Personal del manipulador de alimentos.***
- 5. Limpieza y Sanitización.***
- 6. Las 5 reglas de Oro para la inocuidad de los Alimentos***
- 7. Recomendaciones.***
- 8. Bibliografías***



INTRODUCCION

La insalubridad de los alimentos ha representado un problema de salud para el ser humano desde los albores de la historia, y muchos de los problemas actuales en esta materia no son nuevos. La existencia de enfermedades de transmisión alimentaria sigue siendo un problema de salud significativo, por tal razón, estamos conscientes de la necesidad de concienciar a los manipuladores de alimentos sobre sus responsabilidades respecto de la inocuidad de éstos.

El propósito de este manual, es de llevar a los manipuladores de alimentos, en especial a los que laboran en el restaurant P.F Changs Santo Domingo, el conocimiento necesario para un buen manejo de la seguridad en la higiene tanto en el ámbito alimenticio, como del personal y de los equipos utilizados.

El manual está enfocado en los puntos que presentaron deficiencias en la evaluación realizada, empleando el checklist a las operaciones de elaboraciones del restaurante. Los temas focales, son: Contaminación de los alimentos. Tipos de contaminación. Salud e Higiene Personal del manipulador de alimentos. Limpieza y Sanitación.

El contenido especifica de forma sencilla las 5 reglas esenciales a seguir para mantener la inocuidad en el manejo de los alimentos.



INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

La inocuidad de los alimentos puede definirse como el conjunto de condiciones y medidas necesarias durante la producción, almacenamiento, distribución y preparación de alimentos para asegurar que una vez ingeridos, no representen un riesgo para la salud, se refiere a las condiciones y prácticas que preservan la calidad de los alimentos para prevenir la contaminación y las enfermedades transmitidas por el consumo de alimentos.

Los alimentos insalubres que contienen bacterias, virus, parásitos o sustancias químicas nocivas causan más de 200 enfermedades, que van desde la diarrea hasta el cáncer, por tal razón, es importante tener buenas prácticas que conlleve a la disminución de las enfermedades alimentarias

La inocuidad de los alimentos engloba acciones encaminadas a garantizar la máxima seguridad posible de los alimentos. Las políticas y actividades que persiguen dicho fin deberán de abarcar toda la cadena alimenticia, desde la producción al consumo.



SALUD E HIGIENE PERSONAL DEL MANIPULADOR DE ALIMENTOS.

Los manipuladores de alimentos son una de las principales fuentes de contaminación, por eso es importante practicar buenos hábitos de higiene personal en las que podemos enfatizar en los siguientes que se debe tener presente el manipulador de alimentos, entre ellos, tenemos:

1. **Manejo del Pelo.** El pelo de las personas está continuamente mudando y, además, recoge con facilidad, polvo, humos y suciedad, por esta razón debe evitarse que entre en contacto con los alimentos.



- Debe cubrirse el pelo con un gorro.
- El manipulador no debe tocarse el pelo mientras trabaja con alimentos; en caso de hacerlo ha de lavarse las manos antes de volver a tocar los utensilios o productos.

- 2 **Joyas y Objetos Personales.** Las joyas y objetos personales, como anillos, pendientes, relojes, broches, son lugares perfectos para la acumulación de suciedad y además pueden perderse y caer sobre los alimentos por lo que deben evitarse durante la manipulación de estos.



- Quitarse las alhajas de manos y brazos antes de preparar alimentos o cuando trabajen en áreas de preparación de alimentos.

3.Vestimenta. La ropa de calle se contamina con frecuencia con polvo, humos y gérmenes que pueden pasar a los alimentos, por lo que el manipulador de alimentos ha de utilizar en su trabajo una vestimenta adecuada y exclusiva para las labores de manipulación.

- Estar siempre limpia e impecable.
- Ser de color claro.
- Amplia y adaptada a los movimientos del manipulador.
- De tejidos que absorban fácilmente el sudor y lavable o desechable.
- Con cubrecabezas efectivo o gorros.
- Zapatos adecuados para el área de labor, con suelas antideslizante.



4 Cuidado de las manos.

El manipulador de alimentos entra frecuentemente en contacto con los productos a través de sus manos. Por este motivo se debe extremar la higiene de esta parte del cuerpo. Debemos tener presente, dos cosas:

¿Cómo debemos lavarnos las manos?

Mojarse las manos y los antebrazos. bajo un chorro de agua, debe esta por lo menos a 100°F(38°C).



Aplique jabón suficiente para hacer espumar.



Enjabonar desde el codo hasta las uñas con jabón líquido, mejor si es germicida, frotando las manos entre sí meticulosamente de 10 a 15 segundos.



Enjuague las manos y los antebrazos bajo un chorro de agua.



Secarlas con una toalla de papel desechable o con aire caliente



¿Cuándo deben lavarse las manos?

Los empleados deben lavarse las manos ANTES de iniciar a trabajar y DESPUES de las actividades siguientes:

- Ir al baño.
- Tocar carne, aves, pescados crudos.
- Tocar dinero, el delantal y ropa sucia

- Tocarse el cabello, la cara o el cuerpo.
- Estornudar, toser o usar un pañuelo de papel
- Comer, beber, fumar y masticar chicle o tabaco.
- Manejar productos químicos que puedan afectar la seguridad de los alimentos
- Sacar la basura, limpiar mesas o acarrear platos sucios.
- Tocar cualquier cosa que pueda contaminar al alimento.
- Cuando se cambie de actividad o tarea.
- Después del contacto con animales.
- Después de manipular basuras, dinero, útiles de limpieza o compuestos químicos.
- Después usar guantes desechables
- Y siempre que las circunstancias lo requieran.

Cortes y Heridas

Los cortes y heridas en la piel son medios ideales para el desarrollo de bacterias. Por este motivo, se deben cubrir con vendajes, para prevenir que los patógenos contaminen los alimentos y las superficies que tienen contacto con éstos.

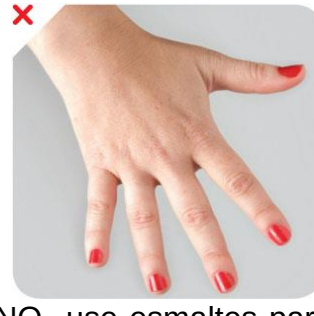


- Cubra las heridas en la mano o la muñeca con una protección impermeable (por ejemplo, un curita o un dedil) y después póngase un guante de un solo uso

5. Buenas prácticas de higiene que debe tener los manipuladores de alimentos.



Mantenga limpias y NO use uñas postizas
cortas las uñas



NO use esmaltes para
Uñas

- Ducharse o bañarse a diario
- Quitarse todas las joyas, incluso el reloj y las alhajas con información médica.
- Ponerse ropa limpia



- Nunca debe comer, beber o fumar mientras prepara o sirve alimentos o mientras esté presente en áreas en las que se preparan alimentos o en las que se lavan equipo y utensilios. Tal vez pueda beber bebidas de un contenedor cerrado bajo

ciertas circunstancias.

6.Salud del Manipulador de Alimentos.

El manipulador de alimentos tiene la responsabilidad de tener una buena salud y buenos hábitos y normas de higiene, por tal razón, debe preocuparse por su estado de salud para no ser un portador de virus y de enfermedades infectocontagiosas. por eso es necesario que:

- Si tiene síntomas de gripe, fiebre y malestar estomacal, notifíquelo a su superior,
- Si le diagnostican algunas enfermedades ocasionada por un virus o infectocontagiosa, pida permiso a su empleador para ausentarse esos días.
- En algunos de los casos citados, acuda a un centro de salud, y hágase los exámenes médicos.
- Regrese a su trabajo con una certificación médica, que diga que usted, está apto para sus labores.
- Evite, el contacto con alimentos, si padece afecciones de piel, heridas, resfríos, diarrea, o intoxicaciones.



LIMPIEZA Y SANITACIÓN.

La Limpieza, tiene como objetivo principal remover los residuos de alimentos, suciedad, polvo, materia orgánica, proteínas y grasas, que pueden ser utilizados como nutrientes o albergue por los microorganismos.

Una limpieza que se realiza eficazmente brinda importantes beneficios, en la que podemos señalar: (Armendariz, 2012)



- Contribuye indudablemente a la seguridad de los alimentos cuya calidad se optimiza al no llevar consigo suciedad.
- Permite conservar en buen estado los utensilios de cocina. en términos generales.
- Hace favorable y ameno el ambiente laboral, previniendo los indeseables de olores y la temida aparición de plagas.

Los productos que se emplean para remover la suciedad, se les llama limpiadores o detergentes, deben ser: (NRT)

- Estable y no corrosivo
- Seguro de usar

Deben ser apropiados para su uso, a fin, de no provocar daños los artefactos e instalaciones de las cocinas, por tal razón, al usarlos:

- Siga las instrucciones del fabricante

- NO use un tipo de limpiadores en lugar de otro, a menos que tengan el mismo uso.
- NUNCA combine o mezcle limpiadores

La Sanitación, tiene como finalidad controlar la población bacteriana existente, también se le conoce como desinfección, consiste en destruir la mayor parte de los microorganismos de las superficies.

Las superficies se pueden sanitizar, por método de:

Calor:

- La temperatura del agua debe estar por lo menos a 171F°(77°C).
- Sumerja los objetos por 30 segundos

Agentes Químicos:

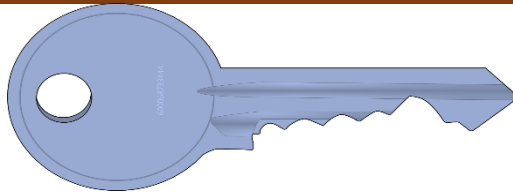
- Cloro
- Iodo
- Amonio cuaternario (Quats)



Es indispensable eliminar primeramente la suciedad a través de una acción de limpieza a fondo que termine con los microorganismos y de esa manera la sanitación pueda actuar para su eliminación total y efectiva.



LAS 5 CLAVES PARA LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS



CLAVE 1: MANTENGA LA LIMPIEZA



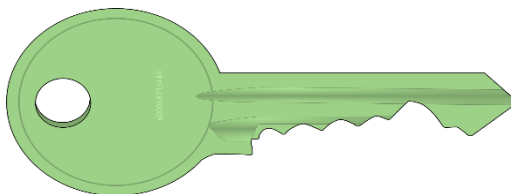
Lávese las manos antes de preparar alimentos y a menudo durante la preparación.

Lávese las manos después de ir al baño.

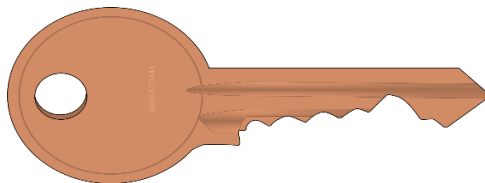
Lave y desinfecte todas las superficies y equipos usados en la preparación de alimentos.

Proteja los alimentos y las áreas de la cocina de insectos, mascotas y otros animales.

¿Por qué? En la tierra, el agua los animales y la gente se encuentran microorganismos peligrosos que causan enfermedades originadas en los alimentos. Un contacto leve de cualquier utensilio infectado puede contaminar los alimentos.

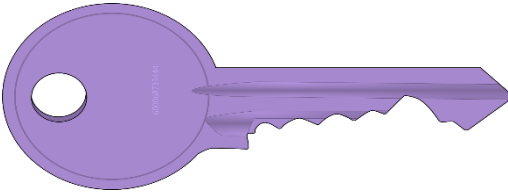
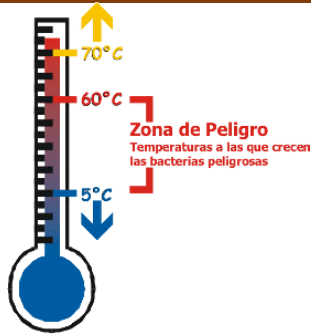


CLAVE 2: SEPRE ALIMENTOS CRUDOS Y COCINADOS

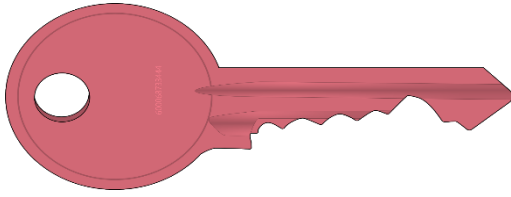


CLAVE 3: COCINE COMPLETAMENTE



Cocine completamente los alimentos, especialmente carne, pollo, huevos y pescado. Hierva los alimentos como sopas y guisos para asegurarse que ellos alcanzaron 70°C (158°F). Para carnes rojas y pollo cuide que los jugos sean claros y no rosados. Se recomienda el uso de termómetros. Recaliente completamente la comida cocinada.	¿Por qué? La correcta cocción mata casi todos los microorganismos peligrosos. estudios indican que cocinar los alimentos de forma tal que todas las partes alcancen 70°C (158°F), garantiza su inocuidad para el consumo. Algunos alimentos como trozos grandes de carne, pollos enteros o carne molida, requieren especial control de cocción.
 CLAVE 4: MANTENGA LOS ALIMENTOS A TEMPERATURA SEGURA.	
No deje alimentos cocidos a temperatura ambiente por más de 2 horas. Refrigere lo más pronto posible los alimentos cocinados y los perecibles (preferiblemente bajo los 5°C (41°F)). Mantenga la comida caliente (arriba de los 60°C (140°F)). No guarde comida mucho tiempo, aunque sea en la nevera. Los alimentos listos para comer para niños no deben ser guardados. No descongele los alimentos a temperatura ambiente.	¿Por qué? Algunos microorganismos pueden multiplicarse muy rápidamente si el alimento es conservado a temperatura ambiente. Debajo de los 5°C (41°F) y arriba de los 60°C (140°F) el crecimiento microbiano se hace más lento o se detiene

CLAVE 5: USE AGUA Y MATERIAS PRIMAS SEGURAS



Use agua tratada para que sea segura.
Seleccione alimentos sanos y frescos.
Para su inocuidad, elija alimentos ya procesados, tales como leche pasteurizada.
Lave bien frutas y hortalizas, especialmente si se comen crudas.
No consuma alimentos después de la fecha de vencimiento.

¿Por qué? Las materia prima, incluso el agua, pueden contener microorganismos e incluso químicos dañinos. Es necesario seleccionar bien los alimentos crudos y lavarlos para reducir el riesgo.

BIBLIOGRAFÍAS

Armendariz, J.L. (2008). Seguridad e Higiene en la Manipulación de Alimentos.

Editorial Paraninfo. España.

Álvarez, P. (2001). Enfermedades bacterianas más frecuentes transmitidas por alimentos en Rep. Dominicana.. Indoctenia, Vol. I, INDOTEC, Sto.

Dgo. República Dominicana.

Armada, L. y Ros, C. (2005) Manipulador de Alimentos. Editorial Ideas Propias

NRA., (2014) Información esencial de Serv Safe, Educacional Foundation,

Sexta Edición.



CONCLUSIONES

Luego de observar, las condiciones en que opera el restaurante PF Changs Santo Domingo, en el manejo de sus alimentos, si posee buena seguridad e higiene, del mismo modo cumple con las normas de calidad requeridas en este tipo de servicio que ofertan a los consumidores.

podemos decir que, para llegar a conclusiones, que responden a las interrogantes citadas y a los objetivos planteados en la investigación, y teniendo como objetivo principal Proponer un Programa de Inocuidad y Manejo de Alimentos en Restaurantes del Distrito Nacional, un Manual fundamentado en las deficiencias y anomalías con que operan estos establecimientos, en el orden de higiene y contaminación.

- Según nuestra investigación basada en un listado de verificación, las principales dificultades relacionadas al manejo y servicio de alimentos de los restaurantes del Distrito Nacional, específicamente en el restaurante PF Changs Santo Domingo, que fue tomado como una muestra, presentan dificultades en cuanto al conocimiento de la inocuidad de alimentos y en lo que respecta al manejo de alimentos e higiene personal.
- Se analizaron los beneficios que tiene en el servicio ofrecido al cliente, y en la relación con la calidad del producto. Si en los restaurantes se implementaría un buen programa de inocuidad y manejo de alimentos. Contar con el manual propuesto les será de gran beneficio a los manipuladores de alimentos, ya que les permitirá mejorar sus conocimientos, y a su vez, concientizarse en cuanto a

la higiene personal, evitar la contaminación cruzada para así dar un mejor servicio a sus clientes y evitar ciertas enfermedades que pueda ocasionar el mal manejo de los alimentos.

- Se elaboró un Programa de Inocuidad y Manejo de alimentos, que responda a las necesidades de los restaurantes, dirigido especialmente al restaurante PF Changs, con la intención de capacitar los empleados, y que puedan refugiarse en él para cualquier duda. Para ello, nos hemos valido de imágenes y tablas de valor para aumentar la facilidad de entendimiento al momento de su lectura. El contenido es claro, conciso y preciso lo que garantiza un mayor grado de comprensión.

RECOMENDACIONES

Dentro de este proyecto investigativo sobre Inocuidad y Manejo de Alimentos en restaurantes del Distrito Nacional, escogiendo como muestra el restaurante PF Chang's, se desea que haya mejora continua de este tipo de restauración, es necesario orientar y capacitar a los manipuladores de alimentos en los aspectos relacionados a la higiene y contaminación, y por ende evitar futuras enfermedades producidas por prácticas indebidas en toda la cadena alimentaria.

Por tal razón, hacemos las siguientes recomendaciones a los diferentes actores que participan en este tipo de empresa de servicio:

- Es fundamental el seguimiento del manual para mantener frescos los conocimientos de inocuidad en las mentes de los empleados.
- Es necesaria la continua capacitación de los empleados.
- Mantenerse siempre al tanto de los surgimientos de nuevas pautas útiles al servicio y manipulación de los alimentos.
- En las estaciones de lavado es preferible la implementación de carteles con láminas que instruya a los empleados en esa área como lavarse las manos para que de este modo evite el salto de algún paso.
- Revisar periódicamente el estado de salubridad del local y sus áreas de producción
- Verificar el estado de salud de los empleados para detectar posibles enfermedades a simple vista, a fin de prevenir complicaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Libros.

Armendariz, J.L. (2008). Seguridad e Higiene en la Manipulación de Alimentos. Editorial Paraninfo. España.

Álvarez, P. (2001). Enfermedades bacterianas más frecuentes transmitidas por alimentos en Rep. Dominicana.. Indoctenia, Vol. I, INDOTEC, Sto. Dgo. República Dominicana.

Armada, L. y Ros, C. (2005) Manipulador de Alimentos. Editorial Ideas Propias

NRA., (2014) Información esencial de Serv Safe, Educacional Foundation, Sexta Edición.

O.M.S. (2010). Las cinco claves para la inocuidad de los alimentos. Organización Mundial de la salud.

Introducción a la Metodología de la Investigación (Hector Avila Baray).

SERVSAVE 5ta Edición

Jacob, M. (2007). Manipulación correcta de los alimentos. Guía para gerentes de establecimientos de alimentación. Organización Mundial para la Salud. Ginebra, Suiza.

Larrañaga, I. y Caraballo, J. (2010). Control e Higiene de Alimentos. Editorial, McGraw Hill. Internacional de España.

(2005, p. Norma Sanitaria para el funcionamiento de los restaurantes y servicios a fines)

García Fajardo. (2011) Alimentos seguros: Guía básica sobre seguridad alimentaria.

Ediciones Díaz de Santo.

Publicaciones.

Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS), <El control de las enfermedades transmisibles al hombre> Publicación científica No. 442 Washington, D.C. 2001

Páginas Webs.

<http://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/#respond>

IICA. (2009). Seguridad alimentaria.

<http://www.iica.int/sites/default/files/events/presentations/2015->

(s.f.) Manual de Capacitación para Manipulación de Alimentos. Organización

Panamericana para la Salud. <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/manual-manipuladores-alimentos.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Lista de control de evaluación de los alimentos PF Chang's Santo Domingo		
No cocinar apropiadamente los alimentos; exhibir alimentos a temperaturas incorrectas	Si	No
1. Son los controles de tiempo y temperatura parte del trabajo de cada empleado?		
2. Se insertarán nuevos registros de tiempo y temperatura a sus procedimientos estándar de operación?		
3. Hay termómetros calibrados disponibles para todos los empleados que manipulan alimentos?		
4. Saben todos los empleados cómo usar los termómetros correctamente?		
5. Reduce al mínimo el tiempo que los alimentos pasan en la zona de temperatura de peligro (41 grados F {5 grados C} a 135 grados F {57 grados C})		
6. Almacena los alimentos potencialmente peligrosos a la temperatura de almacenamiento requerida?		
7. Descongela correctamente los alimentos?		
8. Cocina los alimentos potencialmente peligrosos a las temperaturas internas mínimas requeridas?		
9. Enfria usted los alimentos cocinados potencialmente peligrosos de acuerdo a los requerimientos de tiempo y temperatura aplicables?		
10. Exhibe usted los alimentos potencialmente peligrosos a la temperatura correcta de (41 grados F { 5 grados C}, o menos, o de 135 grados F {57 grados C} o más)		
Cómo proteger los alimentos y el equipo contra la contaminación	Si	No

1. ¿Están las estaciones para lavarse las manos equipadas con los implementos y productos de limpieza necesarios?		
2. ¿Fue diseñado el equipo que usted compra pensando en la higiene?		
3. ¿Ponen los empleados los trapos de limpieza en solución sanitizante entre usos?		
4. ¿Saben sus empleados con qué frecuencia deben limpiar y sanitizar las superficies de contacto con alimentos?		
5. ¿Saben sus empleados cómo utilizar eficazmente el sanitizante usado en su establecimiento?		
6. ¿Saben los empleados encargados de lavar platos cómo usar correctamente la máquina lavaplatos?		
7. ¿Saben sus empleados cómo limpiar y sanitizar correctamente el equipo fijo?		
8. ¿Saben sus empleados cómo limpiar las superficies que no tienen contacto con los alimentos?		
9. ¿Saben los empleados cómo almacenar correctamente el servicio de mesa, utensilios y equipos, limpios y sanitizados?		
10. ¿Tiene un programa maestro de limpieza?		
11. ¿Almacena los alimentos en una manera que prevenga la contaminación?		
A. ¿Almacena los alimentos sólo en las áreas de almacenamiento designadas?		
B. ¿Almacena los alimentos cocinados o listos para comer arriba de la carne cruda, las aves y el pescado?		
C. ¿Almacena los alimentos secos lejos de las paredes y separados al menos seis pulgadas del piso?		
12. ¿Prepara los alimentos de manera que se prevenga la contaminación?		
A. ¿Fue diseñado el flujo del trabajo de su establecimiento para proteger la seguridad de los alimentos?		
B. ¿Asigna equipo específico para cada tipo de producto usado en su establecimiento?		

C. ¿Limpia y sanitiza todas las superficies de trabajo, el equipo y los utensilios después de cada tarea?		
D. ¿Usa ingredientes que requieren la mínima preparación?		
13. ¿Exhibe los alimentos de manera que se prevenga la contaminación?		
A. ¿Cubre los alimentos o pone una barrera para protegerlos de la contaminación?		
B. ¿Desecha los alimentos exhibidos después de que pasa un período predeterminado?		
14. ¿Sirve los alimentos de manera que se prevenga la contaminación?		
A. ¿Reduce al mínimo el contacto de las manos descubiertas con alimentos cocinados y listos para comer?		
B. ¿Mantiene las áreas de autoservicio de manera que se prevenga la contaminación?		
15. ¿Manipula los productos químicos de manera que se prevenga la contaminación?		
A. ¿Almacena los productos químicos lejos de los alimentos, los utensilios y el equipo?		
B. ¿Tienen los recipientes que se usan para dispensar productos químicos las etiquetas correctas?		
16. ¿Usa en su establecimiento sólo utensilios apropiados para alimentos?		
Uso de fuentes aprobadas	Si	No
1. ¿Compra alimentos a proveedores que obtuvieron sus productos de fuentes aprobadas?		
2. ¿Se asegura de que sus proveedores sean acreditados?		
3. ¿Hacen entregas sus proveedores en horas de poco movimiento?		
Higiene personal apropiada	Si	No
1. ¿Conocen todos los empleados las maneras en que pueden contaminar la comida?		

2. ¿Siguen todos los empleados el procedimiento correcto para lavarse las manos?		
3. ¿Conocen todos los empleados las situaciones en que se requiere que se laven las manos?		
4. ¿Siguen todos los empleados los procedimientos correctos para el mantenimiento de la higiene de las manos, tales como mantener las uñas cortas y limpias, y cubrirse las llagas y heridas?		
5. ¿Provee su establecimiento el tipo correcto de guantes para manipular los alimentos?		
6. ¿Se cambian los empleados los guantes cuando es necesario?		
7. ¿Tiene requerimientos para la vestimenta de trabajo apropiada para los empleados que manipulan los alimentos?		
8. ¿Pide a los empleados que mantengan su limpieza personal?		
9. ¿Da usted buen ejemplo del comportamiento para manipular alimentos en todo momento?		

Instalaciones y equipos

Si

No

1. ¿Fue instalado el equipo para alimentos fijo correctamente?		
2. ¿Se le da mantenimiento con frecuencia al equipo para alimentos?		
3. ¿Se saca la basura de las instalaciones correctamente?		

Control de plagas

Si

No

1. ¿Tiene contrato con un operador de control de plagas certificado?		
2. ¿Toma medidas para negarle a las plagas alimentos y refugio en el establecimiento?		
3. ¿Pueden identificar los empleados las señales de plagas?		

Entrenamiento de los empleados

Si

No

1. ¿Tiene programas de entrenamiento sobre la seguridad de los alimentos para los empleados nuevos y para los actuales?	
2. ¿Tiene Herramientas de evaluación que identifique el entrenamiento sobre la seguridad de los alimentos que necesitan los empleados?	

3. ¿Tiene varios recursos para el entrenamiento sobre la seguridad de los alimentos que incluyan libros, videos, carteles y material en el que se use la tecnología para satisfacer las necesidades de los aprendices?	
4. ¿Lleva registros que documenten que los empleados han completado el entrenamiento?	

PÁGINA DE ANTIPLAGIO

THE PLAGIARISM CHECKER PREMIUM

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
cocinar apropiadamente los alimentos; exhibir alimentos a temperat...	✓ OK
Existen diferentes tipos de clasificaciones de restaurantes, de acuer...	✓ OK
Almacena los alimentos potencialmente peligrosos a la temperatura...	✓ OK
Exhibe usted los alimentos potencialmente peligrosos a la temperat...	✓ OK
Almacena los alimentos potencialmente peligrosos a la temperatura...	✓ OK
Enfría usted los alimentos cocinados potencialmente peligrosos de...	✓ OK
Exhibe usted los alimentos potencialmente peligrosos a la temperat...	✓ OK
¿Provee su establecimiento el tipo correcto de guantes para manipu...	✓ OK
establecimiento sólo utensilios apropiados para alimentos	✓ OK
Enfermedades bacterianas más frecuentes transmitidas por aliment...	✓ OK
tercer capítulo, presentamos los resultados que revelan informacion...	✓ OK
Siguen todos los empleados los procedimientos correctos para el m...	✓ OK
Cocina los alimentos potencialmente peligrosos a las temperaturas i...	✓ OK
Cocina los alimentos potencialmente peligrosos a las temperaturas i...	✓ OK
Enfría usted los alimentos cocinados potencialmente peligrosos de...	✓ OK
fundamental el seguimiento del manual para mantener frescos los c...	✓ OK
razón, hacemos las siguientes recomendaciones a los diferentes ac...	✓ OK
Provee su establecimiento el tipo correcto de guantes para manipular	✓ OK
establecimiento sólo utensilios apropiados para alimentos?	✓ OK
¿Siguen todos los empleados los procedimientos correctos para el...	✓ OK

Results: No plagiarism suspected

[Download Plagiarism Report PDF](#)