



Decanato de Turismo

“Diseño de Estrategias para la Higiene y Manipulación en el Servicio de los Establecimientos de Comida Rápida en la Calle El Conde, Zona Colonial. Santo Domingo.”

Sustentantes:

Patricia Frotman	2007-0690
Giselle Miguelina Báez De Los Santos	2008-1654
Stephanie Esteban Colon	2009-2100

Asesor

Carlos Alfredo Basilis

Monografía para Optar por el Título de
Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Distrito Nacional, República Dominicana
Agosto, 2014.

**“DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA HIGIENE
Y MANIPULACIÓN EN EL SERVICIO DE LOS
ESTABLECIMIENTOS DE COMIDA RÁPIDA EN LA
CALLE EL CONDE, ZONA COLONIAL. STO. DGO.”**

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	i
RESUMEN	vii
INTRODUCCION	viii
CAPITULO I:	
MARCO TEÓRICO	
1.1 Restaurantes	12
1.2 Breve Historia de los Restaurantes	13
1.2.1 Breve Historia de los Restaurantes de Comida Rápida (Fast Food)....	14
1.2.1.1 Tipos De Servicios De Los Restaurantes De Comida Rápida.....	17
1.2.1.1.1. Servicio Local	17
1.2.1.1.2 Servicio a la Mesa	17
1.2.1.1.3 Auto Servicio (Self Service).....	17
1.2.1.1.4 Servicios de Comida para Llevar (Drive Thru):	18
1.2.1.1.5 Servicio a Domicilio (Delivery):.....	18
1.2.2 Factor de Incidencia de los Establecimientos de Comida Rápida en la Ciudad de Santo Domingo.	18
1.3 Seguridad Alimentaria	20
1.3.1 La Seguridad de Alimentos en la República Dominicana.....	22
1.3.2 Higiene y Manipulación de Alimentos.....	26
1.3.3 Legislación y Reglamentos Alimentarios.....	28
1.3.4 Tipos de Suciedad	29
1.3.5 El Proceso de Limpieza/Higiene	30
1.3.6 La Contaminación Cruzada.....	31
1.3.7 Operaciones Básicas en el Proceso de Elaboración y Manipulación de Alimentos	33
1.3.8 Manipulación y Preparación de Alimentos	34
1.3.9 Higiene Personal del Manipulador	35

1.3.10 Normas y Procedimientos de Higiene Alimentaria	36
1.3.11 DIGENOR	37
1.3.12 CODEX Alimentarium.....	38
1.3.13 ISO 22000-2005.....	39
1.3.14 Obligaciones del Manipulador de Alimentos	41
1.4 Consecuencias de las Malas Prácticas de Higiene y Manipulación Alimentaria	43
1.4.1 Intoxicación Alimentaria	44
1.4.2 Agentes Patógeno.....	46
1.4.3 Enfermedades de Transmisión Alimentaria.....	48
1.5 Estandarización de Procesos Alimentarios	51
1.5.1 Estándares de Higiene para la Entrega y Recibo de Alimentos	51
1.5.2 Estándares de Higiene para el Almacenamiento de Comida Refrigerada.....	51
1.5.3 Estándares de Higiene para Almacenamiento de Alimentos Secos.....	52
1.5.4 Estándares De Higiene Para Conservación De Los Alimentos En Frio y Congelados.....	52
1.5.5 Estándares de Higiene para la Descongelación de Alimentos	53
1.5.6 Estándares de Higiene para la Preparación de Alimentos:	53
1.5.7 Estándares de Higiene para la Cocción de Alimentos.....	53
1.5.8 Estándares de Higiene para la Exposición de Comida para su Consumo Inmediato.....	54

CAPITULO II:

ASPECTOS CONTRACTUALES DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA DE LA CALLE EL CONDE, ZONA COLONIAL

2.1 Emplazamientos y Antecedentes Históricos de la Zona Colonial.....	56
2.2 Hard Rock Cafe Santo Domingo	67
2.3 Pizarelli.....	68
2.4 Segafredo.....	69

2.5 Kentucky Fried Chicken	70
2.6 Pizza Hut.....	71
2.7 Pizza House	71
2.8 La Cafetera	73
2.9 Grands Pacos	74
2.10 Dama Imperial.....	74
2.11 Noah De Bari.....	75

CAPITULO III

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LAS METODOLOGÍAS APLICADAS

3.1 Resultados de las metodologías aplicadas	78
3.1.1 Entrevistas a Gerentes de Restaurantes.....	78
3.1.2 Resultados de la Observación de Campo	79
3.1.3 Resultados de las Encuestas	80
3.2 Análisis Foda de los Principales Hallazgos	97
3.3 Análisis de los Resultados de las Encuestas	100
3.3.1 Encuestas a Empleados.....	100
3.3.2 Encuestas a Clientes.....	103
3.4 Conclusiones.....	105
3.5 Recomendaciones	110
3.6 Diseño de Estrategias para la Higiene y Manipulación en el Servicio de los Establecimientos de Comida Rápida en la Calle El Conde, Zona Colonial	112

BIBLIOGRAFÍA	117
--------------------	-----

ANEXOS:

- Anexo 1: Anteproyecto
- Anexo 2: Cuestionario de Entrevista
- Anexo 3: Cuestionario de Encuestas
- Anexo 4: Imágenes de relacionadas al objeto de estudio.

- Gráfica 27 Encuestas a Clientes Sexo Nacionalidad 91
- Grafica 28 Conocimiento Sobre Higiene y Manipulación de Alimentos..... 92
- Grafica 29 Importancia de la Higiene y Manipulación de Alimentos 92
- Gráfica 30 Qué Busca al Seleccionar un Lugar donde Comprar
Alimentos 93
- Grafica 31 Preferencias de donde Comer..... 93
- Grafica 32 Importancia Higiene y Manipulación de Alimentos para
la Salud 94
- Gráfica 33 Razones Porque no Visitar un Restaurante 94
- Grafica 34 Importancia de la Capacitación en Manipulación
de Alimentos..... 95
- Grafica 35 Qué Busca al Visitar un Restaurante..... 95
- Gráfica 36 Calificación del Restaurante 96
- Grafica 37 Análisis FODA 97

AGRADECIMIENTOS

A ti mi Dios te debo TODO! por tu amor infinito, por sostenerme de tus manos y guiarme durante todo este tiempo, por pasar tus manos alentadoras y mostrarme tu presencia cuando pensaba que todo terminaba, por darme la paciencia y el ánimo en momento de desesperación, por la fortaleza que me brindas, sin ti no tengo nada.

A ti Aníbal Reyes por confiar ciegamente en mí, por demostrarme el amor de varias maneras y decir presente en todo momento, por ser mi inspiración durante todo este tiempo, por enseñarme a emprender en la vida, por ser un luchador incansable, por tu sensibilidad y buen corazón GRACIAS! Por llegar y aportar tanto a mi vida TE AMO!

A mi madre Victoria Robles por darme todo su amor, por sus consejo a tiempo perfecto los cuales llegue a entender en todo este largo recorrido, por su dedicación, por inculcarme valores, por todos tus trasnocho, por llevarme en tus oraciones y porque siempre estas a mi lado sin importar nada, eres y siempre serás mi vida, mi adoración, te amo con locura MAMI

A mis maestros por aportar sus conocimientos en lo profesional como en lo personal gracias a ellos por su empeño y dedicación, cada uno de ellos aportó de una manera positiva, Luis de la Nuez, Elesi Sánchez, Elena Caro, Gilberto Soto.

En especial a mi asesor Carlos Basifis por su apoyo y motivarme durante mi aprendizaje.

A la universidad UNAPEC por contribuir con mi formación académica-profesional.

A mis compañeras durante todo este tiempo Cesarina Peña, Ambary Basora, Lucia Valeria, gracias por su aporte durante mi carrera, por su apoyo, disposición y por decir presente.

A mis familiares y amigos que de una u otra forma contribuyeron y caminaron conmigo desde mis inicios, GRACIAS!

PATRICIA FROTMAN

LISTADO DE GRÁFICAS

- Gráfica 1 Características de los Restaurantes de Comida Rápida 16
- Gráfica 2 Clasificación de la Higiene..... 27
- Gráfica 3 Proceso de Limpieza e Higiene 31
- Gráfica 4 Colores de la Tabla..... 32
- Gráfico 5 Consecuencias de las Malas Prácticas 43
- Gráfica 6 Cuestionario Empleados Sexo 80
- Gráfica 7 Cuestionario Empleados Edad 81
- Gráfica 8 Cuestionario Empleados Formación Académica 81
- Gráfico 9 El Restaurante te Capacita Constantemente..... 82
- Gráfica 10 El Restaurante Posee Lavamanos 82
- Gráfica 11 Situaciones en las que Lavas tus Manos..... 83
- Gráfica 12 Que Tiempo la Empresa te da Charlas o te Capacita..... 83
- Gráfica 13 Cada que Tiempo el Restaurante te Suministra Uniforme..... 84
- Gráfica 14 Cada que Tiempo Usas un Uniforme Limpio 84
- Gráfica 15 Usas tu Uniforme Limpio y Planchado? 85
- Grafica 16 Quitas el Uniforme y Delantal Cuándo..... 85
- Grafica 17 Procedimientos de Manipulación Usados son Adecuados 86
- Grafica 18 Situaciones qué se Realiza la Limpieza de la Cocina..... 86
- Grafica 19 Tiempo Estimado donde se Realiza una Limpieza Profunda 87
- Grafica 20 Las Neveras y Freezer Poseen Identificadores 87
- Grafica 21 Almaceno Alimentos en las Latas Luego de Destapados..... 88
- Grafica 22 Etiqueto los Alimentos Antes de Guardar en las Neveras 88
- Grafica 23 Productos Vencidos o Algo Dañados 89
- Gráfica 24 Encuestas a Clientes Sexo 90
- Grafica 25 Encuestas a Clientes Edad..... 90
- Grafica 26 Encuestas a Clientes Formación Académica 91

AGRADECIMIENTOS

A Dios por el privilegio que me ha dado de ser su hija, por la vida y la salud que me ha dado para hacer realidad un sueño maravilloso, por su infinito amor, bondad y misericordia, por haberme permitido llegar hasta esta etapa donde cierro y abro un nuevo capítulo en mi vida profesional. Por mostrarme que jamás estuve sola, que él siempre ha sido mi sustento en todo momento, que los tropiezos son parte del camino para llegar al éxito, que mientras confié en que su gracia está conmigo y su poder sobre pasa todo obstáculo llegare aún más lejos de lo que yo misma me permita.

A mi madre Elexida Colón Díaz mi más preciado tesoro, mi mejor amiga, quien siempre confió en mí, quien después de Dios me ha dado la vida. Gracias mami porque tu amor fue mi fuerza a seguir adelante, ha sido el motor que me impulsa a seguir escalando montañas sin importar cuán alta sea o cuantas veces caiga, gracias por tu apoyo incondicional y por tu ayuda en cada etapa de mi vida.

A mi padre Gonzalo Esteban Ortiz un gran ejemplo a seguir, gracias a ti papi por siempre animarme a no solo caminar sino a correr por que nunca dijiste que sería fácil pero jamás que no llegaría. Gracias por enseñarme a confiar en mí y a nunca dudar de mis capacidades. Por su gran esfuerzo en construir este camino para mí y luchar por verme ser una profesional.

A mis hermanos Cindy Quiroz, Irving Esteban, Skarling Esteban y Bryant Esteban, por el apoyo que me ofrecieron y por siempre estar ahí cuando los necesito, por jamás negarse a extenderme una mano amiga, por confiar en mí y por siempre recordarme que nada es imposible.

A mis abuelos Paula Díaz, Lila Ortiz, Ramón Colón y Edmond Esteban gracias por que hoy sé que Tener un abuelo es contar con un tesoro que ha sabido conservar su corazón a través de los años.

A mi Tía Fior, mi especial consejera, gracias a ella aprendí que gastronomía no es solo manipular un alimento y realizar una receta sino inspirarse, amar y crear. Dejar fluir tus sentimientos al momento de poner mis manos en la obra gastronómica. Gracias por el amor, el gran apoyo y lo más importante por llevarme en todas tus oraciones. A mis amigas, pastores, hermanos en Cristo, maestros y demás familiares que formaron parte de toda mi carrera.

A mi asesor Carlos Basilis por sus enseñanzas, apoyo, colaboración y mucho más, gracias por instruirme en este proyecto final que marcará mi vida por siempre.

A la universidad APEC por el privilegio de pertenecer a su recinto educativo.

Y a estas personas especiales que siempre confiaron en mí, ofrecieron una mano amiga, sincera y sin condiciones, por vivir mis alegrías y sufrir mis tristezas, y por esos consejos que me ayudaron a ser una mejor persona: Marianela Durán, Xiomara Pichardo, Vianca Noesis, Yvana Alcequiez, Benjamín Encarnación cariñosamente (Mimin). Y no puedo concluir sin decirles que sin ninguno, cada esfuerzo que hice hubiese sido en vano sin ustedes a mi lado, cada tropiezo y cada resbalón formaron en mí una gran persona a la que todos pudieron sostener en algún momento. Su valioso apoyo, sincero e incondicional lo guardare por siempre en lo más profundo de mi ser.

STEPHANIE ESTEBAN COLÓN

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar se lo dedico a mi Dios, por permitirme culminar una de las etapas más importante de mi vida, porque cuando pensé que ya no podía más, Él estuvo ahí para darme fuerzas para continuar.

*Al ser humano más importante de mi vida, **María C. Santos**, mi madre, porque su esfuerzo y dedicación hizo que esto fuera posible, aunque quizás nunca se lo digo a menudo, Te Amo con locura! Gracias Mami!*

A mis hermanos por su confianza y apoyo, ustedes me alentaron a seguir adelante y a que sí podía lograrlo.

*A mi **Universidad Apec (Unapec)**, por esos años memorables e importantes que me llevaré, donde me permitiste capacitarme, desarrollarme y conocer nuevas personas que han sido de bendición para mi vida.*

*A mis amigas unapechianas **Patricia Frotman y Mariel Ruffin**, compañeras inseparables, cuántos buenos momentos hemos pasado juntas, Dios y Unapec nos unieron y jamás nos hemos separados. Las quiero Chicas!*

A mis profesores, por el gran aporte que hicieron en mi capacitación profesional, sus enseñanzas son de gran valor para mi futuro, en especial a: Luis De La Nuez, Elesi Sánchez y por ultimo mi asesor Carlos Basilis.

A mi decano, Lic. Luis Felipe Aquino, por siempre tomarme en cuenta y ver en mi lo que muchos pasaron por alto.

A todos aquellos que de alguna manera contribuyeron a mi desarrollo y crecimiento profesional. Gracias Mil!

GISELLE BÁEZ.

RESUMEN

Esta investigación fue realizada durante el periodo mayo-junio 2014, en los restaurantes de comida rápida de la Calle El Conde, Zona Colonial, motivada por las inconformidades expresadas por sus clientes, se pudo identificar que los establecimientos tienen quejas debido a las condiciones higiénicas de los locales y a la calidad de los productos recibidos, entre otras. Razones que dieron origen esta investigación, debido a que el grado de insatisfacción expresado puede afectar considerablemente los ingresos e imagen de los negocios, pudiendo provocar un cierre definitivo. Para la recolección de datos se encuestó una población de 200 personas entre empleados y clientes, se entrevistaron gerentes de los restaurantes y se aplicó el método de observación, para de esta manera realizar una comparación entre lo que se ofrece, se hace y se percibe. Como el resultado del estudio se muestra que parte de los establecimientos analizados capacitan y dan seguimiento al personal, mientras otros se han descuidado totalmente, esto ha traído como consecuencia debilidades en el cumplimiento de normas de higiene y manipulación de los alimentos, que afectan de manera directa a los consumidores, es por tal razón que se recomienda capacitaciones continuas, certificaciones adecuadas, un plan de seguimiento interno y otro de parte de las autoridades sanitarias con la finalidad de supervisar el cumplimiento de los estándares adecuados para evitar enfermedades alimentarias.

INTRODUCCION

La Higiene y Manipulación de alimentos, ha sido un tema de preocupación desde hace mucho tiempo para los organismos sanitarios, debido a la importancia que refleja la aplicación de los procedimientos adecuados en la salud de la ciudadanía, sin embargo, el hecho de encontrar múltiples negocios dedicados a la comercialización de comida, da a entender que el hecho de tener un buen plan mercadológico y un buen producto, es suficiente para llenar cada día las mesas de esos negocios.

Los establecimientos de alimentos buscan ante todo ofrecer una experiencia inolvidable a sus clientes, compuesta básicamente por una buena comida, buen ambiente y un excelente servicio; pero cuando esto se ve afectado por una comida que provocó malestar, o peor aún enfermedad, es sin lugar a duda algo que intranquiliza a sus dueños, debido a las consecuencias que esto puede acarrear.

Garantizar la salud de sus comensales debe ser la meta principal de cada restaurante, sin embargo, el alcanzarlo es una ardua tarea que debe ser realizada día a día por todos los involucrados; es por tal razón, que dichos establecimientos se someten a certificaciones que garanticen la calidad de sus productos e imponen capacitaciones a sus empleados con el único objetivo de garantizar alimentos seguros.

Los restaurantes de comida rápida, ubicados en la Calle El Conde, son empresas, en su mayoría franquicias, que se rigen con estándares internacionales, y se han dedicado por años a ofertar alimentos preparados.

Dada a las inconformidades de los comensales en cuanto a la calidad de lo recibido y las condiciones de los restaurantes, se ha seleccionado los

restaurantes de comida rápida de la Calle El Conde de Sto. Dgo., D.N., como objeto de estudio de esta investigación.

El objetivo principal que persigue esta investigación, es analizar los procedimientos de higiene y manipulación adoptados por los establecimientos de comida rápida de la calle el Conde, mientras que los específicos son: Identificar las principales malas prácticas de higiene y manipulación aplicadas en los restaurantes, medir las consecuencias de las malas prácticas de higiene y manipulación en la salud de los clientes y evaluar el grado de satisfacción de los clientes en relación a la higiene del establecimiento y sus empleados

La justificación, es dada a la pertinencia de mejorar los procedimientos de higiene y manipulación de alimentos aplicados por los restaurantes citados, a fin que puedan garantizar la salud y mejorar la percepción de sus clientes.

Como sustento a esta investigación han servido diversas teorías de diferentes autores, así como publicaciones y revistas que han aportado a la identificación de la problemática, tales como: Seguridad Alimentaria, Normas Iso, Certificación Serv Safe, entre otras.

Las metodologías exploratorias y descriptivas fueron las escogidas para su aplicación mediante encuestas a los clientes, empleados y entrevistas a los gerentes de los establecimientos, a fin de conocer las diferentes percepciones de cada área e identificar las debilidades presentes.

Esta investigación consta de tres capítulos desglosados de la siguiente manera: Tema I planteando los conceptos y teorías relacionadas al objeto de estudio, Tema II, donde se expone las historias de los establecimientos involucrados Tema III, presentando los resultados y análisis de las técnicas aplicadas, luego las conclusiones y se proceden a realizar las recomendaciones

consideradas que contribuyen a la solución del problema, por último el contenido bibliográfico y los anexos de lugar, donde se presentan el anteproyecto, cuestionarios, etc.

Capítulo I.

CAPITULO I.

MARCO TEÓRICO

1.1 Restaurantes

Los restaurantes son establecimientos públicos que se dedican a la comercialización de comidas y bebidas, generalmente con un concepto definido, ya sea para ser consumidas en el mismo local o para llevar.

Según (Cancino, pág. 2), en su publicación Operaciones de los Restaurantes y Bares, la clasificación de los restaurantes según el tipo de comida es la siguiente:

- Restaurantes de Buffet: donde se sirven una variedad de platos cocinados y para el autoservicio.
- Los restaurantes de comida rápida (fast food), son establecimientos que sirven comidas al momento, en forma rápida, eficaz y bien caliente, mediante un precio asequible al público en general.
- Restaurantes de Alta Cocina (Gourmet): Donde se sirven a la carta, alimentos de alta calidad.
- Restaurantes Temáticos: Aquellos que se dedican a ofrecer comida específica, por ej. Asiática, mediterránea, etc.
- Comida para llevar: Cuyos productos son generalmente ofrecidos a través de vitrinas donde el cliente escoge lo que desea.

1.2 Breve Historia De Los Restaurantes

Las salidas a comer tienen una larga trayectoria, las tabernas existían ya en el año 1700 a.J.C. se han encontrado pruebas de la existencia de un comedor público en Egipto en el año 512 a J.C. que tenía un menú limitado, solo servía un plato preparado con cereales, aves salvajes y cebolla. No obstante los egipcios utilizaban una amplia selección de alimentos: guisantes, lentejas, sandía, alcachofas, lechugas, rábano, cebollas, ajos, puerros, grasas (animales y vegetales), carnes, miel, dátiles y productos lácteos como leche, quesos y mantequilla.

Los antiguos romanos salían mucho a comer fuera de sus casas, aun en la actualidad pueden encontrarse pruebas de Herculano, una ciudad de veraneo cerca de Nápoles.

En sus calles había una gran cantidad de bares que servían pan, queso, vino, dátiles, higos y comidas calientes.

Los mostradores estaban cubiertos de mármol y tenían empotrados unas vasijas en las que guardaban el vino para que se mantuviera fresco. Se servían también vino caliente con especias y generalmente endulzado con miel.

Después de la caída del Imperio Romano las comidas fueron de casa, se realizaban generalmente en las tabernas o posadas pero alrededor del año 1200 ya existían casa de comidas en Londres, Paris, y algunos otros lugares en las que podrían comprarse platos ya preparados. Las cafeterías son También un antepasado de nuestros restaurantes. Estas aparecieron en Oxford en 1650 y siete años más tarde en Londres.

El primer restaurante propiamente dicho tenía la siguiente inscripción en la puerta: Venite ad me omnes quistomacholaboratoratis et ego restaurabo vos.

No eran muchos los parisinos que en el año 1765 sabían leer francés y menos aún latín, pero los que podían sabían que Monsieur Boulanger, el propietario, decía: Venid a mis todos aquellos cuyos estómagos clamen angustiados que yo los restaurare. Boulanger llamo a su sopa de restaurant divin.

Su "Restaurador Divino" no era más que un perfeccionamiento de las mezclas de vegetales y hierbas amargas preparadas por los médicos de la Edad Media como reconstituyente. Se trataba de un delicioso y opulento consomé que atrajo a todos las damas y caballeros elegantes que normalmente no frecuentaban las tabernas públicas en las que la comida estaba regalada a un segundo plano por la bebida.

El restaurante de Boulanger, Champsd'Oiseau, cobraba unos precios lo suficientemente altos como para convertirse en un lugar exclusivo en el que las damas de la sociedad acudían para mostrar su distinción. Boulanger amplio el menú sin pérdida de tiempo y así nació un nuevo negocio.

La palabra restaurante se estableció en breve y los chef de más reputación que hasta entonces solo habían trabajado para familias privadas abrieron también sus propios negocios o fueron contratados por un nuevo grupo de pequeños empresarios: los restauradores.

1.2.1 Breve Historia De Los Restaurantes De Comida Rápida (FastFood)

Servir comidas al momento, en forma eficaz y bien caliente, no es nada nuevo. Los antiguos romanos lo hacían en Pompeya y Herculano, lo hacían también los restaurantes de las carreteras y los de servicio automático de Nueva York y Filadelfia, pero no fue hasta la década de los 60 que los restaurantes de

comida rápida se convirtieron en el fenómeno más grande del negocio de los restaurantes.

La hamburguesa, un trozo de carne picada dentro de un panecillo, se ha convertido en la clave del servicio de comida rápida. La hamburguesa ha sido adornada, elogiada y vanagloriada con la publicidad más inteligente. La hamburguesa, muy poco conocida en el negocio de los restaurantes hasta 1930, ha recorrido un largo camino.

Aunque la hamburguesa es la reina de los restaurantes, los acompañamientos que forman la carta son también motivo de investigación. Se ha llegado a estudiar si el pollo frito, príncipe indiscutible de los restaurantes, desmerece o favorece el protagonismo del Mighty Mac.

Las patatas fritas o papas fritas más bien conocidas, los batidos y en algunos sitios la comida mexicana como el "Burritos" y el "Taco" son miembros insustituibles de la corte de la reina hamburguesa.

En el año 1880 un médico Ingles llamado J.H. Salesbury promociono una variante de la hamburguesa como una comida maravillosa que curaba una gran cantidad de enfermedades, incluyendo la colitis, el reumatismo, la gota y el endurecimiento de las arterias. Lo llamo bistec a la Salisbury.

En la exposición de San Luis del año 1903 se sirvió la hamburguesa dentro de un panecillo y más tarde, en el año 1921, la cadena White Castle le agrego cebolla y la cocino a la parrilla. La hamburguesa se vendía por cinco centavos. El agitado ritmo de la vida actual acepta con más naturalidad una comida rápida en el automóvil, o bien llevar la comida ya preparada a casa.

El servicio de comidas rápida ya existía en los bares de la antigua roma. Las casas de comida del siglo XII de Londres y Paris son un claro ejemplo de

este tipo de establecimientos. Los restaurantes de comida rápida y los que incluían servicio para automovilista forman parte también de la tradición de estos restaurantes.

Los restaurantes que popularizan este tipo de comidas fueron principalmente los restaurantes de pollos, como por ejemplo el Kentucky Fried Chicken. En la actualidad, prácticamente los restaurantes de comida rápida poseen un mostrador especial de ventas de comida para llevar que incrementa notablemente los ingresos sin necesidad de grandes inversiones.

Según la información recopilada del trabajo de grado "Impacto de los Restaurantes de comida rápida en el mercado de Santo Domingo" (Autor Josefina Rodríguez). Presentamos a continuación una tabla que plasma de manera resumida las características principales de los restaurantes de comida rápida.

Características de los Restaurantes de Comida Rápida:		
Nombre de Lugar	Características	Descripción
1. Espacio Físico G.	Espacio Limitado	Limpio y acogedor
2. Cocina	Espacio Mínimo	Menú muy limitado
3. Mano de obra	Gastos bajos	Poco personal. Debido a los pocos servicios ofrecidos.
4. Alimentos	Pocos Servicios	Se requieren pocos tipos e comida y bebidas.
5. Variables del Menú	Limitadas	Fáciles de manejar por empleados sin experiencias.
6. Inversión	Poco Capital	Comparado con restaurantes más complejos.
7. Riesgos e Inseguridad	Reducido	Reduce riesgos de robo por ofrecer servicios de comida para llevar.

* Gráfica No. 1 (Diseño Propio)

1.2.1.1 Tipos de Servicios de los Restaurantes de Comida Rápida

Los tipos de servicios que ofrecen los establecimientos de comida son:

1.2.1.1.1 Servicio Local

Los clientes pueden consumir sus alimentos en el establecimiento y disfrutar de un ambiente acogedor, confortable y ambientado pero a la vez practico.

- Los menús son simples.
- La producción de comida rápida por línea de ensamble,
- Platos y utensilios desechables.

1.2.1.1.2 Servicio A La Mesa

El cliente llega a su mesa y es atendido por un (a) camarero (a) quien le toma la orden y luego sirve.

1.2.1.1.3 Auto Servicio (SelfService)

En este servicio el cliente solicita su pedido a la cajera, está a su vez le entrega un ticket o factura para recoger su pedido o en el mismo ordena al despachador de alimentos, este prepara el servicio y se lo entrega al cliente, el cual al terminar de comer debe depositar los desperdicios y desechos de comida a la basura.

1.2.1.1.4 Servicios De Comida Para Llevar (Drive Thru):

El cliente va en su automóvil, mediante una bocina habla con la cajera a la cual le solicita el pedido por una ventana, más adelante lo paga y recoge el pedido sin desmontarse de su automóvil. Logrando así más facilidades, comodidad y rapidez en el servicio.

1.2.1.1.5 Servicio a Domicilio (Delivery):

En este tipo de servicios el cliente mediante una llamada telefónica, ya sea de su hogar o lugar de residencia, trabajo, etc., hace el pedido sin desplazarse al lugar para consumir los alimentos y desde allí cancela su cuenta y recibe el servicio.

1.2.2 Factor De Incidencia De Los Establecimientos De Comida Rápida En La Ciudad De Santo Domingo.

Durante los últimos años, el país ha venido pasando por un periodo de verdadera revolución pacífica, por la magnitud de las reformas institucionales que están en marcha y que perseguían un significativo cambio en el panorama económico, político y social para la nación a corto plazo.

La diferencia entre los establecimientos de comida rápida de este tiempo y los años atrás no parece estar en la eficiencia o no de los servicios o la suerte que ha acompañado a cada uno de los intentos, igual que al éxito de las cadenas locales e internacionales, la Republica Dominicana ha cambiado.

Un factor social importante en la incidencia de estos establecimientos en que el país en la época de los 70 tenía apenas cinco millones de habitantes y el 70% de esa población Vivian en la zona rural.

El estado era el gran empleador de la misma y el sector privado apenas generaba un 20% de los puestos de trabajo.

El horario de trabajo en los empleados públicos fue hasta 1978 hasta la una y media de la tarde y más tarde fue extendido hasta las dos y media de la tarde y el sector privado en promedio el horario se extiende hasta las cinco de la tarde.

Los cambios que se han producido en las últimas décadas han implicado un crecimiento en la población en más de 2 millones de personas. Esta población es joven y vive en su mayoría en la zona urbana. Y además una gran cantidad de personas realiza actividades informales de subsistencia y que permanece en la calle gran parte del día.

Por otra parte el factor económico ha incidido grandemente, ya que genera una gran fuente de empleo para nuestra creciente juventud y preparación a su personal mediante entrenamientos de ventas y relaciones humanas y estos aspectos convierten a los establecimientos de comida rápida en negocios que han provocado un gran incentivo para los jóvenes de manera que la experiencia para trabajar en ellos no es tan necesaria y facilidad de horario para muchos que estudian al mismo tiempo.

Pero, aún más importante es el entusiasmo y empeño que estos han provocado en los demás establecimientos locales y que para poder competir y mantenerse en el mercado deben mejorar su calidad y ofrecer precios más bajos y hasta un valor agregado a su local o producto para despertar el interés en el consumidor, ya que lo que este busca es satisfacer las necesidades del cliente de comer de una manera agradable, económica y rápida.

Los factores que han hecho cambiar el destino de las empresas de comida rápida en la República Dominicana están asociados pues a la conjugación de una serie de factores en el que los cambios innegables que la influencia de los medios de comunicación han extrapolado el éxito que las cadenas internacionales han obtenido en otros lugares.

1.3 Seguridad Alimentaria

La seguridad alimentaria se refiere al acceso de los alimentos en cantidad suficiente y con la calidad necesaria para suplir adecuadamente las necesidades nutricionales. Significando esto que existe la cantidad apropiada de los alimentos y que las personas pueden acceder a ellos siendo los mismos de alta calidad y saludables.

En la actualidad hay una gran confusión con los términos referidos a seguridad e inocuidad en los alimentos. En inglés existen los términos “foodsecurity” y “food safety”. Aunque ambos parecen traducibles como “seguridad alimentaria”, el último corresponde precisamente a la inocuidad alimentaria. Un alimento es inocuo cuando consumirlo es seguro y no causa enfermedades.

De acuerdo con la organización Mundial de la Salud (OMS), de las enfermedades conocidas más de 200 se transmiten a través de los alimentos. Dando así un porcentaje anual de muertes por causas alimentarias a un 1,8 millones de personas por enfermedades diarreicas, casi siempre atribuibles al consumo de agua o alimentos no saludables.

La inseguridad alimentaria es una de las principales preocupaciones o sufrimientos de la sociedad dominicana. Todo esto debido al incumplimiento de las normas y los controles de calidad en los establecimientos mayormente de comida rápida.

Las fases de la seguridad alimentaria se pueden categorizar o numerar desde la situación hasta la hambruna a gran escala.

"El hambre y la hambruna están ambas relacionadas o más bien combinadas en la inseguridad alimentaria.

La inseguridad alimentaria puede categorizarse como crónica o transitoria.

La inseguridad alimentaria crónica tiene un grado elevado de vulnerabilidad al hambre y a la hambruna, por lo que para asegurar la seguridad alimentaria es necesario eliminar esa vulnerabilidad.

El hambre crónica no es hambruna. Es más bien similar a la malnutrición y viene arrastrada por la pobreza que existe principalmente en los países pobres o en los sectores de bajos recursos."

La palabra hambre es un concepto fácilmente configurable en las mentes de todos los humanos; pues, en verdad, saciar nuestras necesidades de supervivencia física es uno de los objetivos básicos de cada hombre y mujer. Posiblemente, como relatan los antropólogos y arqueólogos, la motivación para que el hombre se reuniera conformando sociedades fue la necesidad de poder dominar una naturaleza adversa que exigía el concurso de todos para no ser presa de las grandes bestias y para que estas fuesen alimentos de ellos.

En los tiempos actuales volvemos a escuchar la necesidad de unirse para paliar en pleno siglo el fantasma del hambre. Hambre no es subalimentación. Hambre es desgaste físico de nuestras capacidades biológicas; es ir muriendo a plazos definidos y seguros. Hambre es la que sufren zonas geográficas definidas del planeta tierra: el sahel en el África del sur del Sahara, el subcontinente de la

India, nuestro vecino afroantillano la República De Haití y en nuestra propia patria, el suroeste la región más atrasada de la República Dominicana.

La palabra o concepto de seguridad alimentaria aparece en los años 1970. El término ha venido evolucionándose desde consideraciones de tipo cuantitativo y económico hacia una definición enfocada en el fenómeno humano, efectos y consecuencias.

Después del primer concepto ya mencionado más tarde, en el año 1975 aparece un nuevo concepto más teórico enfocado en el consumo de productos básicos.

En 1990, la definición incluía la capacidad de asegurar que el sistema alimentario provea mayor salud y supliera los nutrientes necesarios para la sobrevivencia y funcionamiento adecuado del ser humano.

1.3.1 La Seguridad de Alimentos en la República Dominicana

La paradoja de la política de alimentos es que deben mantener precios altos para promover la producción al mismo tiempo que garantice precios estables bajos para mejorar los niveles de nutrición y alimenticios de las capas pobres. Una meta es beneficiar a la población rural mediante un alto ingreso real, mientras que el objetivo competitivo es elevar el consumo de las masas urbanas. Es otra escena de la tragedia que vive la humanidad cuando se enfrentan el campo y la ciudad. Son dos mundos en colisión que alcanzan niveles patéticos.

El caso dominicano no es una excepción. La seguridad de alimentos está siendo cuestionada por la dependencia de las importaciones, ya que se concentra en los rubros más importantes de la dieta dominicana. Algunos rubros

son de difícil recuperación, como es el caso de las oleaginosas; mientras que otros son propensos a la recuperación, como el maíz y el arroz.

Definir la misión del Estado en términos garantizar el abastecimiento de alimentos y, al mismo tiempo, mantener precios bajos y estables, provoca que tradicionalmente el déficit en la oferta de alimentos con relación a la demanda sea resulta a través de la importación, como indica el promedio anual RD\$65.4 millones de importaciones de alimentos durante el periodo 1971-1982.

En consecuencia, la seguridad alimentaria se resiente y menoscaba por los efectos de la mayor dependencia en las importaciones. La seguridad de alimentos se ha definido como "la habilidad de los países, para cumplir con metas de consumo sobre una base anual". Esta definición requiere el establecimiento de estas metas de consumo y las estrategias para lograrlas.

La seguridad de alimentos debe significar, ante todo, una clara autonomía del régimen de importaciones de alimentos básicos. El país tendrá el beneficio de esta seguridad de alimentos cuando deje de importarse porque disponemos de sucedáneos criollos y no porque se agoten las divisas. Entonces podremos hablar sobre la naturaleza " eminentemente agrícola de nuestro país.

Según un artículo publicado el 7 de Junio del año en curso 2014 en el periódico Listín Diario por el Sr. Félix Bautista, la seguridad alimentaria es un derecho fundamental vinculado al desarrollo humano. Existe cuando todas las personas tienen en todo momento, acceso a suficientes alimentos sanos y nutritivos, que permitan satisfacer sus necesidades alimenticias y disfrutar una vida sana.

Muchos Informes emanados de organismos internacionales especializados, tales como PNUD/PMA, OMS, FAO, entre otros, demuestran que la mala nutrición es una consecuencia directa de la inseguridad alimentaria

y que impacta negativamente a las economías nacionales y globales, perpetuando la pobreza y el hambre.

Actualmente la población mundial se aproxima a los siete mil millones de habitantes. La explosión demográfica conjuntamente con los problemas de escasez de agua, la degradación de los suelos, las consecuencias del cambio climático, la inadecuada distribución de los productos de la canasta familiar, la falta de educación en los hogares respecto a una buena y sana alimentación, entre otros factores, podrían ser los argumentos que han imposibilitado, en gran medida, la capacidad de los gobiernos para garantizar a la población el acceso a la cantidad de alimentos necesarios frente a una demanda cada vez mayor.

La seguridad alimentaria es un reto y un desafío global, que genera preocupaciones a todos los gobiernos, no solamente por el escás de alimentos, sino por la especulación de productos esenciales que se utilizan como materia prima en la producción de bienes de consumo masivo.

La Constitución Dominicana, en su revisión del 2010, consagra la “Seguridad Alimentaria” como uno de los derechos económicos y sociales, estableciendo en su artículo 54 que el Estado “promoverá la investigación y la transferencia de tecnología para la producción de alimentos y materias primas de origen agropecuarios, con el propósito de incrementar la productividad y garantizar la seguridad alimentaria”.

El alza en los precios de los alimentos, que aumentó en casi un 50 por ciento el índice de los precios al consumidor, fueron los argumentos de la Resolución del Dr. Leonel Fernández, aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en diciembre de 2011, orientada a la búsqueda del compromiso global para enfrentar la especulación en el precio del petróleo y del mercado de alimentos.

La Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo No. 1/12, se refiere a la seguridad alimentaria en el Segundo eje estratégico, enfocándolo desde el punto de vista de la salud y la alimentación básica, permanente y nutritiva.

En este sentido, y consciente de la necesidad de legislar en este ámbito tan importante para el desarrollo de una vida sana de todos los dominicanos, hemos elaborado una propuesta legislativa denominada: “Ley que crea el Sistema Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional de la República Dominicana”, que pretende ser un instrumento que impulse la ejecución de acciones con miras a la erradicación de la pobreza, la desnutrición y reducir las enfermedades que son consecuencia directa de éstas, otorgando prioridad a los sectores poblacionales más vulnerables.

El Proyecto procura fijar y conservar en el contexto de políticas de seguridad alimentaria y nutricional, un marco institucional estratégico de organización y armonización para priorizar, diseñar y llevar a cabo las acciones necesarias a través de planes, proyectos y programas.

La higiene o seguridad alimentaria es la existencia de condiciones que posibilitan a los seres humanos a tener acceso físico, económico y de manera socialmente aceptable a una dieta segura, nutritiva y acorde con sus preferencias culturales, que les permita satisfacer sus necesidades alimentarias y vivir de una manera productiva y saludable.

Por esta razón la seguridad alimentaria comprende un manejo higiénico de los alimentos que sean aptos para ser consumidos sin causar intoxicación alimentaria.

La seguridad o higiene de los alimentos se basa en tres principios básicos:

La protección; fuente a la contaminación externa de bacterias, cuerpos extraños y químicos, fundamentándose en evitar la contaminación cruzada entre productos.

La prevención; ya que mediante esta se evita el abuso de tiempo y temperatura para facilitar la proliferación de las bacterias sobre los alimentos. Entre las medidas que se adoptan para prevenir que los productos alimenticios se contaminen, es mantenerlos a las temperaturas adecuadas de conservación y por otro lado, evitar que estos estén el menor tiempo posible en la zona de peligro.

La destrucción; de las bacterias se realiza a través de una cocción y sanitación adecuada de los alimentos, utensilios, superficies y planta física.

Estos principios generales establecen una base sólida para asegurar la higiene de los alimentos y deberían aplicarse junto con cada código específico de prácticas de higiene, cuando sea apropiado, y con las directrices sobre criterios microbiológicos.

Por consiguiente para mantener la calidad y la seguridad de los alimentos durante toda la cadena alimentaria, es necesario que los procedimientos de manipulación garanticen la salubridad de los alimentos y que se controlen dichos procedimientos para asegurar que se llevan a cabo de forma adecuada.

1.3.2 Higiene y Manipulación de Alimentos

La higiene es la ciencia o el conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud.

Se llama salud al estado en que se encuentra el organismo cuando todos sus órganos funcionan normalmente.

La higiene puede dividirse en ramas diversas, la cual presentamos en la siguiente tabla:



Ramas	Conceptos
Higiene Individual	Se refiere a nuestra propia persona.
Higiene Social	Se refiere al hombre como parte de la comunidad.
Higiene Publica	Esta la manejan las autoridades, logrando el adecuado cumplimiento de las leyes y normas.

* Gráfica No. 2 (Diseño Propio)

Para comprender el desarrollo que sufrió la manipulación de alimentos a través de la historia es necesario remontarse al hombre primitivo quien sin la necesidad de un conocimiento científico sino basándose en la observación y la experiencia comenzó a notar que existía una estrecha relación entre la salud y la alimentación.

Los alimentos son esenciales tanto para el crecimiento del ser humano como para el mantenimiento de la vida, dado que a través de ellos incorporamos los nutrientes requeridos para llevar de la vida, dado que a través de ellos incorporamos los nutrientes requeridos para llevar una vida activa y sana. No obstante, estos mismos alimentos pueden ser responsables de causar enfermedad en caso de encontrarse contaminados.

La relación que existe entre salud y alimentación es conocida desde tiempos antiguos. Hoy en día las personas se preocupan por mantenerse

saludables y es por esta razón que al momento de manipular los alimentos es importante hacerlo de manera correcta, pues una mala manipulación puede provocar efectos negativos y nocivos para la salud de las personas.

1.3.3 Legislación Y Reglamentos Alimentarios

El establecimiento de leyes y reglamentos sobre la alimentación que sean pertinentes y aplicables es un componente esencial de todo sistema moderno de control de los alimentos. Muchos países tienen una legislación alimentaria inadecuada, lo que merma la eficiencia de todas las actividades de control de los alimentos llevadas a cabo en el país.

Además de la legislación, los gobiernos necesitan normas alimentarias actualizadas. En los últimos años, muchas normas de carácter claramente prescripto han sido sustituidas por normas horizontales que se ocupan de las amplias cuestiones relacionadas con los objetivos de la inocuidad de los alimentos.

La legislación alimentaria debería reunir los siguientes requisitos:

- Ofrecer un alto nivel de protección;
- Incluir definiciones claras para lograr una mayor coherencia y seguridad jurídica;
- Estar basada en asesoramiento científico independiente, transparente y de calidad, basado en la evaluación del riesgo, la gestión de riesgos y la comunicación de riesgos;
- Incluir disposiciones para la utilización de enfoques precautorios y la adopción de medidas provisionales cuando se haya identificado un nivel inaceptable de riesgo para la salud y cuando no se puede realizar una evaluación total de riesgo;

- Incluir disposiciones relativas al derecho de los consumidores a tener acceso a información precisa y suficiente;
- Permitir el rastreo de los productos alimentarios y su retirada en caso de que se presenten problemas;
- Contener disposiciones claras en las que se indiquen que la responsabilidad primaria de la inocuidad y calidad de los alimentos es de los productos y elaboradores;
- Garantizar la transparencia en el desarrollo de la legislación alimentaria y acceso a la información.

Cuando hablamos de la higiene de los alimentos, siempre estamos hablando de una tarea relacionadas con la prevención, es decir, prevenir la contaminación y el crecimiento de bacterias en los alimentos. Generalmente, las bacterias pueden destruir con bastante rapidez a temperaturas superiores a los 60 grados C. aunque algunos componentes de los alimentos las protegen y algunas especies de bacterias forman esporas resistentes.

La higiene de los alimentos depende de la limpieza corporal de los manipuladores, de los utensilios que utilizan, del equipo de trabajo, de la ropa, del propio edificio/local de trabajo y del medio ambiente en la zona de producción/servicio de los alimentos.

1.3.4 Tipos De Suciedad

Tenemos que conocer los distintos tipos de suciedad antes lo que tenemos que actuar: grasas y aceites, basura diversa, polvos y arenilla, corrosión y manchas.

Los restos de alimentos pueden provocar intoxicación en contacto con los manipuladores o con alimentos cocinados, ya que permiten la multiplicación de bacterias.

Las grasas y aceites en el suelo, la ropa o el equipo de trabajo forman una pequeña película sobre el polvo, la suciedad y las bacterias. También la grasa procedente de la maquinaria se puede transmitir directamente a los alimentos a través de ropas, el equipo o los utensilios de trabajo.

La basura, envases, papel, cartones, etc. Pueden contaminar los alimentos. Por este motivo se recomienda desenvolver los alimentos en zonas alejadas de las áreas de producción, ya que al rasgar los envases, pueden producir transmisión de bacterias.

El polvo y la arenilla contienen bacterias en su composición, encontrándose en el aire y contaminando, permanentemente, los alimentos no tapados, utensilios, los locales, la ropa.

La corrosión y las manchas tienen su origen en la reacción de los metales del oxígeno o compuestos sulfurados de la atmosfera.

1.3.5 El Proceso De Limpieza/Higiene

Tenemos que tener en cuenta que la limpieza es un proceso por el cual no se destruyen los gérmenes y bacterias, sino lo que hacemos realmente es transportarlos a una zona diferente. En el grafico siguiente mostramos el ciclo o proceso de limpieza e higiene:



* Gráfica No. 3 (Diseño Propio)

Para llevar a cabo este proceso debemos contener:

- Los equipos o utensilios que se van a limpiar
- Frecuencia de limpieza y desinfección
- Métodos que se va a utilizar para la limpieza y desinfección
- Productos que se van a utilizar
- Personas responsables de realizar la tarea
- Personas responsables de supervisar la tarea.

Todo esto plasmado en un formulario; registro de limpieza para llevar el control del establecimiento ya sea físico o sistematizado.

1.3.6 La Contaminación Cruzada

El problema más importante con el que nos podemos encontrar durante la preparación y manipulación de los alimentos es el de la contaminación cruzada.

Tenemos que tener en cuenta que la multiplicación de bacterias a temperaturas adecuadas es verdaderamente asombrosa.

Los alimentos crudos pueden contener bacterias contaminantes procedentes del suelo, intestinos de animales, agua marina filtrada por crustáceos o mariscos, etc. Durante el proceso de manipulación, estas bacterias pueden pasar a través de las distintas superficies en las que está en contacto, los utensilios de trabajo, las manos de los manipuladores, etc. A los productos ya elaborados, produciendo contaminación y provocando las tan temidas intoxicaciones.

Por estos motivos, la utilización de las distintas tablas para cada producto es de tan gran importancia en la manipulación de alimentos y preparación de los mismos para llevar un control estricto de la higiene en el establecimiento o cocina.

Los colores de las tablas de cocina son:

Pescado Crudo 	Carne Cruda 	Frutas y Vegetales Crudos 
Carne Cocida 	Pan y Productos Lacteos 	Verduras y Vegetales para cocinar 

* Gráfica No. 4 (Fuente Internet)

Un manipulador de alimentos es aquel que en algún momento durante el tiempo de labor o en el tiempo que se encuentre el área de cocina entra en contacto con algunos alimentos e unos de sus procesos, ya sea alimentos crudos o cocidos.

Se llama manipulador de alimentos a cualquier individuo que este en contacto directo con los alimentos en unas de sus etapas de producción, transformación o distribución de los mismos llevando un elevado control de limpieza desde lo personal a lo particular. Siendo de suma importancia la higiene e toda el área de producción.

1.3.7 Operaciones Básicas En El Proceso De Elaboración Y Manipulación De Alimentos

La elaboración y preparación de alimentos comprenden un sinnúmero de actividades necesarias para la transformación de un producto en un plato final, el cual será ofertado a los clientes. El camino de los alimentos dentro del establecimiento comprende desde la recepción hasta el servicio, pasando por el almacén, preparación y cocción.

Después de pasar el procedimiento de compras de alimentos con los proveedores realmente acreditados, prosigue el paso a la entrega y recibos de los mismos. Esto es u aspecto delicado en el que se debe tener en cuenta para su correcta ejecución. Así mismo que la empresa posea un personal suficiente, capacitado para rechazar o aprobar las mercancías.

Para la recepción de la mercancía las personas encargadas de recibir los alimentos deben de poseer los termómetros adecuados para revisar y anotar las temperaturas de dichos alimentos. Estos deben velar porque los productos tengan las etiquetas adecuadas, temperaturas, apariencia, fecha de vencimiento

y otros factores importantes para la seguridad. Con relación a las carnes debe hacerse un chequeo, para determinar si tienen indicios de haber sido re congeladas. Debe rechazarse las latas que estén abolladas, empaques e malas condiciones, entre otros. Luego del proceso de inspección, se procede al almacenamiento inmediato de los mismos.

1.3.8 Manipulación Y Preparación De Alimentos

Consiste en seguir pautas esenciales para su buen desempeño e todos los renglones a mencionar se deben de tener las tablas, los cuchillos y utensilios totalmente sanitados y limpios. También el correcto lavado de manos de los manipuladores. En el renglón de las carnes, pescados y aves debe sacar la cantidad necesaria del producto que debe preparar de inmediato, guardar la restante y cocinar la que desee. En el caso de las ensaladas si se toman sobras de alimentos se debe asegurar que hayan sido manejadas con seguridad y que no haya sido almacenada por mucho tiempo esto puede provocar intoxicación, en la preparación tener los alimentos al alcance y fríos para logra una mejor labor.

Huevos y mezclas de huevos se debe considerar la posibilidad de usar huevos e cascaron pasteurizados o productos de huevo para preparar platillos de huevos que requieren poca cocción como la mayonesa, eggnoog entre otros.

Se debe asegurar de que las frutas y vegetales no tengan contacto con superficies expuestas a carnes y aves crudas ya que puede surgir la contaminación cruzada. Para lavar las frutas y vegetales el agua debe estar un poco más caliente que la temperatura del producto.

1.3.9 Higiene Personal del Manipulador

A continuación se detallan los procedimientos y normas de higiene que debe mantener el manipulador de alimentos:

- Todos los empleados de cocina deben estar entrenados como manipuladores de alimentos.
- Todos los manipuladores debe tener acceso a un lavamanos limpio, con agua caliente y agua fría, jabón bactericida y toalla de papel de un solo uso. Debe haber suficiente lavamanos en el área de alimentos, de manera que todos los manipuladores tengan acceso al lavamanos cuantas veces sea necesario.
- Los lavamanos deben ser utilizados solamente para lavarse las manos.
- Los manipuladores debe lavarse las manos con regularidad
 - ✓ Al entrar al área de alimentos
 - ✓ Después de tocar el pelo, la nariz y la boca.
 - ✓ Después de fumar
 - ✓ Después de manipular los alimentos crudos
 - ✓ Después de manejar basura
 - ✓ Después de estornudos o toser.
 - ✓ Después de manejar productos químicos
 - ✓ Después de comer o beber
 - ✓ Después de ir al baño
- No se permite fumar, comer o beber e ninguna área de preparación de alimentos en el almacén.
- Todo el personal que manipula los alimentos tiene que utilizar ropa protectora limpia adecuada. Esta vestimenta protectora no deberá utilizarse fuera del área de cocina.

- **Peligros**

Los manipuladores de alimentos deben cumplir estrictamente con el control de normas y legislaciones de los alimentos para mantener un buen funcionamiento de las áreas de producción, preparación y manipulación de los mismos.

Los alimentos corren el riesgo de ser contaminados por tres medios.

- Físico
- Químico
- Biológico
- Contaminación por microorganismos o sus toxinas que causan intoxicaciones alimentarias.
- Contaminación por sustancias tóxicas, cuerpos extraños o plagas.
- Contaminación cruzada de alimentos.
- Desarrollo de bacterias debido a un control erróneo de temperaturas.

1.3.10 Normas y Procedimientos de Higiene Alimentaria

En República Dominicana la ley que ampara la seguridad alimentaria está contenida en la ley General de Salud, ley 42-01 del Ministerio de Salud Pública (MSP), en capítulo VIII del tercer libro, cita.

” Art. 125.- Toda persona tiene derecho a exigir que los alimentos que adquiera o que reciba, a cualquier título, sea sanos y correspondan, en su calidad, naturaleza y seguridad, a las declaraciones contenidas en su rotulación y promoción o a las que el proveedor emita en la venta o entrega.”

“Art. 127- La producción, la elaboración, el almacenamiento, la fabricación, la importación, el comercio en todas sus formas, el transporte, la

manipulación, el suministro a cualquier título y el expendio de productos alimentarios queda sujetos a las disposiciones de esta ley, de sus reglamentos y de las resoluciones administrativas emanadas de la MSP, así como las normas técnicas dominicanas NORDOM y en su defecto, a las normas del Código Alimentario CODEX. Estas disposiciones deberán establecer los criterios y definiciones oficiales, a fin de garantizar que los alimentos sean sanos, aptos para el consumo humano, con calidad nutritiva y provenga de establecimientos autorizados por MSP”.

Para el cumplimiento de lo establecido en el presente artículo el MSP elaborará la reglamentación correspondiente, en coordinación con la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad DIGENOR y con las demás instituciones competentes.

1.3.11 DIGENOR

La Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad es la institución estatal, que tiene como objetivo la creación y debida aplicación de las normas de calidad. Su misión es contribuir al mejoramiento de la competitividad y gestión de las organizaciones, mediante la entrega de servicios de normalización, evaluación de la conformidad, certificaciones y metodología de alto nivel técnico, para garantizar la protección de la salud y seguridad de las personas.

En los mercados globalizados, las normas y reglamentos técnicos son una portentosa herramienta de competitividad en la medida en que garantizan productos más seguros y sanos, alta calidad y confiabilidad, mayor compatibilidad operativa entre productos, mayor consistencia en la entrega de servicios, mejor acceso y una más amplia cobertura de selección de bienes y servicios, productos adecuados para la población vulnerables, costos menores y fortalecimiento de las capacidades de las unidades institucionales de la economía.

En la actualidad, República Dominicana dispone de más de 619 documentos normativos, incluyendo las normas internacionales emanadas de los organismos de normalizaciones internacionales y regionales. Comisión Internacional para la Estandarización ISO, CODEX Alimentarius, Comisión Electrotécnica Internacional IEC y Comisión Panamericana de Normas Técnicas COPANT. En materia de seguridad alimentaria DIGENOR tiene entre sus funciones principales.

- Inspeccionar y orientar sobre el cumplimiento de las normas obligatorias de calidad e higiene durante el proceso de elaboración de alimentos, destacando todos los puntos concretos de la llegada de la materia prima hasta el empaque y almacenamiento.
- Dar seguimiento al cumplimiento de las normas vigentes para preservar y mantener los alimentos en un buen estado dentro de los establecimientos comerciales.

1.3.12 CODEX Alimentarium

Es un código alimentario valga la redundancia que comprende una serie de normas generales y específicas con todo lo relacionado a la seguridad alimentaria, estas han sido formuladas con el objetivo de proteger la salud de los consumidores y de garantizar unas prácticas equitativas e el comercio de los productos alimentarios.

Los productos destinados al consumo local o la exportación deben ser seguros y de buena calidad para de esta forma lograr una buena práctica del mismo. Un punto importante a destacar es que los productos no sean portadores de organismos patógenos susceptibles de dañar a los animales o plantas de los países importantes, ya que esto coloca en riesgo a las personas y a lo ya mencionado.

El Codex Alimentarium comprende un sinnúmero de normas las cuales pueden ser normas generales aplicables a todos los alimentos sus puntos de enfoque son la higiene, el etiquetado, los residuos de pesticidas y medicamento usados en la veterinaria los sistemas de inspección y certificación de las importaciones y exportaciones, los métodos de análisis y muestreo, los aditivos alimentarios, los contaminantes, así como la nutricio y los alimentos para usos dietéticos especiales o normas específicas para ciertos alimentos o productos.

Por otro lado, existe normas específicas para todo tipo de alimentos, desde las frutas y verduras frescas, congeladas o procesadas, los zumos de fruta, los cereales y las legumbres, hasta las grasas y los aceites, el pescado, la carne, el azúcar, el cacao y el chocolate, la leche y los productos lácteos.

1.3.13 ISO 22000-2005

La Comisión Internacional para la Estandarización, ISO 9000, es un conjunto de normas, inicialmente creadas con el objetivo de armonizar la gran cantidad de normas ya existentes, tanto nacionales como internacionales. Actualmente representan de consenso Internacional sobre las buenas practicas gerenciales que apuntan a asegurar que una empresa puede despachar productos y servicios que cumplan los requisitos de calidad del cliente de manera sostenida y consistente. Estas buenas practicas han sido destiladas e un conjunto de requisitos estandarizados para un sistema de gestión de la calidad, sin importar lo que hace la empresa, su tamaño, o siesta pertenece al sector público o privado.

La ISO 2200-2005 es el sistema de Gestión de la seguridad de los alimentos, publicado en septiembre del 2005, ISO 22000 es el estándar Internacional diseñado para garantizar la seguridad de las cadenas de abastecimiento de alimentos en el mundo el primero de una familia sobre sistemas de gestión de la seguridad de los alimentos.

La norma puede ser aplicada por cualquier de las organizaciones implicadas en la cadena alimentaria, desde las granjas hasta las empresas que preparan alimentos, incluyendo las de procesado, envasado, transporte, almacenamiento y comercio detallista.

Aplica además a todo tipo de organizaciones que toman parte en la cadena de abastecimiento de alimentos desde productores primarios, industriales alimenticias, operadoras de transporte almacenamiento y subcontratistas hasta suplidores de servicio, así como a las organizaciones relacionadas tales como productores de equipos, materiales de empaque, productos de limpieza, incluyendo aditivos e ingredientes.

Las fallas en la seguridad de los alimentos tanto en países desarrollados como en países en vías de desarrollo ha intensificado el interés de todas las partes por una prevención sistemática en todos los enlaces o vínculos de la cadena de abastecimiento de alimentos. ISO 22000, respaldada por el consenso internacional entre los expertos gubernamentales y de la industria, armoniza los requisitos para las buenas prácticas de seguridad de los alimentos en todo el mundo.

Desarrollado por expertos de la industria alimentaria, junto con representantes de organizaciones internacionales se planea como uno de los más grandes beneficios del estándar ISO, al facilitar a las organizaciones de todo el uso la implementación del sistema HACCP (Análisis de riesgos y control de puntos críticos) que procura la higiene de los alimentos de una manera armonizada, sin variaciones entre los países o los productos alimenticios e cuestión.

Los sistemas de gestión ISO en materia de seguridad alimentaria, para ser más efectivos, son diseñados, operados y actualizados dentro del marco de

un sistema estructurado e incorporado dentro de las actividades de gestión globales de la organización.

ISO 22000-2005 combina los principios y pasos de aplicación del código HACCP con otros programas prerrequisitos, utilizando el análisis de riesgos para determinar la estrategia de control de los puntos críticos de riesgo de contaminación.

En sentido general, la ISO 22000-2005 es un conjunto de normas cuyo objetivo principal es reforzar la seguridad alimentaria y asegurar la protección del consumidor.

1.3.14 Obligaciones del Manipulador de Alimentos

El manipulador de alimentos tiene un importante papel en la seguridad y salubridad de los alimentos.

Algunos de los requisitos para los manipuladores de alimentos hacen referencia a la formación en higiene alimentaria. Las empresas del sector alimentario deben garantizar, mediante programas de formación continuada adecuados a su actividad, que los manipuladores de alimentos dispongan de los conocimientos necesarios para desarrollar unas correctas prácticas de manipulación.

Estos programas de formación los debe impartir una entidad autorizada por la autoridad sanitaria.

A su vez, se deben cumplir las normas de higiene en cuanto a actitudes, hábitos y comportamiento.

Las manos son el medio principal de transmisión, por lo que se han de lavar tan a menudo como sea necesario y en un lugar especialmente preparado para este fin.

- ✓ Se deben lavar entre la manipulación de diferentes tipos de alimentos o alimentos crudos y cocinados
- ✓ Después de manipular desperdicios o basuras
- ✓ Después de tocar utensilios sucios o ajenos a la actividad desarrollada
- ✓ Después de un periodo de descanso
- ✓ Después de comer o fumar y por supuesto tras usar el WC o sonarse la nariz y siempre antes de incorporarse al puesto de trabajo.
- ✓ Estas normas de higiene incluyen no fumar, comer ni masticar chicle mientras se manipulan alimentos, y tampoco estornudar o toser sobre ellos: la saliva es un transmisor de microorganismos.
- ✓ Tampoco deben llevarse anillos o pulseras durante el desarrollo de la actividad, ya que se evitará que puedan entrar en contacto directo con los alimentos y contaminarlos.
- ✓ Una herida que pueda ponerse en contacto directa o indirectamente con los alimentos es un peligroso e importante medio de contaminación por lo que siempre ha de ser desinfectado y protegido con un vendaje impermeable apropiado.
- ✓ Por último, debe evitarse la presencia no justificada de personas ajenas a la actividad de la empresa en los locales donde ésta se desarrolle y en cualquier caso estas personas deberán en todo momento respetar las normas relativas a la higiene.
- ✓ Si se sufre cualquier enfermedad susceptible de contaminar o ser transmitida a través de los alimentos (heridas infectadas, infecciones de la piel, diarrea o trastornos gastrointestinales, entre otros), debe informarse a los responsables para valorar el riesgo y establecer las pautas que se seguirán.

1.4 Consecuencias De Las Malas Prácticas De Higiene Y Manipulación Alimentaria

Basado en los hechos o acontecimientos que ocurren por medio de factores contaminantes podemos destacar que estos alteran o afectan la salud de los seres humanos. A continuación mostramos un gráfico explicando estos factores contaminantes.



* Gráfica No. 5 (Diseño Propio)

Entre las medidas para evitar la contaminación de los alimentos por las malas prácticas en la higiene y manipulación de los mismos esta:

- Mantener una higiene personal adecuada.
- Utilizar uniformes, guantes, y demás.
- Lavarse las manos correctamente al momento de iniciar la operación.
- Utilizar las herramientas adecuadas y sanitadas.
- Utilizar las tablas según el color y alimento que se va a manipular.
- Lavar los alimentos a utilizar.
- Cortar los alimentos con las herramientas adecuadas, limpias y secas.

- Revisar que los alimentos estén en perfecto estado al momento de preparación.

1.4.1 Intoxicación Alimentaria

Se lleva a cabo una intoxicación cuando uno ingiere alimento o agua que contiene bacterias, parásitos, virus o las toxinas producidos por microorganismos.

La intoxicación alimentaria puede afectar a una persona o a un grupo de personas que hayan ingerido el mismo alimento. Es más frecuente después de consumir alimentos en comidas al aire libre.

Alimentos contaminación. Esto puede suceder de diferentes maneras:

- La carne de res o de aves puede entrar en contacto con las bacterias normales de los intestinos de un animal que se está procesando.
- El agua que se utiliza durante el cultivo o embarque puede contener estiércol o desechos humanos.
- El alimento se puede manipular de manera insegura durante la preparación en tiendas de abarrotes, restaurantes o casas.

La intoxicación alimentaria puede ocurrir después de comer o beber:

- Cualquier alimento preparado por alguien que no se lave las manos adecuadamente.
- Cualquier alimento preparado usando utensilios de cocina, tablas de cortar y otras herramientas que no estén totalmente limpias.
- Productos lácteos o alimentos que contengan mayonesa (como ensalada de col o de papa) que hayan permanecido fuera del refrigerador por mucho tiempo.

- Alimentos congelados o refrigerados que no se guarden a la temperatura apropiada o que no se recalienten a la temperatura correcta.
- Pescados u ostras crudas.
- Frutas o verduras crudas que no se hayan lavado bien.
- Jugos de verduras o frutas crudas y productos lácteos (busque la palabra "pasteurizado", lo cual significa que el alimento ha sido tratado para prevenir la contaminación).
- Carnes o huevos mal cocidos.
- Agua proveniente de un pozo o arroyo, o agua de una ciudad o pueblo que no haya sido tratada.

Según el Codex Alimentarius:

Peligro:

Agente biológico, químico o físico que potencialmente puede causar un efecto adverso a la salud.

Riesgo:

La posibilidad de que se presente un efecto adverso a la salud y la severidad del efecto, como consecuencia de uno o varios peligros en un alimento. Los alimentos suelen ser vulnerables a los diferentes riesgos a los cuales están expuestos.

Remitiéndonos a lo expresado por el Codex Alimentarius (1997), indica que las enfermedades de transmisión alimentaria y los daños provocados por los alimentos son, en el mejor de los casos desagradables, y en el peor ser fatales.

El deterioro de los alimentos ocasiona pérdidas, es costoso y puede influir negativamente en el comercio y la confianza de los consumidores. Por consiguiente, es imprescindible un control eficaz de la higiene, a fin de evitar los daños ocasionados por los alimentos y por el deterioro de los mismos, para la salud y la economía. Todos, fabricantes, elaboradores, manipuladores y consumidores de alimentos, tienen la responsabilidad de asegurarse de que los alimentos sean inocuos y aptos para el consumo.

La responsabilidad del control de los riesgos microbiológicos recae sobre los individuos que intervienen en todas las fases de la cadena alimentaria, desde la explotación agrícola o ganadera hasta el consumidor final. Visto desde esta óptica el análisis de riesgos debería aplicarse dentro de un contexto estratégico, organizativo y operacional reconocido.

Si bien en el proceso puede haber elementos comunes, en el establecimiento de un nivel apropiado de protección los enfoques de esos sectores pueden presentar las máximas diferencias (FAO 2003).

HAMMER (1999) Indica que las enfermedades de transmisión alimentaria provocadas por alimentos contaminados constituyen el mayor peligro actual para la salud al nivel internacional dado que los productos alimenticios representan la fuente principal de riesgo respecto a los agentes químicos y biológicos, y afectan a todos los países prescindiendo de su nivel de desarrollo.

1.4.2 Agentes Patógeno

- **Las Bacterias:**

Son los microorganismos más frecuentes en contaminar los alimentos. Pueden multiplicarse rápidamente en los alimentos, como las levaduras y los

mohos. La proliferación y la supervivencia de las bacterias demandan una correcta manipulación higiénica de los alimentos.

Fein y col (1995), plantean que los microorganismos encontrados con más frecuencia en los alimentos son salmonella, coliformes, listeria y shigella.

- **Los Virus:**

Son microorganismos muy simples. Solo pueden desarrollarse en otras células vivas. No se multiplican en los alimentos, pero pueden sobrevivir, como los virus de ciertas hepatitis, la poliomielitis, virus que transmiten gastroenteritis. Algunos virus pueden parasitar bacterias y si los alimentos contienen numerosas bacterias, su cantidad puede aumentar.

- **Las Levaduras:**

Son hongos que se presentan bajo la forma de verdaderas células.

- **Los Mohos:**

Son hongos microscópicos que existen bajo la forma de filamentos y esporas.

- ✓ **Clasificación de los peligros asociados a los alimentos contaminados:**

- **Peligro Biológico:**

En este contexto se aciertan los diferentes microorganismos presentes en los alimentos mal higienizados.

- **Peligros Físicos:**

Son un tipo de contaminación por la presencia de cuerpos extraños presentes en los alimentos. Estos pueden ser pedazos de cristal, metal, piedras, madera. Entre otros. A su vez pueden encontrarse en insectos o roedores desprendidos en el proceso de transformación de los alimentos.

- **Peligros Químicos:**

Se refiere a la presencia de cualquier contaminante químico que pueda poner en riesgo la salud, tanto de los operarios involucrados en la producción y elaboración de los alimentos como la del consumidor final del mismo.

Algunos ejemplos de sustancias tóxicas que pueden contaminar los alimentos de origen vegetal son diferentes tipos de biotoxinas, plaguicidas, fertilizantes, hormonas más utilizadas o elementos tóxicos como plomo, mercurio, zinc, cadmio, derivados de hidrocarburos, etc.

1.4.3 Enfermedades De Transmisión Alimentaria

Existen una serie de enfermedades causadas por los alimentos contaminados entre ellas están.

- **Campilobacteriosis:**

Esta enfermedad ataca al organismo con síntomas de fiebre, diarrea, dolor de cabeza entre otros. La provoca cuando las aves se cocinan incorrectamente y la contaminación cruzada de las mismas, para evitarse se deben cocinar las aves a temperaturas internas mínimas requeridas.

- **Salmonelosis:**

Usualmente se relaciona con aves, huevos, productos lácteos y carne de res, sus síntomas más comunes son diarrea, vómito y fiebre. Al igual que la campilobacteriosis está provocada por cocinar incorrectamente los alimentos y por la contaminación cruzada.

- **Shigelosis:**

Se halla en las heces de los seres humanos, cuando una persona asiste al baño y no se lava correctamente las manos y tiene contacto en la preparación de los alimentos la persona que ingiera dichos alimentos puede sufrir de esta enfermedad. Sus síntomas son dolores abdominales fiebre y diarrea. La prevención de esta enfermedad depende de tener buena higiene.

- **Listeriosis:**

Comúnmente se relaciona con los alimentos listos para comer, tales como las carnes frías, hoy dogs y el queso crema. Para prevenir esta enfermedad, es importante desechar los alimentos cuando rebasen su fecha de caducidad. Sus síntomas son neumonía, sepsis y meningitis.

- **Botulismo:**

Puede producirse por alimentos enlatados incorrectamente, papas al horno y mezclas de ajo y aceite sin tratamiento. Cualquier alimento de origen vegetal o animal puede dar origen a la intoxicación botulímica, si las condiciones son favorables a la multiplicación del C.Botulinum y en consecuencia a la producción de toxinas. La anaerobiosis y el PH por encima de 4.5, son los principales requerimientos para su multiplicación. En general las conservas caseras son las que causan la enfermedad, aunque a veces también pueden

originarla productos comerciales males esterilizados o mal preservados. (Zoonosis 2003).

Sus síntomas son debilidad, visión doble y dificultad para hablar y tragar. Las medidas preventivas para evitar lo ya mencionado son inspeccionar los alimentos enlatados para ver si están dañados, abollados, oxidados y vencidos o que vengan de procedencia reconocidas.

- **Colitis Hemorrágica:**

Los alimentos relacionados con la bacteria son la carne de res poco cocinada y las frutas y verduras contaminadas. Después de ingerirlas las bacterias producen toxinas en los intestinos las cuales causan la enfermedad, los síntomas son: diarrea, retorsiones entre otros. Las medidas para evitarla son cocinar los alimentos, especialmente la carne de res molida a temperatura internas mínimas requeridas y evitar la contaminación cruzada entre alimentos listos para comer y carne cruda.

- **Anisakiasis:**

Se puede desarrollar la enfermedad cuando se consumen mariscos crudos o pocos cocinados que contiene el parásito tales como el arenque, bacalao, lenguado, cebolla y salmón del pacifico. Para prevenir la enfermedad es esencial cocinar correctamente los mariscos es importante comprar los mariscos a proveedores aprobados y con buena reputación. Sus síntomas pueden ser, vómitos, diarrea, nausea y dolor estomacal.

- **Hepatitis A:**

Con frecuencia ocurre cuando los empleados infectados tocan los alimentos o el equipo con sus dedos y estos tiene heces. Para prevenir esta

enfermedad se requiere el correcto lavado de las manos y comprar mariscos a proveedores aprobados. Sus síntomas son fiebre náuseas, fiebre entre otras.

1.5 Estandarización de Procesos Alimentarios

La elaboración y preparación de alimentos comprenden un sinnúmero de actividades necesarias para la transformación de un producto en un plato final, el cual será ofertado a los clientes. El camino de los alimentos dentro del establecimiento comprende desde la recepción hasta el servicio, pasando por el almacén, preparación, cocción.

1.5.1 Estándares De Higiene Para La Entrega Y Recibo De Alimentos

Después de pasar el procedimiento de compra de alimentos con proveedores realmente acreditados, prosigue el paso a la entrega y recibo de los mismos. Esto es un aspecto delicado en el que se debe tener en cuenta su correcta ejecución. Así mismo que la empresa posea un personal suficiente, capacitado para rechazar o aprobar las mercancías.

Para la recepción de la mercancía las personas encargadas de recibir los alimentos deben de poseer los términos adecuados para revisar y anotar las temperaturas de dichos alimentos. Estos deben velar porque los productos tengan las etiquetas adecuadas, temperatura, apariencia, fecha de vencimiento y otros factores importantes para la seguridad.

1.5.2 Estándares De Higiene Para El Almacenamiento De Comida Refrigerada

Este punto se basa en cuáles son los procedimientos correctos para almacenar comida refrigerada la cual se califica como alimentos potencialmente peligrosos a una temperatura máxima de 5 grados Celsius. En este caso la

refrigeración es un elemento clave ya que disminuye el crecimiento de bacterias en los alimentos y evitan trastornos alimentarios.

El primer elemento a tomar en cuenta es la programación de los refrigeradores a una temperatura correcta, ya que si la coloca con un nivel muy bajo los alimentos pueden dañarse y a la misma vez monitorear con frecuencia.

1.5.3 Estándares De Higiene Para Almacenamiento De Alimentos Secos

Tal cual su nombre lo indica los alimentos secos así se deben de mantener, secos, ya que la mayoría de los microorganismos necesitan humedad para crecer y multiplicarse. Por tal motivo los alimentos secos tienen una fecha de caducidad mucho más larga que los alimentos frescos. El empaque debe de estar en buenas condiciones sin agujeros, ni manchas para su correcto consumo y almacenados en contenedores tapados. Los alimentos secos deben almacenarse a seis pulgadas del piso y de la pared del almacén.

1.5.4 Estándares De Higiene Para Conservación De Los Alimentos En Frio Y Congelados

El objetivo de la conservación de los alimentos es evitar que sean atacados por microorganismos que originen su descomposición, las carnes, las leches y sus derivados, las frutas y los vegetales requieren de la técnica de refrigeración que consiste en almacenar los alimentos a una temperatura de 5 grados Celsius, esta temperatura no destruye a los microorganismos, pero impide su reproducción. La congelación es uno de los métodos más usados para una larga conservación, la temperatura adecuada es a -20 grados Celsius.

1.5.5 Estándares De Higiene Para La Descongelación De Alimentos

El principio básico que define esta faceta del recorrido de los alimentos es que los mismos nunca deben descongelarse a temperaturas ambiente ya que los microorganismos crecen en las superficies y llegan hasta niveles extremadamente peligrosos.

1.5.6 Estándares De Higiene Para La Preparación De Alimentos:

Consiste en seguir pautas esenciales para su buen desempeño en todos los renglones a mencionar se deben tener las tablas, cuchillos y utensilios totalmente limpios y sanitados. También el correcto lavado de manos de los manipuladores. En el renglón de carnes, pescados y aves debe sacar la cantidad necesaria del producto que debe preparar de una vez, guardar el restante.

1.5.7 Estándares De Higiene Para La Cocción De Alimentos

En lo que se refiere a la cocción, la última manera de reducir los microorganismos de los alimentos hasta niveles seguros es cocinarlos a la temperatura interna mínima requerida. Para medir la temperatura se debe usar un termómetro con una sonda del tamaño correcto. Aunque la cocción puede reducir la cantidad de microorganismos hasta niveles seguros, no destruye las esporas ni las toxinas que producen estos organismos. Alimentos como carnes, huevos y mariscos, potencialmente peligrosos, deben cocinarse a las temperaturas internas mínimas requeridas por las normas vigentes.

1.5.8 Estándares De Higiene Para La Exposición De Comida Para Su Consumo Inmediato

En esta fase se debe tomar en cuenta aspectos como el uso del termómetro para verificar la temperatura interna de los alimentos, ya que por fuera puede aparentar algo que es diferente por dentro, este proceso se debe realizar por lo menos cada cuatro horas. Se debe establecer una norma para asegurarse de que los alimentos que están expuestos se desechen después de un tiempo predeterminado ya que puede seguir una descomposición de los mismos.

Capítulo II.

CAPITULOII:

ASPECTOS CONTRACTUALES DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA DE LA CALLE EL CONDE, ZONA COLONIAL.

2.1 Emplazamientos y Antecedentes Históricos de la Zona Colonial

Según (Gispert, 2001, pág. 158)La ciudad colonial fue fundada por Bartolomé Colon el 5 de agosto de 1498. En los inicios del Siglo XV se construyeron en la parte este del Rio Ozama las primeras casas del nuevo mundo. Estas sirvieron para alojar a los conquistadores.

Aportes dado por (Caballos, 2000, pág. 5)En 1502 con la llegada del Comendador Mayor de la Alcántara Fray Nicolás de Ovando, se traslada la ciudad a la ribera occidental del Rio Ozama.

Durante su gobierno decidió trasladar la ciudad hacia la ribera occidental del rio Ozama, lugar Donde se encuentra en la actualidad debido a que esta se vio terriblemente afectada, primero por Una plaga de hormigas y luego por un devastador huracán.

El trazado que Nicolás de ovando dispuso para santo domingo fue muy preciso: calles anchas, Rectas que se cruzan perpendicularmente y que al hacerlo forman cuadrados regulares, Conocidos Como “cuadradas” regulares aunque se vio algo alterado por la aparición de barrios Como santa barbará y atarazanas y alguna calles no totalmente rectas ya sea por los errores de Los maestros de construcción así como por las particularidades del terreno este esquema

Completa Un espacio grande en el centro conocido “plaza mayor” el actual parque colon Destinados a concentrar los diferentes poderes, el religioso, el político-militar, el municipal y el Económico y de la justicia

La ciudad de inmediato se expandió en todas las direcciones, por lo que fue necesario construir nuevas calles y nuevas viviendas. Según (Gispert, 2001, pág. 159)La calle Las Damas, fue una de esas calles en ser construidas, Siendo esta la primera del Nuevo Mundo; en 1507, en el Nuevo Mundo, En 1509 Nicolás de Ovando regresa a España dejando a cargo a Diego Colon, durando dos mandatos, el primero Desde 1509-1514 y un segundo mandato desde 1519-1523.

Se edificó en la primera y más antigua calle de América, la de la fortaleza, luego llamada de las Damas, sus viviendas y otras casas quince en total, al igual que la torre del homenaje, primera Gran edificación militar situada en lo alto del farallón donde termina la citada calle y donde se Unen el rio Ozama y el mar Caribe. También se edificó el primer hospital del nuevo mundo, San Nicolás de barí y se señalaron y se asignaron los terrenos para la iglesia y conventos de los Padres franciscanos. La ciudad quedo limitada desde la actual calle las damas hasta la calle Hostos, desde la calle Arzobispo Nouel y PelleranoAlfau hasta la de Emiliano Tejera.

No obstante existen muchas contradicciones en las afirmaciones de la original fecha. El cronista Gonzalo Fernández de Oviedo señala el 5 de agosto de 1464, fray Bartolomé de las casas el 4 de Agosto de 1496 y fray Cipriano de utrera la remonta hacia 1498estas están basados en varios Puntos o destacar como la fundación ocurrió un día del santo domingo, otro es que el día en que Llego Bartolomé colon a estos parajes fue domingo lo cierto es que el hecho aconteció después Del segundo viaje del descubridor.

El primer asentamiento de Santo Domingo fue en la ribera oriental del río Ozama hoy Villa Duarte. Para así explotar las minas de oro de Haina y proporcionarles ventajas a la corona. Consistió en una torre o fortaleza de tapias y madera, una casa de gobierno, tanto militar como municipal, un almacén para los bastimentos y productos, y las casas en su mayoría de madera de palmera, paja, cana, yaguas, etc. a excepción de algunas levantadas con materiales sólidos, todas en cierto orden lineal, aunque con sectores de crecimiento irregular.

Para (Montás, 1998, pág. 10) Desde su llegada tuvo el cargo de Virrey de las Indias, y dentro de su primera disposición, dispuso la construcción de una espléndida casa para él y su familia. Esta casa hoy es conocida como el Museo Alcázar de Colón. En la segunda mitad del siglo XVI se construyeron grandes edificaciones como fueron: Casas Reales, arsenales, la Catedral Primada de América. También se comenzó la construcción de la muralla de defensa de la ciudad.

La Real Audiencia se estableció en la ciudad en 1511 para opacar el poder del gobernador y para administrar todo el continente. En 1586 el pirata inglés Francis Drake capturó la ciudad y se adueñó de la ración que era enviada a España. En 1655, la ciudad sufrió otro ataque, una flota inglesa comandada por el Almirante William Penn y el Capitán Venables, los cuales tenían como propósito repetir las hazañas de Drake, aporte por (Gispert, 2001, pág. 159).

La muralla no estaba terminada pero fueron alejados por las defensas comandadas por el Capitán General Bernardino de Meneses Bracamonte y Zapata, mejor conocido como Conde de Peñalba. En honor al Conde de Peñalba es nombrada la calle peatonal más importante de Santo Domingo, El Conde. Luego de este ataque, la construcción de la muralla fue acelerada y fueron

construidos Más fuertes cerca de la Fortaleza de Santo Domingo.(Montás, 1998, pág. 10)

Durante el siglo XIX la ciudad estuvo bajo la dominación Francesa de 1800-1809, y posteriormente fue también invadida por el Haitiano ToussaintL'Ouverture durante 22 años, desde 1822 hasta 1844, y en la Puerta del Conde fue el lugar donde se inició la guerra de la Independencia del 27 de febrero de 1844. Aportes de la página web de la(PUCMM)

A finales del siglo XIX parte de esta muralla había sido demolida. Los ladrillos de la muralla fueron utilizados para construir casas y edificios. A partir de este siglo la ciudad se fue expandiendo fuera de los muros de la muralla.

El 8 de diciembre de 1990 esta zona fue declarada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura (UNESCO) como Patrimonio de la Humanidad, bajos el nombre de la Ciudad colonial de Santo Domingo, abarcando un área de 93 metros.

La Ciudad Colonial se extiende desde el norte de la avenida George Washington hasta el este de la avenida 30 de marzo hasta que la 30 de marzo hace esquina con la avenida México y a la sur de la avenida México hasta el oeste de la avenida Francisco Alberto Caamaño. Las principales son La Calle Las Mercedes, Calle El Conde y Calle Las Damas.

Según las Informaciones plasmadas en los murales de la calle el conde nos aportan las siguientes informaciones:

- **Calle Del Arte**

En tiempos de la colonia, los vecinos de santo domingo daban nombres a las calles por

Características o sucesos sobresalientes acaecidos en ellas. Así tenemos la calle las damas, la del tapado, la del el hospital, la del arquillo... la historia registra como primer nombre de esta vía el de "calle del Clavijo", porque en su segunda cuadra –viniendo del este- estaba el colegio de Pedro Clavijo.

En 1655 don Bernardino de Meneses bracamonte y zapata, conde de Peñalba, gobernador de la ciudad, dirigió valientemente el contra ataque a la invasión inglesa de penn y venables, obligándole a huir hacia Jamaica. En honor a su exitosa defensa se bautizó el baluarte llamado puerta cerrada, como baluarte del conde o puerta del conde, tomando la calle el mismo nombre.

Durante la ocupación francesa se llamó "Av. Imperial". Los invasores del oeste también.

Intentaron ponerle otro nombre, pero el pueblo continuo con el castizo nombre tradicional.

Después der 1844 la Calle fue bautizada por el ayuntamiento con el grito que enarbolaron los Trinitarios: separación! Como Av. Separación fue conocida hasta que el ADN resolvió restituirle el nombre grabado en la memoria y tradición del pueblo: Calle El Conde.

El arte y la calle el conde tiene historias entrelazadas y no solo por la preferencia de los artistas para disfrutar aquí de ocio y tertulias. Muchos han tenido sus talleres o estudios en edificios de esta calle.

La más importante sala de exposiciones de las décadas de los 50, 60 y 70 del siglo XX fue la Galería "Auffant" situada en la cuadra próxima al parque independenciam. El mismo local fue ocupado en los 80 por la galería de arte San Ramón. La cafetera, también, presento ocasionalmente exposiciones. La escuela

de arte visuales “Bellas Artes” está situada en la esquina Isabela Católica y casi al frente está situado el Colegio Dominicano de Artistas Plásticos

“CODAP”, ambas instituciones tienen salas de exposiciones.

La embajada de Francia en esa misma cuadra también expone frecuentemente obras de artistas nacionales y extranjeros. Frente al parque colon está el “laboratorio evolutivo de arte contemporáneo” que también tiene sala de exposiciones. De tarde en tarde, vemos a los estudiantes de la escuela pintando en el parque colon, ante tanta historia y vivencias artísticas es

Natural que arte y artista estén en la calle el conde. (Claro está que los cuadros hechos en serie que invaden el pavimento no son arte, solo artesanía repetitiva).

- **Antes y después:**

El año 2010 marca un antes y un después para la calle el conde, con motivo de la capitalidad americana de la cultura el clúster turístico, ASOCONDE, el ministerio de cultura, y el ayuntamiento Del distrito nacional iniciaron un programa de limpieza, rescate, remozamiento pintura de las Fachadas de los edificios emblemáticos e importantes en la historia de la arquitectura dominicana Que están en esta calle.

Este proyecto produjo un efecto contagioso motivando a muchos propietarios a colaborar pintando y reparando sus edificios, además, se procedió a la aplicación de la normativa sobre letreros y publicidad.

- **Codear:**

La caminata por esta vía romántica fue y es un ritual cotidiano para muchos artistas que crearon el verbo “codear”, para conjugarlo en todos los tiempos y climas posibles.

Sus vivencias y amor a esta calle lo expresaron en hermosas obras: el maestro Luis José mella

Produjo el musical “el conde 5pm- 5am” estrenado en el teatro nacional en agosto de 1992. El escritor Pedro peix publicó el cuento “El Fantasma De La Calle El Conde”, así mismo Edwin Disla centro la trama de su libro “el universo de los poetas muertos” entre las mesas y hábitos de la “cafetería el conde”, el poeta René del risco escogió como portada del poemario “el viento frío”

Una foto d esta vía, tomada desde la mesa que siempre ocupaba en su cafetería favorita. En los 80 un merengue cantaba la expectativa de periodistas y locutores que esperaban aquí el paso del “pimpollito de las 5”, la vida de la calle el conde en el siglo XIX fue contada por F.E Moscoso Puello en el libro “navarijo”, mientras, Enrique Dechamps dejo un exhaustivo inventario de los comercios en su directorio comercial del país.

Es leyenda, entre músicos, que el compositor Cuto Estévez hizo su famosa canción “sortilegio” (Todo me gusta de ti...) como piropo “condero”, admirando a la causante de su inspiración mientras paseaban por el conde.

- **Arquitectos siglo XXI:**

Los futuros arquitectos no ven locales vacíos en el conde sino locales disponibles. No ven fachadas viejas, sino fachadas clásicas. Miran esta antigua calle con ojos de juventud siglo XXI, que van detectando oportunidades de

emprender nuevas empresas en un espacio que tiene todos los recursos disponibles y que además, cuenta con gran afluencia del público.

Las propuesta de los estudiantes de diseño VI de la UASD de la arquitecta Risoris Silvestre, encontraron oportunidades en los locales vacios para realizar las actividades lúdicas necesarias para complementar las comerciales existentes. Ubicaron espacios para boliches, carritos chocones, spa, agencias de viajes, restaurantes temáticos, dulcerías, escuela de baile, adecuando locales y remozando fachadas solamente con pintura y respetando las normativas del ADN para el uso de los letreros. Se completó el trabajo urbano con la eliminación de cables y buhoneros, para quienes propusieron un espacio adecuado.

- **Arquitectura y el conde:**

El conde es catalogo abierto de historia de la arquitectura dominicana. A lo largo de sus diez cuadras admiramos edificaciones desde el siglo XIX. Como muestra de la arquitectura que imperaban en ese momento tenemos: el conde gift shop y la casa di Carlo. Durante el primer tercio del siglo XX, aquí se levantaron las edificaciones de los negocios más importantes.

Desde 1917, con la fachada del ayuntamiento, se inician las edificaciones que reciben influencias de corrientes arquitectónicas en boga en la Europa del siglo XIX. El neoclásico y eclíptico se aplicaron en edificaciones comerciales sobresaliendo el edificio cerame (1923), el baquero (1927), el diez (1929) y el Olalla (1930). Destacándose el baquero por ser el más alto del país.

El art deco engalano la casa plavime (1930) y el edificio savinon (1946), mostrando que arquitectura y comercio siempre van de la mano. Igual sucedió con el edificio copello que en 1939 incorpora las corrientes del estilo moderno en santo domingo, influyendo en los edificios ramos (1939), Gonzales ramos (1948)

y el palacio (1949), que continuaron con ese estilo, indicando que el conde siempre estuvo a la vanguardia de los movimientos arquitectónicos en el país.

Estos edificios ejemplos de una época de esplendor, convierten el conde en historia viva de la arquitectura dominicana.

- **Movimiento 14 de junio**

Las invasiones anti trujillistas llegadas en junio de 1959 reavivaron las ansias de libertad de la juventud dominicana. Clandestinamente se realizó en 1960 una asamblea con delegados de todo el país en la que participaron Manuel Tavares Justo, Minerva Mirabal, Leandro Guzmán, José Fernández caminero, Félix Germán (p), Luis Álvarez Pereyra, ramón Imbert (Moncho), miguel A. mitra, Vinicio Echeverría, Ramiro A. manzano Bonilla, Rafael Alburquerque, asela Morel, Manuel Baquero y Tomás Cabral Mejía, con el propósito de consolidar la oposición anti trujillistas. La organización tomo el nombre de movimiento revolucionario 14 de junio, en homenaje a los héroes de maimón, estero hondo y Constanza. Delatado por un traidor, el movimiento fue cruelmente reprimido por la tiranía. Tras el ajusticiamiento del dictador y la caída de su régimen en 1961 el movimiento 14 de junio se convirtió en partido político, participando en las elecciones de diciembre de 1962. La sede principal ocupó el segundo nivel de este edificio en la calle el conde no. 111, esq. Hostos.

- **Edificio Copello**

El último hallazgo público de una “botijuela” (tesoro enterrado en vasijas de barro o botijos) en esta ciudad, sucedió durante la excavación para los cimientos del edificio Copello. Diseñado y construido por el arquitecto Guillermo Gonzales, es el primer edificio comercial del movimiento arquitectónico moderno levantado en santo domingo.

Cuando se inauguró fue ocupado por organismos oficiales con rango de secretarías. Su belleza y prestigio se incrementaron porque en su primera planta se instalaron las elegantes oficinas de las principales líneas aéreas internacionales.

Fue famoso en todo el país porque en su segunda planta estaban los estudios de radio HIZ- broadcasting nacional- la primera emisora comercial dominicana. Además, durante la revolución del 1965 fue el centro del gobierno constitucionalista presidido por el coronel Alberto Caamaño deño y la HIZ fue la emisora oficial de su mandato.

- **Emprendedores:**

El conde ha sido siempre espacio ideal en el que emprendedores creativos y progresistas han establecido gran variedad de establecimientos comerciales exitosos: fábricas de tabacos y cigarrillos, destilerías de ron, zapaterías, perfumerías, ropas y tejidos, armerías, cines, joyerías, hoteles, dulcerías, restaurantes, ferreterías, galerías de arte, video juegos y cualquier innovación que constituya un atractivo que satisfaga la demanda de los consumidores.

En homenaje a los emprendedores seleccionamos nombres desde el siglo XIX al XXI con algunos de los hombres y mujeres que hicieron de esta calle un vía comercial única en la ciudad: Juan Alejandro Ibarra, Víctor azar, J.E. Elmudesi, Marcos Gómez, Juana Pereyra, AtalaBlandino, Ramón Savinon, Tirso Ramos, Muñeca Selman, Alfredo Leschhorn, Cándido Alma, Ben ChingChez, Marcial Manrique, Pedro Sureda, Enzo di Carlo, Alberto Alonso; destacando a YuyuPellerano, Gabito Ferrer yMarcelino Pérez que apoyaron al transformamiento del conde en paseo peatonal.

- **Primicias “Bola negra”**

El edificio baquero fue el primero con ascensor. La ferretería en la planta baja, fue de las primeras tiendas por departamento, en la fachada aún pueden leerse los letreros en cerámicas de cada especialidad. En el sótano se instaló la primera “Bolera” de la ciudad a finales de los años 50 del siglo XX. En los 60, la planta baja fue sede del “FirstNational City Bank”

En la acera opuesta estuvo el local del prestigioso “Club Unión”. El dictador Trujillo solicitó admisión como socio, pero le dieron “Bola Negra”. Tal rechazo provocó su desenfrenada ira e hizo cerrar el club, persiguió a los directivos que no se plegaron a sus deseos. Montó en el local una institución cultural dirigida por sus acólitos y finalmente el edificio fue borrado del conde suplantándolo con el hotel comercial, actualmente Hotel Mercure.

Durante la “Era” mencionar públicamente el rechazo o “Bola Negra” del Club Unión, podía acarrear peligrosas consecuencias.

- **Un “corro” para el conde:**

A principios del siglo XX llamaban “corro” al juego que ahora llamamos “ronda”.

La antropóloga Edna Garrido de Boggs en su libro “juegos infantiles y folklore dominicano” nos cuenta que “El conde” y su baluarte sirvieron de inspiración a cantos y recreaciones de la infancia. Las fuentes de esta investigadora fueron distinguidas damas como la profesora Atala Cabral, Cecilia Garrido, Ana Grullón De Mieses y Demetria Davila De Retiff, que habían aprendido y disfrutado esos juegos en su niñez.

2.2 Hard Rock Cafe Santo Domingo

Es una cadena de restaurantes fundada en 1971 por Isaac Tigrett y Peter Morton. Todos los establecimientos están decorados con objetos de culto del rock como guitarras de grupos famosos, y mientras se sirve comida típica estadounidense se visualizan videoclips de bandas pertenecientes al género.

La primera sucursal fue abierta junto al Hyde Park Corner en Londres. El café toma su nombre tras la publicación del disco "Morrison Hotel" de TheDoors en 1970. Ocho años más tarde, en 1978, se abre en Toronto un segundo establecimiento. En 1982 comienza la expansión global del café por todo el mundo, incluyendo toda Europa, Norteamérica, Latinoamérica, Asia, Australia, el Caribe y algunos países de África. Progresivamente la cadena Hard Rock Café se ha instalado en las principales ciudades del mundo, convirtiéndose en un referente de la cultura popular, un Concurrido destino turístico al tiempo que se universalizaba la imagen de marca.

Con un total de 174 sedes en 55 países, incluyendo 136 cafés y 19 hoteles y 7 casinos, Hard Rock International (HRI) es una de las empresas más reconocidas a nivel mundial. Hard Rock Café Santo Domingo, primer miembro de la cadena Hard Rock en llegar a República Dominicana en el 2006.

Durante 8 años mantuvieron al público activos con diferentes actividades su variado menú, actualmente en el presente año 2014 Hard Rock Café Santo Domingo muda sus instalaciones a blue mal donde en la actualidad es el centro comercial más prestigioso de santo domingo, no obstante siguen utilizando el local de la calle el conde como almacén y siguen operando en su Tienda de ropas y accesorios también con accesorios con la temática del rock and roll.

2.3 Pizarelli

En los años 80 Plaza Naco era la principal plaza comercial del área metropolitana de Santo Domingo. En el 1982, Giuseppe BonarelliPascale funda “La Bodega”, un pequeño Establecimiento ubicado en el pasillo principal de la plaza, que luego se convertiría en la primera Tienda de la cadena de pizzas Pizarelli.

El éxito fue inmediato y Pizarelli debió aperturar 5 nuevas sucursales en solo 4 años, para satisfacer la demanda de los clientes. De esta manera se convierte en la pionera en el desarrollo de la costumbre de comer fuera de la casa dando inicio al mercado de comida casual. Desde Entonces la innovación, la calidad, y el buen servicio han sido sus elementos distintivos.

Con la llegada de nuevos negocios y franquicias internacionales a principios de la década el 90, el mercado experimentó una dinamización que fue aprovechada por pizarelli para presentar nuevas e innovadoras propuestas.

En 1999, el primogénito de la familia, AnnibaleBonarelliSchiffino, asume la dirección general y lleva a cabo un proceso de expansión y consolidación de las operaciones: se remodelan las 7 tiendas originales, se aperturan 17 nuevos locales, se funda un centro de capacitación propio, se construye una nueva planta de producción y se establece un nuevo centro de distribución, para garantizar la calidad final de los productos y su disponibilidad permanente en los distintos restaurantes de la compañía.

En solo una década, Annibale, ha promovido un crecimiento sostenido, el desarrollo del equipo humano, la tecnificación de todos los procesos de producción, y una administración basada en Principios y valores.

En el año 2005, luego de concluir estudios superiores en el exterior, se incorpora a Pizzarelli el Sr. Giovanni BonarelliSchiffino quien lleva a cabo un proceso de innovación, incorporación de nuevas tecnologías, desarrollo de nuevos productos y diversificación de las ofertas, Contribuyendo así a que Pizzarelli se convierta en una de las marcas más admiradas de la República Dominicana. En este proceso se desarrollan tres nuevas marcas, Mustards, Paninoteca Yy3 Mariachis.

Veintisiete años después, los hermanos Annibale y Giovanni han logrado transformar a Pizzarelli en una organización que agrupa 29 tiendas en las 4 principales ciudades de la República Dominicana, un modelo de operaciones con perfil internacional, un extenso portafolio de productos y ofertas, y una fuente de empleo para más de 650 empleados. En el 2008 Pizzarelli evoluciona y adopta una nueva identidad empresarial bajo el nombre de BONA.

2.4 Segafredo

SegafredoZanetti pertenece a **MassimoZanettiBeverageGroup**, un holding constituido por una amplia red de sociedades en constante y rápido crecimiento a nivel global.

Primer grupo privado al mundo del café con 120.000 toneladas trabajadas cada año, MassimoZanettiBeverageGroup tiene un diseño de business único en el sector pues que totalmente Integrado gracias al control directo de toda la hilera productiva.

MassimoZanettiBeverageGroup incluye una multiplicidad internacional de marcas muy Famosos.

Muchos de esos son líderes en la propia área o en el propio sector de referencia, con un rico Surtido de productos coloniales de muy alta calidad, del café al té, del cacao a las especias.

Segafredo es más bar que restaurant y la mayoría de las personas van a beberse un trago que a Comer. Su comida es buena y el menú y sus platos fueron elaborados por MaurizioReciputi, el Chef de café Milano. Sin embargo, lo que más se destaca es la libertad y lo bien que te sientes cada vez que vas. Es uno de estos restaurantes a los que puedes llegar vestido como quieras, a la hora que sea y te sentirás como en casa. Tienes ganas de ir en tenis, en jeans, pantalones cortos, vestido largo, traje... no importa, el personal siempre te atenderá con una gran sonrisa. El bar –

Restaurant tiene dos espacios, uno frente a otro en la calle El Conde. Ambos tienen un área de bar Y una parte interna, y ambos se juntan a través de mesas y sillas que tienen en la calle. El más grande de los dos, tiene camas para recostarse mientras se bebe y es ideal para la celebración de cumpleaños. Para los que quieren comer para seguir bebiendo, sus pizzas y crepés son deliciosas.

2.5 Kentucky FriedChicken

Kentucky FriedChicken se establece en la República Dominicana en la década de los 90, Ofreciendo a todos sus clientes y relacionados la mundialmente famosa receta original del Coronel Sanders la cual ha permitido que la franquicia, originaria de la ciudad de Kentucky en Estados unidos, llegará a más de 90 países a nivel mundial. Este nuevo restaurante, en la lujosa y Famosa plaza Acrópolis, forma parte de los ya 12 restaurantes que operan actualmente en República Dominicana.

2.6 Pizza Hut

Pizza Hut se estableció en República Dominicana en el 1992, con la apertura de nuestro primer restaurante ubicado en Unicentro Plaza, siendo la primera franquicia internacional de pizzas en el país. Hoy contamos con más de 20 restaurantes en varias zonas del territorio nacional.

Pizza Hut continúa siendo el líder de las pizzas en el país gracias a nuestro consistente enfoque en la calidad y servicio inigualable, comprometiéndonos siempre a exceder las expectativas de nuestros clientes, que son la parte más importante de nuestra filosofía de trabajo.

En el año 1998, lanzamos al mercado dominicano nuestra HutCheese, primera y verdadera pizza con queso en el borde. En pizza Hut Rep. Dominicana revolucionamos el menú tradicional, los primeros en brindar pizzas con topping de carne de res, Cerdo y Salchicha Italiana. Nuestras Pizzas llegan siempre calientitas, gracias a nuestro eficiente servicio de delivery y nuestro sistema HeatPouches, que mantiene tu pizza bien caliente hasta llegar a tu casa.

Los primeros en el mercado dominicano en centralizar las órdenes de delivery con el desarrollo de un Call Center, mediante el número único para servicio a domicilio 809-620-2020 para Santo Domingo y 829-200-2020 para Santiago, Puerto Plata y San Francisco de Macorís.

2.7 Pizza House

A mediados del año 2003, comienza a surgir la idea de brindar una nueva opción a un mercado fuerte y ya establecido, una opción que le permita al cliente degustar de un sabor exquisito y singular, combinado con una inigualable oferta de un dos por uno todos los días.

La novedad e inigualable oferta del 2x1 todos los días, era una utopía a los sistemas de logística

y políticas de mercado hasta el momento utilizadas por las empresas existentes de géneros similares. Para materializar las ideas de Junior Duval, creador y presidente de esta empresa, de una cuantiosa cadena de pizzerías todas con 2x1 todos los días; era necesario crear o producir todas las líneas de insumos utilizados en este tipo de empresas, bajo la filosofía de eliminar los intermediarios comerciales y así brindar este beneficio al cliente. El 15 de octubre del 2004 comienza sus operaciones simultáneamente en sus primeras 3 sucursales.

The Pizza House Dominicana C.por.A En la Carretera Mella, Villa Mella, Coral Mall, Autopista de San Isidro. Gracias a la gran aceptación de nuestro público, paulatinamente, esta marca se convirtió en productora de todos los renglones e ingredientes utilizados en el proceso de la preparación de nuestro producto, obtuvo un promedio de apertura de unas 6 sucursales por año, distribuidas en todo el territorio nacional. Ubicándola como una de las principales cadenas de pizzerías de nuestro país solo en sus primeros 3 años. Combinando un ambiente fresco, alegre y Colorido en todas nuestras tiendas The Pizza House es actualmente, la empresa de mayor crecimiento de los últimos 4 años en el área de comida rápida. Con casi 30 sucursales abiertas, The Pizza House se convierte en una de las principales opciones Para la familia dominicana, y es que cuando saboreamos el dulzón de nuestras pizzas, y sentimos la calidad de nuestros productos, solo es cuestión de lógica para aprovechar nuestras ofertas.

Según informaciones de los empleados de la empresa pizza house recibe diariamente alrededor de 1,500 personas diarias, diciéndonos estos que dentro de los establecimiento de comida rápida denominados pizzería este es el que

recibe más clientes, tienen un menú poco variado donde solo ofrecen pizzas de diferentes ingredientes.

En su menú ofrecen diferentes combos los cuales son atractivos para todo tipo de público y los cuales se han vuelto muy populares.

2.8 La Cafetera

La Cafetera, de la cual se dice es la cafetería más antigua de la ciudad.

Fundada en 1930 por un inmigrante vasco, ochenta años después es un rincón lleno de historias y que mantiene una clientela fiel a sus cafés y sándwiches. Antes no estaba en el lugar que hoy ocupa. Originalmente fue abierta en el local que hoy ocupa la tienda Manolito. Pero la tradición siguió intacta en su local actual en el número 253 de El Conde.

Y si quiere conocer esa historia en la puerta encontrará a uno de sus mejores testigos: Roque Félix, un sastre que durante los últimos 60 años ha hecho de La Cafetera su segundo hogar. Cada mañana y tarde, se sienta a la puerta con una conversación alegre a la orden de cualquiera que se le acerque.

“Tengo 85 años. Desde el año 1950 vengo aquí diariamente. Aquí venían muchos pintores y Poetas a compartir de sus obras, hoy ya son muy pocos los que vienen. Cestero, que siempre venía ahora lo hace de vez en cuando. El que viene mucho es Carlos Hidalgo, un pintor muy

Reconocido. Aquí también venía diariamente a tomar café MonSaviñonLluberes, cuñado de Trujillo”, recuerda.

El Palacio de la Esquizofrenia. Otro de los lugares preferidos de los artistas y turistas para Tomar el café es el restaurante El Conde Peñalba,

ubicado en la concurrida esquina frente al parque Colón. Fue rebautizado por el escritor Carlos Dorli como “El Palacio de la

Esquizofrenia” y desde entonces así se le conoce a este restaurante donde hasta las mesas guardan secretos. Los artistas eligen su mesa favorita para encontrarse con su musa: Manuel del Cabral era fiel a la mesa 1, mientras que el escritor Chito Hernández siempre buscaba la mesa 4 Para escribir.

2.9 Grands Pacos

Grand’s Paco. Justo en la entrada de la Calle El Conde está este café restaurante, que funciona Desde 1967. Tan famoso que formó parte del itinerario de la XX Cumbre del grupo de Río en 2008, y muchos mandatarios disfrutaron la comida que allí se prepara.

2.10 Dama Imperial

Dama Imperial es un Restaurante de calidad que ofrecen comida internacional y criolla, nuestra especialidad son las paellas con una gran variedad. Con una variedad de café y picaderas, bar con una gran variedad de copas, Nuestros mariscos son frescos traídos desde Semana también tenemos Carnes, pastas y ensaladas. Tenemos un área de cafetería para los amantes de los bocadillos y hamburguesas las mejores de la zona Colonial. Toda nuestra comida tiene un sabor y un toque único. Cuidamos cada detalle para que nuestros clientes siempre se sientan satisfechos y sea un hábito venir a visitarnos. Nuestros postres son una delicia. El famoso tiramisú casero a base de queso mascarpone, Bayleis y café. Contamos con una terraza bien amplia para fumadores. La preparación de la comida es al momento nada es precocinado ya que la frescura de estos influye tanto en el paladar como en la calidad.

El nombre Dama Imperial viene desde España por la Dama de Elche escultura arqueológica encontrada en dicho lugar (Elche) este está situado en la provincia de Alicante al sureste de España. Los arroces Alicantinos son muy ricos en marisco ya que por su ubicación cerca de las costas y playas hacen las mejores paellas de marisco. Decidimos venir desde muy lejos a ofrecer nuestra gastronomía alicantina preservando los sabores originales de su procedencia hasta esta maravillosa isla República Dominicana.

El servicio que ofrecemos es muy amigable para todo el mundo nuestra amabilidad, disposición, rapidez nos ha convertido en una de las mejores opciones para comer. Contamos con una ubicación fácil de llegar en el mismo corazón de Santo Domingo, Zona Colonial (Calle El Conde) no. 464 con los teléfonos 809-333-7712

De acuerdo con la información de unos de los accionistas los restaurantes pertenece a 3 personas las cuales se dividen las responsabilidades, ellos no trabajan con un organigrama ya establecido, sino más bien un organigrama diario el cual llevan a cabo día a día rotativamente.

En un ambiente cómodo y acogedor a mí entender unos de los mejores dentro de los establecimientos de comida de la calle el conde este restaurante recibe alrededor de 120 personas diarias.

2.11 Noah De Bari

Con una propuesta pastelera en la ciudad colonial no ha sido históricamente muy variada. Es por eso que la propuesta noah de Bari, en la calle el conde, entre las calles Hostos y arzobispo merino se ha necesaria por la variedad y los sabores.

Con pocos días en marcha, un estilo terraza, cup cake y una variedad de postres pasteleros, noah de Bari luce como una de esas cafeterías hechas para pasar el día conversando entre amigos en la ciudad colonial.

Capítulo III.

CAPITULO III:

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LAS METODOLOGÍAS APLICADAS

3.1 RESULTADOS DE LAS METODOLOGÍAS APLICADAS

3.1.1 Entrevistas a Gerentes de Restaurantes

Las entrevistas fueron aplicadas a cinco gerentes de los establecimientos establecidos, quienes destacaron lo siguiente:

Los establecimientos poseen certificaciones en seguridad alimentaria, pero no mencionan cuales son.

Las medidas preventivas adoptadas son tales como: lavado, fumigación, supervisión constante para el cumplimiento de los estándares establecidos por el restaurante, higiene personal.

Todos aseguran que su personal es debidamente certificado como manipuladores de alimentos, aunque no mencionan que tipo de certificación es.

Todos aseguran que se capacita constantemente al personal sobre los procedimientos de seguridad alimentaria a fin de evitar enfermedades.

Todos los entrevistados entienden que los restaurantes otorgan las herramientas necesarias al personal a fin de garantizar una buena manipulación alimentaria.

Todos los entrevistados entienden que los procedimientos actualmente usados son los correctos y no necesitan mejoras, pero si una constante supervisión.

3.1.2 Resultados De La Observación De Campo

Luego de realizadas las visitas a los diferentes establecimientos o restaurantes de comida rápida ubicados en la Calle El Conde de la Ciudad de Santo Domingo, se ha podido determinar lo siguiente:

Los gerentes y empleados de los restaurantes aseguran dominar los conceptos de manipulación e higiene de alimentos, sin embargo en la práctica se observan muchos procedimientos inadecuados que afirman lo contrario.

Los gerentes de los restaurantes garantizaban que tanto el establecimiento como los empleados estaban certificados en manipulación de alimentos, no obstante al solicitarse la constancia de los mismos no la facilitaban.

Las instalaciones de los establecimientos no se encuentran en las condiciones idóneas, se observó suciedad, baños mal olientes y descuidados, sillas deterioradas y un ambiente inadecuado (no climatizado) algo inhóspito para clientes y empleados, favoreciendo un clima ideal para el crecimiento de bacterias y patógenos que afecten los alimentos.

La Calle El Conde presenta problemas con el sistema pluvial, afectando considerablemente el ambiente de los restaurantes, debido al mal olor que sale de las alcantarillas.

En algunos establecimientos los empleados no portaban el uniforme higiénico ni adecuado para trabajar con alimentos, al preguntárseles aseguraban no poseer la cantidad necesaria para hacer un cambio diario, ni recibir nuevos periódicamente.

En los restaurantes que los empleados garantizaban recibir uniformes nuevos periódicamente, también se observaba la mala práctica del no cambio rutinario, denotando una falta de supervisión en los procedimientos internos.

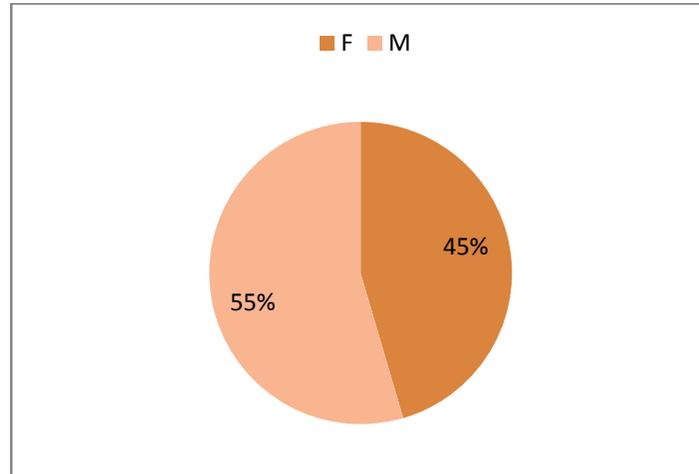
3.1.3 Resultados De Las Encuestas

Las encuestas 1 estuvieron enfocadas a obtener el conocimiento de los empleados sobre los procesos de higiene y manipulación de alimentos.

Se tomó una muestra de 200 personas, distribuidas de la siguiente manera: 100 empleados y 100 clientes, los resultados fueron los siguientes:

Questionario de empleados:

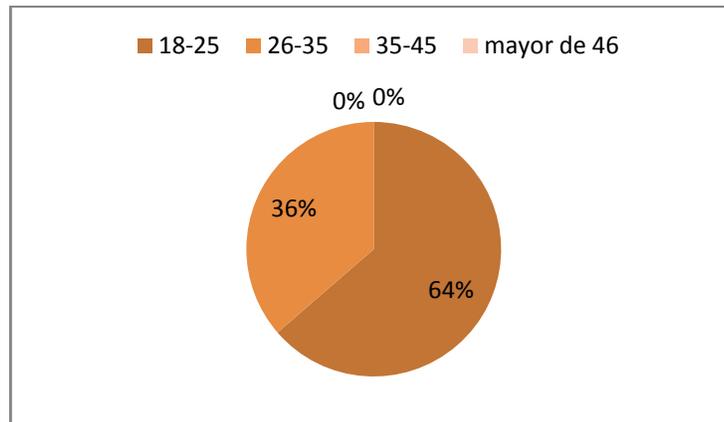
1. Sexo:



* Gráfica No. 6

Un 55% de la población encuestada es de sexo femenino y un 45% masculino.

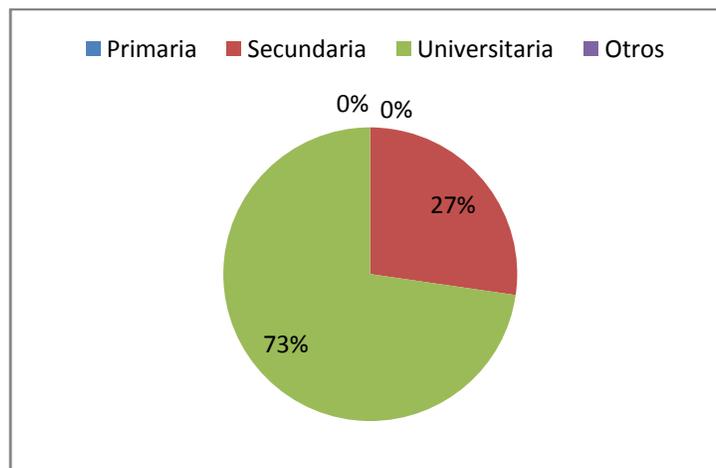
2. Edad:



* Gráfica 7

Un 64% de la población encuestada oscila entre 15-25 años y un 36% entre 26-35 años.

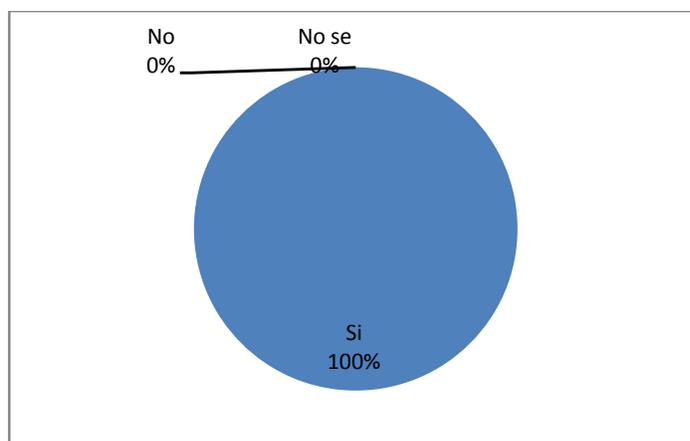
3. Formación académica:



* Gráfica 8

Un 73% de la población encuestada tiene una formación académica universitaria y un 23% secundaria.

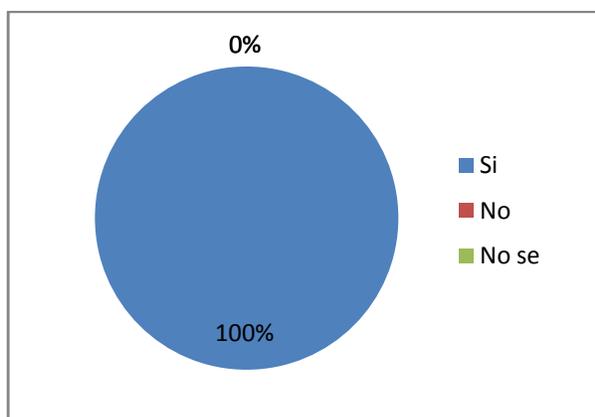
4. El restaurante te capacita constantemente sobre los procedimientos adecuados de higiene y manipulación de alimentos?



* Gráfica 9

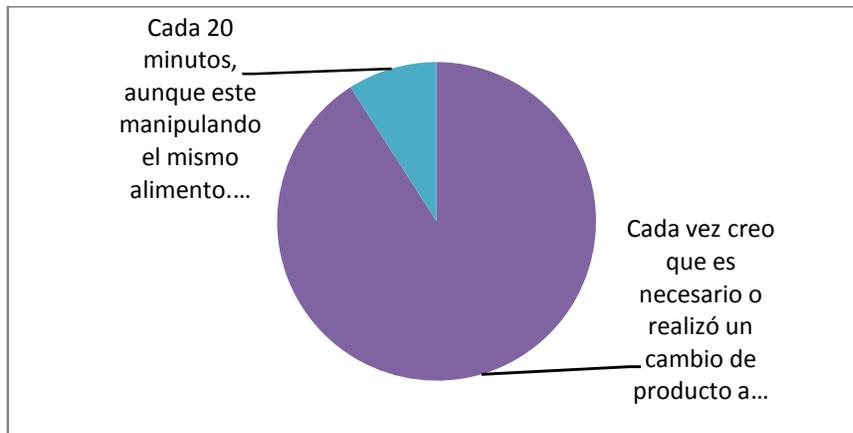
El 100% de los encuestados asegura que el restaurante donde labora lo capacita constantemente sobre los adecuados procesos de higiene y manipulación a usarse en el establecimiento para la manipulación de los alimentos a ofrecerse.

5. El restaurante posee lavamanos para el uso de los empleados, dentro del tu área de trabajo?



* Gráfica 10

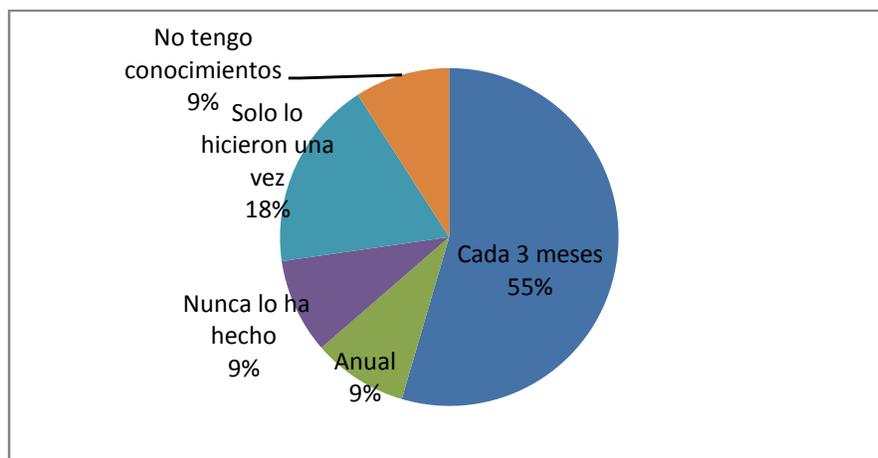
El 100% de los encuestados asegura que los establecimientos de comida donde laboran poseen un lavamanos para el uso de los empleados que laboran con la manipulación de alimentos.



* Gráfica 11

El 91% de los encuestados asegura que lava sus manos cada vez que lo cree necesario mientras el 9% informo que lo hace cada 20 minutos.

7. Cada que tiempo la empresa te da charlas o te capacita sobre los procesos adecuados de higiene y manipulación?



* Gráfico 12

El 55% de los encuestados asegura recibir capacitación sobre los procesos de higiene y manipulación de alimentos cada tres meses, mientras el 18 informa que la capacitación la recibieron solo una vez, el 9% informa que nunca la ha recibido, el otro 9% no tiene conocimientos y el último 9% la recibe anualmente.

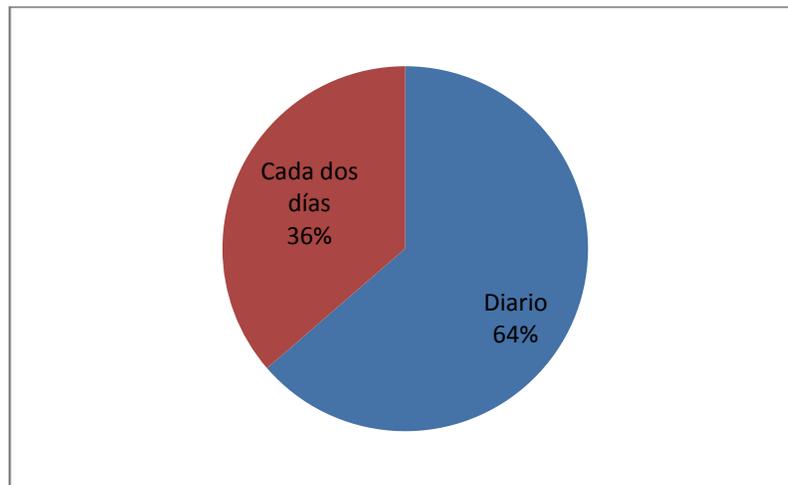
8. Favor indicarnos las situaciones en las que lavas tus manos? Puede



* Gráfico 13

El 37% asegura recibir uniforme nuevo de parte de la empresa cada 6 meses, un 36% informa que solo recibieron uniformes nuevos al empezar a laborar en el establecimientos, un 18% cada vez que lo necesita lo solicita mientras que el 9% lo recibe anual.

9. Cada que tiempo usas un uniforme limpio?



* Gráfico 14

El 64% de los encuestados asegura usar uniforme limpio diario mientras que el 36% nos informa que cambia su uniforme cada dos días.

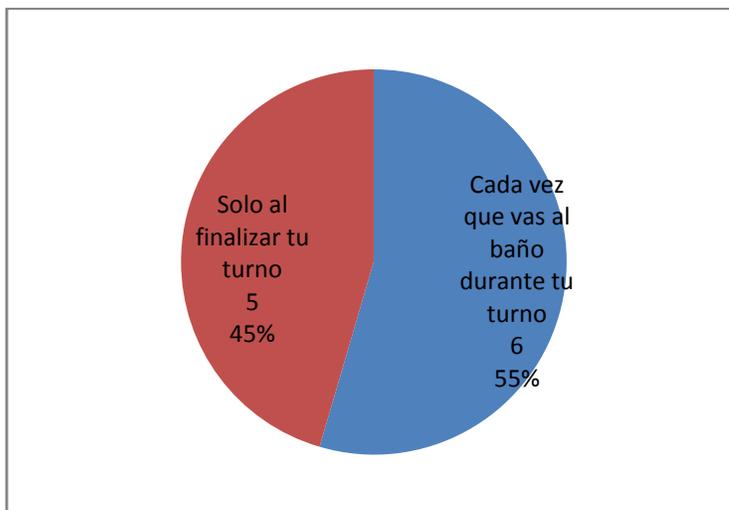
10. Usas tu uniforme limpio y planchado?



* Gráfica 15

El 64% de los encuestados aseguran que siempre utilizan su uniforme limpio y planchado, el 18 % informa que a veces mientras que el 18% restante dice que muy rara veces lo hace

11. Te quitas el uniforme y delantal cuándo?



* Gráfico 16

El 55% de los encuestados asegura que se quita el uniforme y delantal cada vez que va al baño mientras el 45% lo hace solamente al finalizar su turno.

12. Entiendes que los procedimientos de manipulación que se emplean en la cocina son los correctos y contribuyen para evitar enfermedad en los clientes?

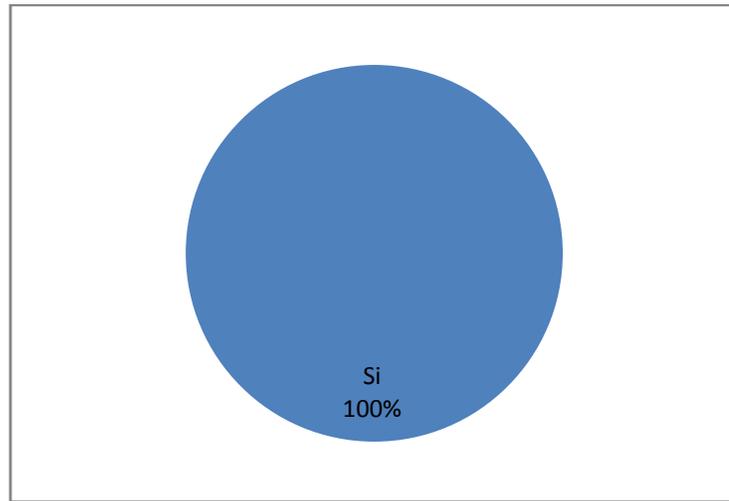
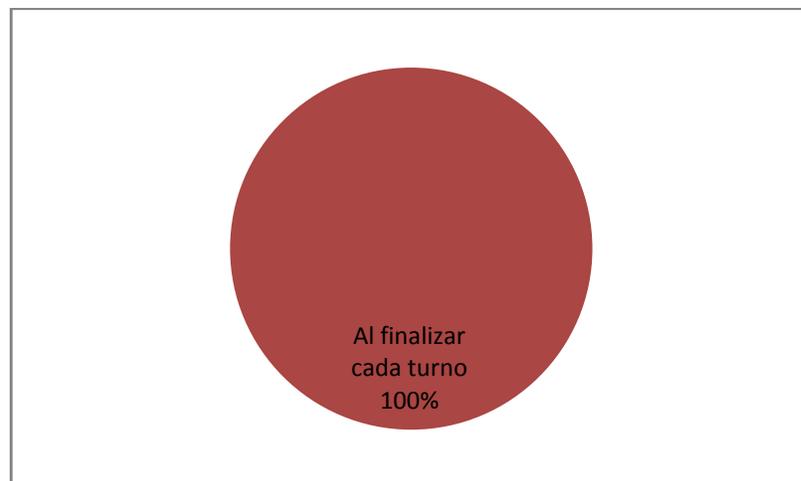


Gráfico 17

El 100% asegura tener conocimiento sobre la importancia de los procedimientos de higiene y manipulación para la evitar enfermedades.

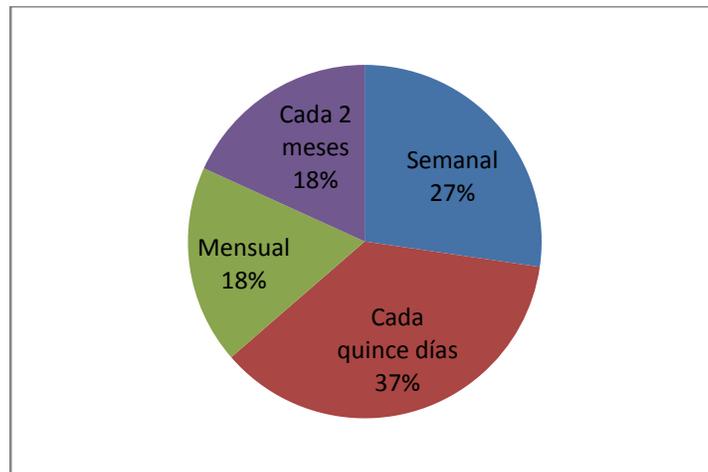
13. Favor indicarnos en las situaciones qué se realiza la limpieza de la cocina?



* Gráfico 18

El 100% asegura que la limpieza de la cocina se realiza al finalizar cada turno.

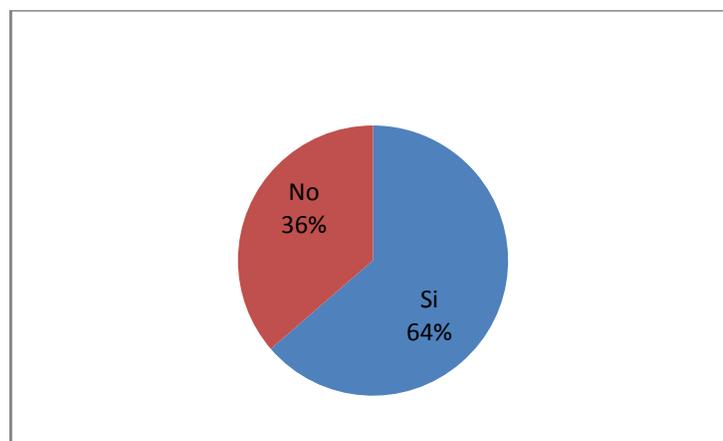
14. Favor indicarnos cada que tiempo el restaurante realiza una limpieza profunda del establecimiento completo?



* Gráfico 19

El 37% de los encuestados asegura que la limpieza profunda del establecimiento se realiza cada quince días, el 27% lo realiza semana, el 18% mensual y el ultimo 18% cada dos meses.

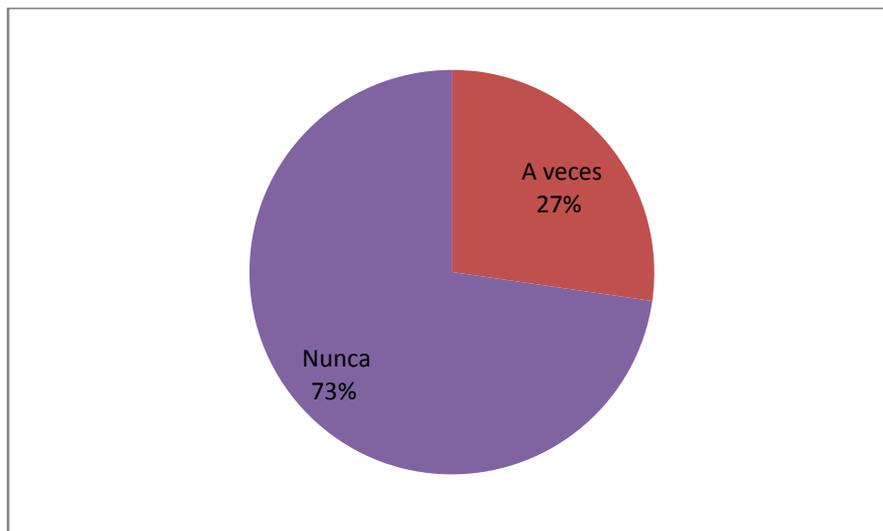
15. Las neveras y freezer poseen identificadores que indican donde almacenar correctamente los alimentos?



* Gráfico 20

El 64% asegura que los freezers y neveras están debidamente identificados con los alimentos que posee mientras que el 36% informa que no.

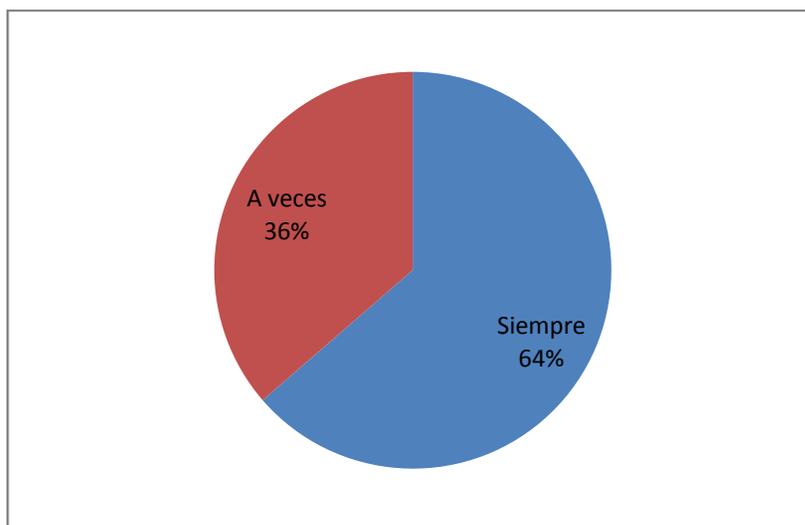
16. Almacenó alimentos en las latas luego de destapados?



* Gráfica 21

El 73% asegura que nunca almacena alimentos en sus latas luego de destaparlo mientras que el 27% confiesa que a veces lo hace.

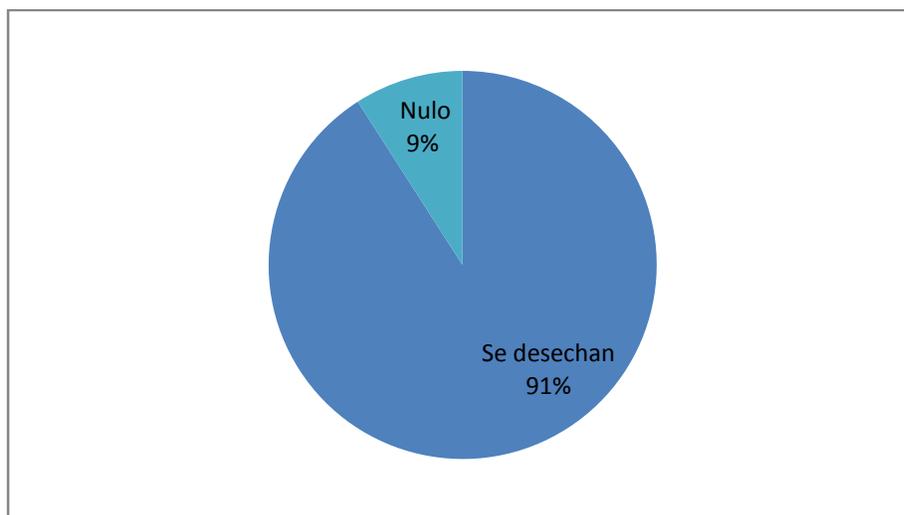
17. Etiqueto los alimentos antes de guardar en las neveras?



* Gráfica 22

El 64% asegura que etiqueta los alimentos antes de guardarlo en las neveras, mientras que el 36% lo hace a veces.

18. Los productos vencidos o algo dañados? Puede seleccionar más de una opción



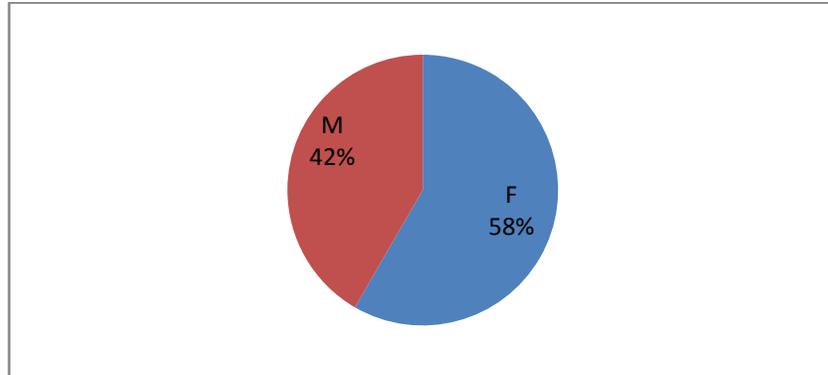
* Gráfica 23

El 91% de los encuestados asegura que desecha los alimentos vencidos y dañados mientras el 9% no respondió la pregunta.

ENCUESTA A CLIENTES

Las encuestas estuvieron enfocadas a obtener la percepción de los clientes sobre la calidad de los alimentos que reciben en cuanto a los procedimientos de higiene y manipulación aplicados. Los resultados arrojados fueron los siguientes:

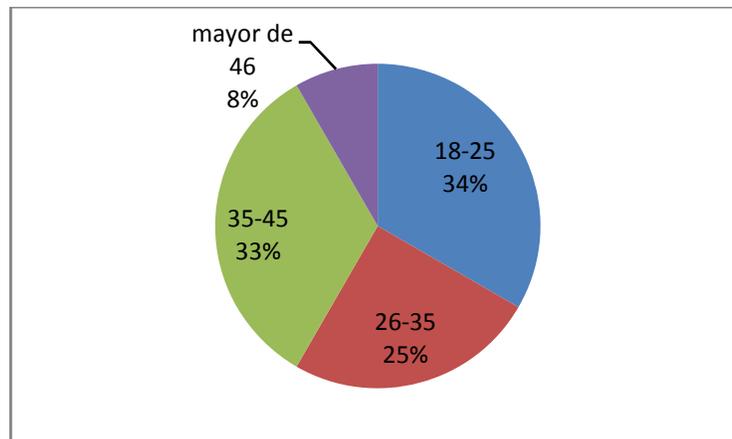
1. Sexo



* Gráfico 24

El 58% de los encuestados eran de sexo femenino, mientras que el 42% masculino.

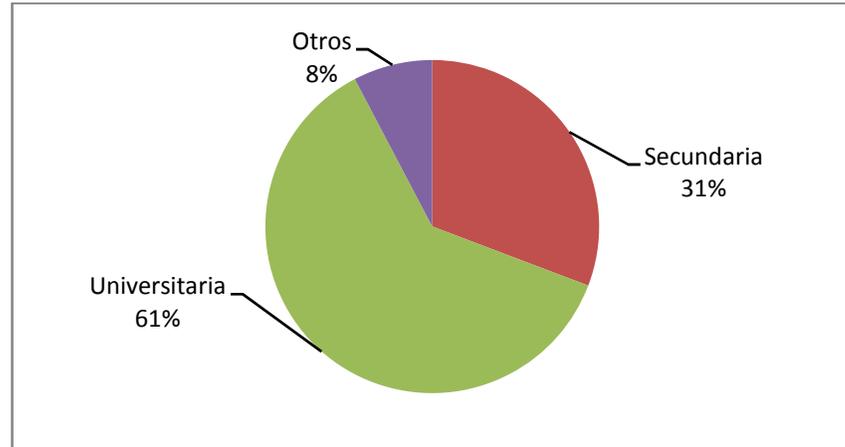
2. Edad



* Gráfica 25

El 34% de la población encuestada oscila entre 18-25 años, el 33% entre 35-45, el 25% entre 26-35 y mayor de 46 años un 8%.

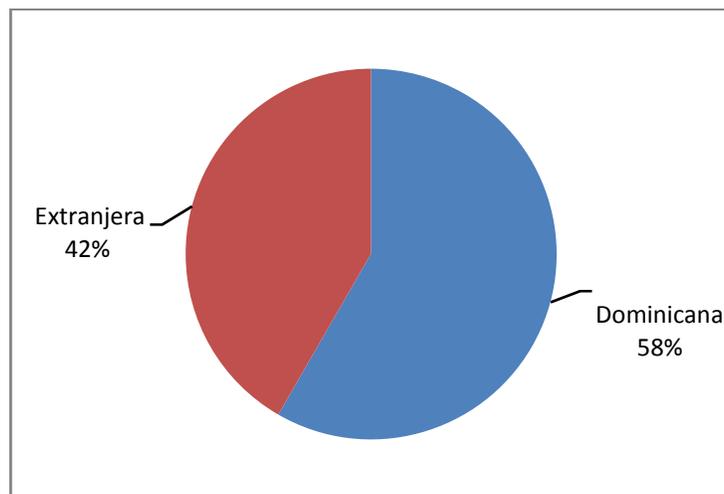
3. Formación Académica



* Gráfica 26

El 61% de los encuestados tienen una formación académica universitaria, el 31% secundaria y el 8% otros.

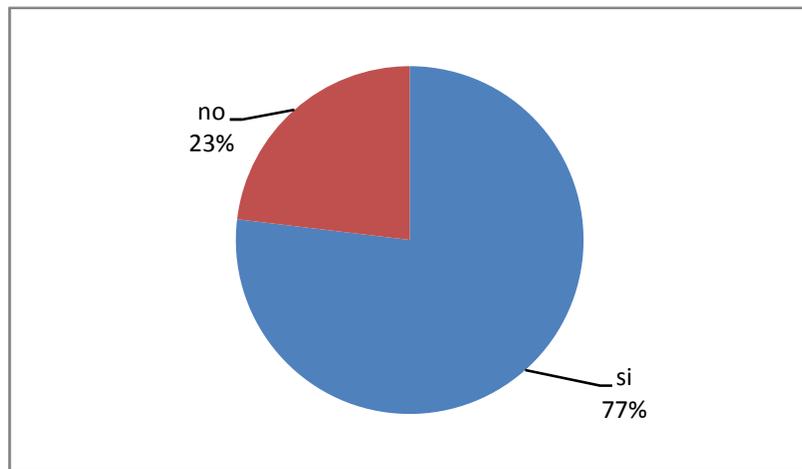
4. Nacionalidad



* Gráfica 27

El 58% de los encuestados es de nacionalidad dominicana y el 42% extranjera.

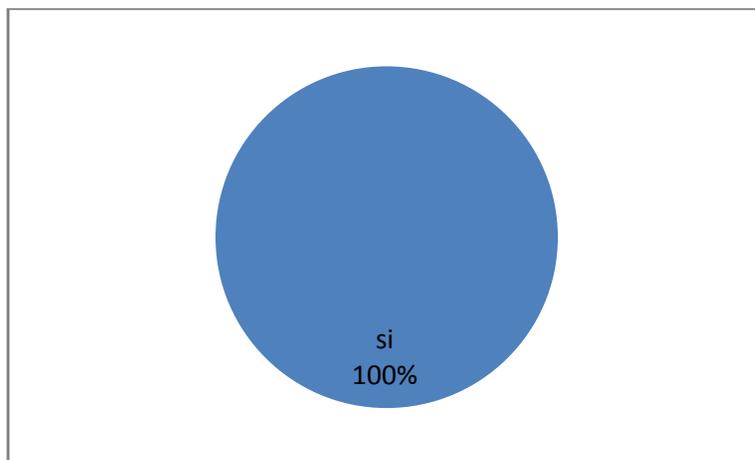
5. Tiene algún conocimiento sobre los procesos de higiene y manipulación de alimentos?



* Grafica 28

El 77% de la población encuestada asegura tener conocimientos sobre los procesos de higiene y manipulación y el 23% nos informa que no.

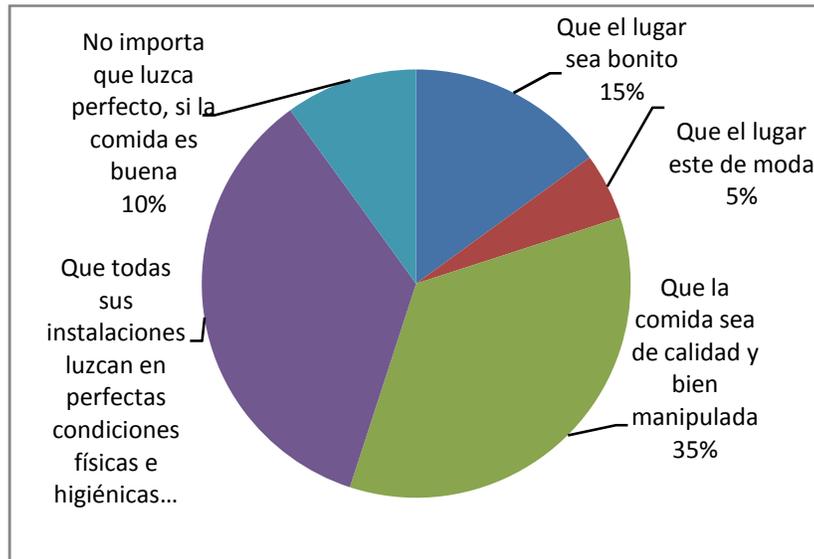
6. Entiende que los procedimientos de higiene y manipulación de alimentos son importantes para evitar enfermedades alimentarias?



* Gráfica 29

El 100% de los encuestados comprende la importancia de los procesos de higiene y manipulación para evitar enfermedades.

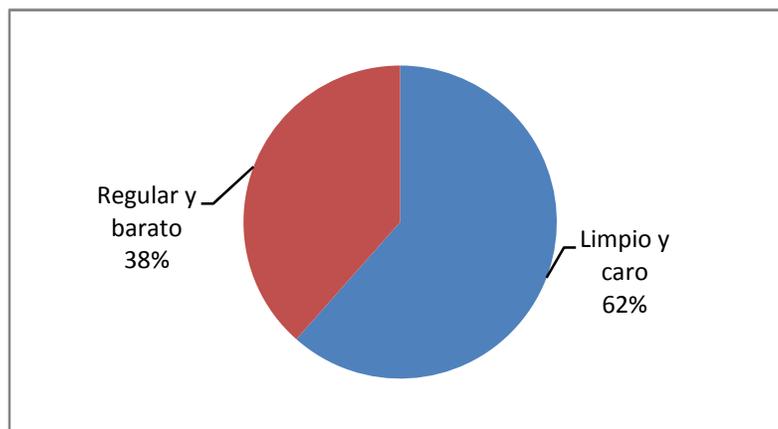
7. Al seleccionar un lugar donde comprar alimentos cuales de las siguientes opciones busca, Puede seleccionar más de una opción



* Gráfica 30

El 35% de los encuestados prefiere acudir a un establecimiento de comida porque todas sus instalaciones lucen en perfectas condiciones físicas e higiénicas, el otro 35% sin embargo prefiere que la comida sea de calidad y bien manipulada, el 15% lo escogen por ser un lugar bonito, el 10% no le importa como luzca si la comida es buena y el 5% restante lo escoge porque el lugar está de moda.

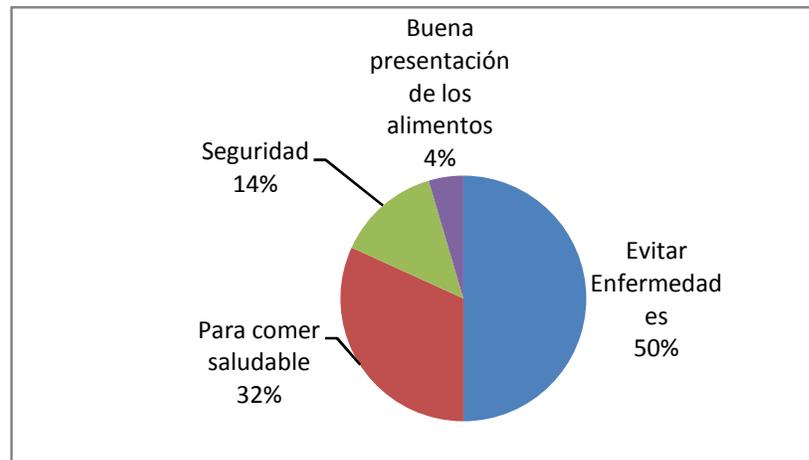
8. En qué lugar prefieres comer?



* Gráfica 31

El 62% prefiere comer en un lugar limpio aunque sea caro y el 38% que el lugar sea regular y barato.

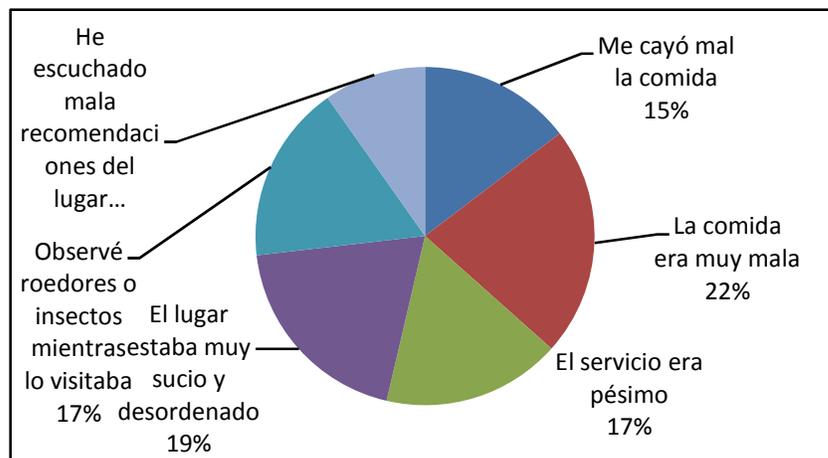
9. Porque entiendes que la higiene y manipulación de alimentos es importante para el ser humano? Puede seleccionar más de una opción



* Gráfica 32

El 50% de los encuestados entienden que los procesos de higiene y manipulación adecuada de alimentos ayudan a evitar enfermedades, un 32% para comer saludable, un 14% porque ofrece seguridad alimentaria y el 4% para la buena presentación de alimentos.

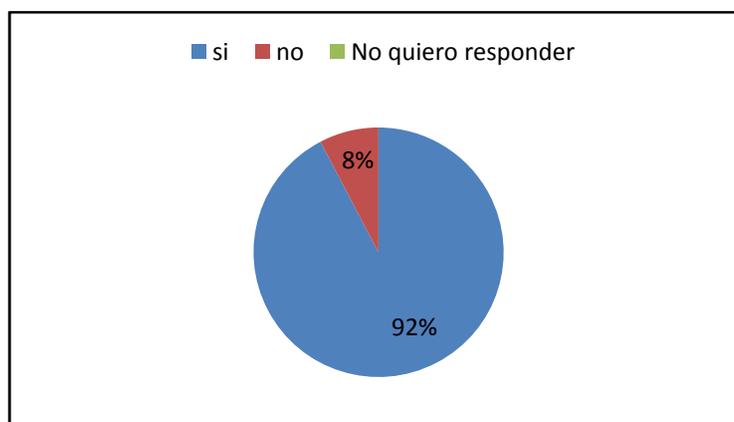
10. Por cuales razones no visitaría un restaurante o establecimiento de comida? Puede seleccionar más de una opción



• Gráfica 33

El 22% informa que no volvería a un restaurante porque la comida era muy mala, el 19% porque el lugar estaba sucio y desordenado, el 17% por observar roedores e insectos, el 15% porque la comida le cayó mal mientras que el 10% informo por las malas recomendaciones.

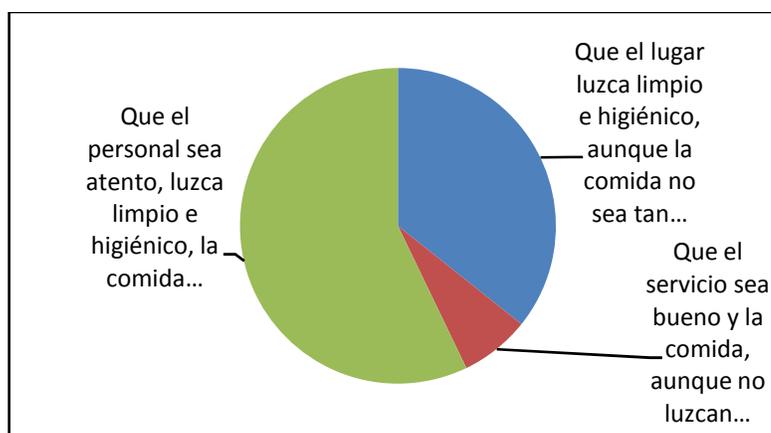
11. Entiende que las empresas de alimentos deben entrenar constantemente a su personal sobre los procedimientos adecuados de manipular los alimentos?



* Gráfica 34

El 92% de los encuestados reconocen la importancia de que los establecimientos de comida deben entrenar su personal constantemente sobre los procesos de higiene y manipulación mientras que el 8% entienden que no es importante.

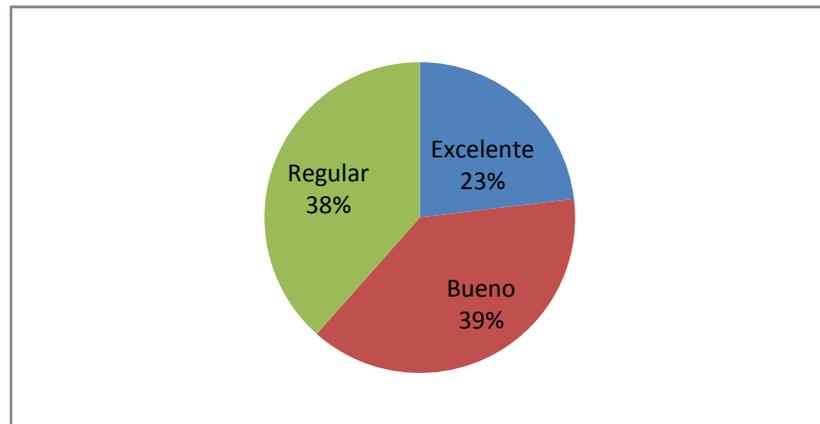
12. Al visitar un restaurante o establecimiento de comida, que le gustaría encontrar?



* Gráfica 35

El 57% le gustaría encontrar en un restaurante un servicio atento, lugar higiénico y comida regular, un 36% sin embargo prefiere encontrar un lugar bien higiénico aunque la comida no sea tan buena, mientras que el 7% prefieren una comida y servicio bueno aunque no luzca muy limpio.

13. En cuanto a la higiene, manipulación de alimentos y servicio como califica a este restaurante?



*** Gráfica 36**

El 39% califica el restaurante donde almorzaba en ese momento en cuanto al servicio y la calidad de alimentos e higiene como bueno, el 23% excelente mientras que el 38% como regular.

3.2 Análisis FODA de los Principales Hallazgos



- Una población conocedora de procesos de higiene y manipulación.
- Empresas de alimentos que invierten en la capacitación de sus empleados .
- Clientes instruidos en seguridad alimentaria.
- Empleados capacitados en seguridad alimentaria.



- Certificación de todo el personal en seguridad alimentaria.
- Mejoras en la capacitación del personal.
- Mejoras en los procedimientos alimentarios por los establecimientos.
- Relanzamiento del lugar turístico provocando mayor demanda en los negocios.



- Empleados conocedores pero aún aplicando malas prácticas.
- Clientes no conocedores de los procedimientos alimentarios.
- Debilidades encontradas por los clientes en cuanto a higiene de los establecimientos.



- Nuevas competencias de restaurantes.
- Clientes que saben lo que buscan

* Gráfica 37

Fortalezas:

- Una población conocedora de la importancia de los procesos de higiene y manipulación de alimentos; tanto empleados como clientes demostraron a través de las encuestas tener conocimientos básicos sobre los procesos de higiene y manipulación de alimentos.
- Empresas de alimentos que invierten en la capacitación de sus empleados a fin de brindar un servicio de calidad y evitar enfermar sus clientes.
- Clientes instruidos en seguridad alimentaria, por tal razón saben que buscar al momento de escoger un lugar donde consumir alimentos. Personas que saben lo que quieren y como lo quieren, por esta razón con su estilo de vida, exigen a las empresas adecuarse a sus demandas.
- Empleados capacitados en seguridad alimentaria, que demuestran una fundamentación sobre los procedimientos básicos para manejar alimentos, a través de las respuestas dadas.

Oportunidades:

- Certificar al personal no solo que labora en la cocina, sino en todo el establecimiento en manipulación de alimentos, aportando la oportunidad de que los estándares se cumplan en todos los procedimientos aplicados, a fin de garantizar productos con calidad alimentaria.
- Capacidad de mejoras a aplicar en la capacitación a los empleados que aún no se han apropiado de los conocimientos de seguridad alimentaria. El

personal actual demuestra tener fundamento en los conocimientos básicos sobre los procesos de seguridad alimentaria, sin embargo, en la labores diarias se observan malas prácticas, por tal razón es necesario que partiendo sobre lo que ya se posee, afianzar los conocimientos a fin de crear una consciencia y buenas prácticas.

- Mejoras a aplicar por los establecimientos de alimentos que así lo requieren a fin de brindar un servicio de calidad. Para las empresas las oportunidades de mejoras son siempre en beneficio de su marca, aportándole nuevas oportunidades y mejoras en las ventas y en la fidelización de sus clientes.
- Establecimientos ubicados en una de las avenidas principales de la ciudad por su importancia histórica, propicia para un relanzamiento de ésta, que genere una alta demanda no solo local sino también turística. La Calle El Conde, siempre ha sido una de los principales atractivos turísticos de la ciudad, debido a su importancia histórica, no obstante ha bajado su popularidad, siendo pertinente un relanzamiento como punto de esparcimiento, que favorecería de manera considerable los ingresos de los negocios allí ubicados.

Debilidades:

- Empleados que aunque aseguran conocer los procedimientos de higiene y manipulación alimentaria, aún continúan practicando tareas inadecuadas.

- Clientes que desconocen sobre los procesos de seguridad alimentaria haciéndolos propensos a contraer enfermedades.
- Establecimientos catalogados por los clientes en cuanto a su higiene y seguridad alimentaria regular, denotando que existen procedimientos inadecuados

Amenazas:

- Restaurantes nuevos cada día, con atractivas ofertas gastronómicas y estándares de higiene altos. Es característico que los restaurantes para poder mantenerse activos deben tener no solo una oferta gastronómica atractiva, sino también estándares de aseguren la calidad de lo que ofrecen, es por tal razón que vemos a diario como nuevos establecimientos de alimentos surgen que amenazan considerablemente los ya establecidos.
- Clientes que saben lo que buscan al visitar un restaurante y establecimiento de comida, y que no aceptan descuidos en los estándares de calidad e higiene ofrecidos.

3.3 Análisis de los Resultados de las Encuestas

3.3.1 Encuestas a Empleados

Las preguntas fueron enfocadas en dos aspectos:

Primero: Para conocer sobre la responsabilidad de la empresa en cuanto a los procedimientos de seguridad alimentaria adoptados, mediante la

capacitación constante de sus empleados y las medidas preventivas usadas en el establecimiento, con relación a esto podemos citar las siguientes preguntas:

1. El restaurante te capacita constantemente sobre los procedimientos adecuados de higiene y manipulación de alimentos?
2. El restaurante posee lavamanos para el uso de los empleados, dentro del tu área de trabajo?
3. Cada que tiempo la empresa te da charlas o te capacita sobre los procesos adecuados de higiene y manipulación?
4. Cada que tiempo el restaurante te suministra uniforme?
5. Favor indicarnos cada que tiempo el restaurante realiza una limpieza profunda del establecimiento completo?

En este tenor se ha podido identificar lo siguiente:

Empresas preocupadas por la capacitación de su personal en los procedimientos de higiene y manipulación adecuados según lo captado, pero sin embargo desconocimiento por parte del personal de los procedimientos adecuados en la higiene y manipulación alimentaria a fin de garantizar un consumo seguro.

Establecimientos de alimentos que se han descuidado en el suministro continuo de los uniformes al personal.

Algunas de las empresas que capacitan poco al personal.

Practica continua de limpieza profunda del restaurante, ayudando a la higiene del mismo y a evitar plagas y roedores.

Segundo: Para rectificar sobre los conocimientos de los empleados de seguridad alimentaria y sus buenas practicas. En este sentido se realizaron las siguientes preguntas:

1. Favor indicarnos las situaciones en que lavas tus manos?
2. Cada que tiempo usas un uniforme limpio?
3. Favor indicarnos en las situaciones qué se realiza la limpieza de la cocina?
4. Usas tu uniforme limpio y planchado?
5. Te quitas el uniforme y delantal cuándo?
6. Entiendes que los procedimientos de manipulación que se emplean en la cocina son los correctos y contribuyen para evitar enfermedad en los clientes?
7. Favor indicarnos en las situaciones qué se realiza la limpieza de la cocina?
8. Las neveras y freezer poseen identificadores que indican donde almacenar correctamente los alimentos?
9. Almaceno alimentos en las latas luego de destapados?
10. Etiqueto los alimentos antes de guardar en las neveras?
11. Los productos vencidos o algo dañados? Puede seleccionar más de una opción

En este sentido se ha encontrado lo siguiente:

La población encuestada marca un alto porcentaje de empleados jóvenes estudiantes.

Un alto porcentaje conoce los procedimientos de higiene y manipulación de alimentos aunque no todos lo practican correctamente.

Malas prácticas aplicadas por parte del personal en los procedimientos diarios de la manipulación de alimentos.

Discordancia entre algunas respuestas, dando cabida al desconocimiento de algunos procesos.

Confesión de algunos empleados en malas prácticas.

3.3.2 Encuestas a Clientes

Las encuestas realizadas a los clientes buscaban obtener acerca del grado de conocimiento de estos acerca del tema y sus preferencias al momento de escoger un lugar donde comer. En este sentido se ha identificado lo siguiente:

- Una población joven y capacitada.
- Un alto porcentaje de clientes extranjero.
- Un alto porcentaje asegura conocer sobre procesos de higiene y manipulación de alimentos.
- Preferencias al momento de escoger donde adquirir alimentos de que el lugar aunque sea caro esté debidamente higiénico.
- Reconocimiento de parte de la población encuestada de la importancia para la salud de los procesos de higiene y manipulación y la capacitación constante del personal que labora en establecimientos de comida sobre este tema.

- Un alto porcentaje de la población encuestada admite que las principales razones por la que no visitaría nuevamente un restaurante están asociadas a la mala manipulación de alimentos e higiene del establecimiento.
- Un porcentaje alto de los encuestados clasifican el lugar donde ingerían alimentos en ese momento como bueno y regular, denotando debilidades en los mismos.

3.4 Conclusiones

En todo el desarrollo de este trabajo de investigación se han presentado teorías, elementos históricos, resultados de investigación de campo, análisis e interpretaciones, siempre con la sana intención de encontrar las causas principales de la problemática planteada y para fundamento de las hipótesis.

Dichas hipótesis que sirven de base a todo el desarrollo del estudio, fueron propuestas con el fin de verificar el conocimiento y cumplimiento de los procesos de higiene y manipulación adecuados por los establecimientos antes mencionados, pero sobre todo para contribuir y aportar soluciones que permitan a dichos restaurantes mantener estándares de calidad en los alimentos ofrecidos y así garantizar la salud de sus comensales.

Luego de realizadas las encuestas a los involucrados: empleados y clientes, además de las entrevistas aplicadas a los gerentes y el método de observación tras la visita de los establecimientos, se procede a informar las conclusiones a las que se ha llegado:

- **Establecimientos interesados en ofrecer calidad y preocupados por sus clientes.**

Los resultados arrojados a través de las encuestas y entrevistas, manifiestan que los restaurantes investigados, sin lugar a duda, se preocupan en ofrecer un servicio de calidad. El hecho de que sus filosofías corporativas hablen sobre experiencias inigualables, que los

empleados conozca las estandarizaciones por las que se rigen , muchas de ellas internacionales, y además que se preocupen por la presentación del establecimiento y el personal, indican que son empresas comprometidas con sus comensales y la sociedad, aunque se detectan debilidades que deben ser trabajadas a fin de lograr sus objetivos como empresas-

- **Discrepancia entre lo que expresan los gerentes y los resultados arrojados en las encuestas sobre los procesos de higiene y manipulación de alimentos implementados por los restaurantes.**

Es indiscutible que se puede notar una discordancia entre lo que expresan los gerentes a través de las entrevistas y clientes sobre los procesos los procesos adecuados de higiene y manipulación aplicados en los mismos, ya que la percepción que tienen la mayoría de los clientes sobre la higiene de los restaurantes es regular denotando que existen debilidades palpable de manera considerable por los consumidores al momento de acudir al establecimiento, y estas afectan de manera considerable la asistencia a los restaurantes.

- **Discordancia entre lo expresado por los gerentes y empleados sobre su capacitación constante en los procesos de higiene y manipulación de alimentos y lo arrojado a través de las encuestas aplicadas al personal.**

Aunque la empresa y los empleados aseguran impartir y recibir constantemente capacitación sobre los procesos de higiene y

manipulación adecuados, los resultados arrojados a través de las encuestas denotan debilidades en conocimiento sobre el tema, dando a entender que las capacitaciones no son regulares o no son eficientes para alcanzar sus objetivos de aprendizaje y buenas prácticas.

- **Anomalías y malas prácticas aplicadas por los empleados durante sus labores cotidianas.**

De igual modo, fueron encontradas anomalías en los empleados, a la hora de manipular y aplicar la higiene en los alimentos. Provocando la predisposición del cliente antes del consumo en cuanto a la higiene y seguridad alimentaria, amenazando la asistencia de los clientes a dichos establecimientos.

- **Falta de supervisión para el cumplimiento de los estándares establecidos por los establecimientos a fin de evitar enfermedades alimentarias.**

Las confesiones de los empleados ante las malas prácticas en las labores diarias dan a entender que hay una falta de supervisión para el cumplimiento de los estándares establecidos por el restaurante, dando cabida a consecuencias que puedan afectar la salud de sus comensales.

- **Clientes exigentes que buscan calidad**

Los resultados arrojados a través de las encuestas revelan que al momento de los clientes escoger un lugar donde comer, no solo buscan las apariencias o popularidad del mismo, sino que prefieren ante todo que

la higiene del lugar sea excelente y que sus estándares de servicio e higiene alimentaria garanticen una estancia en el mismo agradable y sobre todo saludable. Por lo tanto los restaurantes deben garantizar una experiencia de compra o servicio óptima para poder subsistir en el mercado, y aunque los analizados hacen un esfuerzo por esto, aún existen debilidades palpables por los consumidores al momento de calificar los mismos como regulares.

- **Falta de consciencia entre los empleados**

El hecho de conocer los procedimientos de las buenas prácticas en la cocina, no logra garantizar que estos sean cumplidos a cabalidad, denotando una falta de consciencia entre los empleados que a pesar de haber recibido capacitación sobre el tema no han sido capaces de asegurar la aplicación constante diaria, y así garantizar la calidad y seguridad de los productos o alimentos que ofrecen a sus comensales.

- **Descuido de las Autoridades**

La situación presentada con las alcantarillas que afecta de forma muy directa a los restaurantes, da a entender descuido y negligencia de las autoridades sanitarias, afectando la imagen de los establecimientos ante sus comensales y por supuesto la salud de los mismos.

En otra ocasión que pudo denotarse el descuido, es ante la falta de certificación de los empleados, ya que como entidades gubernamentales sanitarias, es su deber velar por la salud de los ciudadanos, mediante una inspección rutinaria no extorsionada y la exigencia de las certificaciones necesarias que garanticen que el personal que manipule alimentos tenga los conocimientos necesarios para evitar enfermedades.

3.5 Recomendaciones

Luego de haber presentado, analizado y de llegar a conclusiones de todo los procedimientos de higiene y manipulación adoptados por los restaurantes de comida rápida del Conde, y la situación que afrontanlos mismo con la inconformidad expresada por los clientes ante la calidad de lo recibido, resta plantear las recomendaciones de lugar que se entienden pueden contribuir con la solución de la problemática:

- **Entrenamiento a la Gerencia sobre controles de calidad y Supervisión Efectiva**

La capacitación al personal encargado de la supervisión de cómo lograr mejores resultados de los empleados de líneas en cuanto al cumplimiento de normas y procesos de seguridad alimentaria.

- **Capacitación de los empleados constantes**

Crear un programa de capacitación constante para actualizar y mantener activo los conocimientos sobre los procesos de higiene y manipulación en los empleados de línea.

- **Una planificación de seguimiento**

Crear una planificación de seguimiento, checklist, el cual sea verificado por el gerente o supervisor de turno a fin de validar el cumplimiento de los estándares requeridos.

- **Encuesta periódicas de seguimiento**

La única manera de garantizar que lo que se está haciendo está logrando sus objetivos es midiéndolo, por tal razón recomendamos encuestas periódicas, cada tres meses, de seguimiento aplicadas tanto a los empleados como a los

clientes, a fin de medir el avance que se está obteniendo con la medidas aplicadas y por supuesto si los clientes las están percibiendo.

Además de todo lo detallado arriba, se entiende que como recomendación final y muy importante, es llevar a cabo el plan o diseño estratégico creado para el control de la higiene y manipulación en el servicio de los establecimientos de comida rápida de la Calle El Conde, Zona Colonial, y que se detalla a continuación:

3.6 Diseño de Estrategias para la Higiene y Manipulación en el Servicio de los Establecimientos de Comida Rápida en la Calle el Conde, Zona Colonial

El diseño de estrategias correctas para la higiene y manipulación de alimentos en los servicios ofertados en los establecimientos de comida rápida, es de vital importancia no solo para el éxito de estos negocios sino también para la salud de los clientes. Por ese motivo es necesario poseer conocimientos básicos sobre la importancia sobre la limpieza y adecuada manipulación de los alimentos. Así como la capacitación de los entes gastronómicos enfocados en lograr los estándares de calidad en el manejo de los mismos.

El servicio superior u óptimo pretende sobrepasar las expectativas del cliente, pues es por todo conocido que la satisfacción de las necesidades de los clientes no asegura su lealtad. La preparación de los alimentos es una actividad clave en la aceptación de las comidas, la calidad debe abarcar todas las tareas involucradas en la manipulación de alimentos y sus insumos. Para esto es imprescindible utilizar como referencia Manuales de Buenas Prácticas de Manipulación, dirigido a empresarios, administradores y empleados de los restaurantes de comida rápida, desarrollados bajo un marco de Normas Nacionales e internacionales sobre higiene y sanidad de los alimentos.

La higiene es indispensable para elaborar una comida sana y de calidad que además de satisfacer una necesidad básica, sea aprovechada adecuadamente y que no perjudique al organismo. Para lograr un eficiente Plan de Higiene y Manipulación de los Alimentos servidos en estos negocios, es necesario considerar tres aspectos importantes, cada uno con sus respectivas pautas, estos son: Manipulación de Alimentos (obtención, recepción, almacenamiento, preparación y suministro final de alimentos), limpieza y desinfección y control de plagas. Esta estrategia debe utilizarse en las dos áreas principales de las operaciones del servicio de alimentos en todas las áreas del restaurante y ser supervisadas por las autoridades correspondientes.

En este sentido se ha diseñado un plan estratégico a realizarse por dos áreas:

- Autoridades Sanitarias (Digenor y Salud Pública)
- Alta Gerencia del Restaurante

Recomendamos que las entidades de seguridad alimentaria y fines de higiene y salud; como son: **Salud Pública Y DIGENOR**, deberían implementar con carácter prioritario una forma de regular el control de higiene y manipulación de alimentos de la siguiente forma:

1. Estricto control con las certificaciones correspondientes.

Según los datos arrojados, denotamos en nuestra investigación que las empresas de alimentos ni sus empleados cumplen con las

certificaciones que se requieren para manipular alimentos de manera segura, es por tal razón que debe ser de carácter obligatorio.

2. Inspecciones.

Inspecciones constantes y sin previo aviso, para garantizar el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos establecidos por las autoridades, a fin de garantizar la seguridad alimentaria.

3. Implementación de multas.

Implementar multas, basado en los resultados arrojados por las inspecciones. Proporcionando la vigilancia exhaustiva de los propietarios de los establecimientos.

4. Cumplimiento de las normas ISO.

Recomendamos que todos los establecimientos además de cumplir con las normas ISO de controles de calidad a su vez se sugieran mostrar la certificación garantizada del cumplimiento de la misma, debidamente actualizada y esto debe ser monitoreado por las autoridades.

5. Revisión del cumplimiento de la ley 42-01 del art. 125 y art. 127.

De la misma manera recomendamos que los establecimientos cumplan con el capítulo VIII del tercer libro donde cita los art 125 y 127 evitando demandas de parte de los turistas o consumidores nacionales a tales establecimientos.

En relación a los restaurantes es necesario implementar las siguientes estrategias:

- **Cumplimiento de los códigos alimentarios como el código: CODEX.**

El cumplimiento del código alimentario con el objetivo de proteger la salud de los consumidores y de garantizar unas prácticas equitativas en el comercio de los productos alimentarios. Comprendiendo una serie de normas generales y específicas que aseguran la salud alimentaria de los consumidores. Los productos destinados al consumo local o de importación deben ser seguros y de buena calidad para de esta forma lograr una buena práctica del mis

Todo esto con el propósito de ofrecer una seguridad alimentaria a la población nacional y los consumidores internacionales de esta importante zona.

- **Certificación Cristal para los restaurantes de comida rápida**

Esta certificación es otorgada por un organismo internacional LTD, quienes supervisan mensualmente que los establecimientos cumplan los estándares de seguridad alimentaria, e inocuidad de alimentos (que no sean dañinos), así como también la seguridad del personal, por lo tanto, es muy importante que los establecimientos cumplan con estos parámetros.

- **Certificación Cristal y HACCP para los altos directivos y gerentes de restaurantes.**

Esto permitirá que la alta gerencia de los restaurantes, incluyendo los dueños y altos directivos conozcan sobre lo que se requiere y hablen un mismo idioma al momento de exigir el cumplimiento de los procedimientos, al igual de la certificación Cristal, la HACCP permite garantizar seguridad mediante medidas correctivas y análisis de puntos críticos de control.

- **Certificación en ServSafe a todos los empleados de los restaurantes**

La certificación ServSafe es otorgada por la Asociación Nacional de Restaurantes de Estados Unidos, la cual garantiza mediante una capacitación y evaluación posterior el conocimiento de los procesos adecuados para la higiene y manipulación de alimentos, tanto en el proceso de transportación, almacenaje, sanitización, preparación y limpieza del área donde se elaboran. Es por tal razón, necesario que todo los empleados que labore en el restaurante este certificado, sin importar su función en el mismo, ya que a través de esto se garantiza un mejor control de los procedimientos.

BIBLIOGRAFÍA

- Andalucía, J. d. (s.f.). *Manipulación de Alimentos*. Recuperado el 10 de Junio de 2014, de http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos2/material_didactico/especialidades/materialdidactico_manipulacion_alimentos/PDF/Manual_Comun.pdf
- Caballos, E. M. (2000). Nicolás de Ovando y los Orígenes del Sistema Colonial Español 1502-1509. *Patronato de la Ciudad Colonial*.
- Cancino, A. (s.f.). *Mailxmail.com*. Recuperado el junio de 15 de 2014, de Operacione de Restaurantes y Bares: <http://www.mailxmail.com/curso-operacion-restaurantes-bares/origen-definicion-presentacion-restaurant>
- Española, R. A. (s.f.). *Diccionario Rela Academia Española*. Recuperado el 09 de Junio de 2014, de Cada una de las personas que comen en una misma mesa.
- Gispert, C. (2001). *Historia del Mundo Moernos*. Barcelona: Océano.
- Hoy.com.do. (s.f.). *Periódico Hoy*. Recuperado el 15 de Mayo de 2014, de (<http://hoy.com.do/falta-de-higiene-preocupa-comerciantes-de-el-conde/>).
- ISO9001. (s.f.). *ISO 22000*. Recuperado el 20 de Mayo de 2014, de (Similar a ISO 9001 con referencia a la retirada guía ISO 15161).
- Montás, E. P. (1998). La Ciudad del Ozama: 500 años de la Historia Urbana. (E. Lunweg, Ed.) *La Ciudad del Ozama: 500 años de la Historia Urbana*, 10-15.
- Princesa, V. (s.f.). *Villas Princesa*. Recuperado el 20 de Mayo de 2014, de (<http://www.villasprincesa.com/es/turismo-zona-colonial-aumenta-un-50-por-la-autovia-del-coral/>)
- Promonegocios. (s.f.). *Promonegocios*. Recuperado el 09 de Junio de 2014, de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- PUCMM. (s.f.). *Santo Domingo Colonial*. Recuperado el 15 de Marzo de 2014, de rsta.pucmm.edu.do
- Universal, D. H. (1997). *Diccionario Enciclopédico*. México: Océano uno Color.
- Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia.com*. Recuperado el 09 de Junio de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_alimentaria

ANEXOS

UNIVERSIDAD APEC
UNAPEC

CURSO DE MONOGRAFICO DE EVALUACION FINAL
EVALUACION DE LAS PROPUESTAS
MAYO AGOSTO 2014

TITULO : DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA HIGIENE Y MANIPULACIÓN EN EL SERVICIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS
DE COMIDA RÁPIDA EN LA CALLE EL CONDE, ZONA COLONIAL. STO DGO.

MODULO : SISTEMA OPERATIVO DE HOTELES (NAVIHOTEL)

PROFESOR (A) : CARLOS BASILIS

AUTOR : PATRICIA FROTMAN | GISELLE M. BÁEZ DE LOS SANTOS
STEPHANIE ESTEBAN COLÓN

MATRICULA : 20070690 | 20081654 | 20092100 | AREA TURISMO

PROBADO : _____ APROBADO CON MODIFICACION : X

RECHAZADO : _____ FIRMA : Carlos Basilis

FECHA DE ENTREGA DEL TRABAJO AL PROFESOR : _____

FECHA DE ENTREGA DEL TRABAJO AL COORDINADOR EJECUTIVO : _____

OBSERVACIONES :

PROFESOR, EXPLIQUE LAS RAZONES POR LAS QUE USTED APROBO CON

MODIFICACIONES O RECHAZO :

① Buen Anteproyecto
② modificación en el objetivo general, y recomendación
en el punto de la tabla de contenidos

Anexo #1: ANTEPROYECTO



Decanato de Turismo

Escuela de Administración

“Diseño de Estrategias para la Higiene y Manipulación en el servicio de los establecimientos de comida rápida en la Calle El Conde, Zona Colonial. Sto. Dgo.”

Sustentantes:

Patricia Frotman2007-0690

Giselle MiguelinaBáez De Los Santos2008-1654

Stephanie Esteban Colon 2009-2100

Asesor

Carlos Alfredo Basilis

Anteproyecto de la monografía para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

Distrito Nacional, Republica Dominicana

Año 2014.

1.- SELECCIÓN DEL TEMA:

Diseño de Estrategias para la Higiene y Manipulación en el servicio de los establecimientos de comida rápida en la Calle El Conde, Zona Colonial. Sto. Dgo.

Introducción

La higiene y manipulación de alimentos es un tema muy discutido hoy en día, debido a la importancia que representa para la salud de los comensales y para los establecimientos que se dedican a la comercialización de alimentos. Actualmente se nota un incremento significativo en los negocios de este tipo, pero sin embargo existe la duda de que si cada establecimiento toma las medidas preventivas necesarias para evitar la propagación de enfermedades por el consumo de alimentos mal manipulados.

Los negocios de comida rápida son uno de los principales comercios que han tenido un incremento significativo en República Dominicana. El hecho de caminar por una de sus atractivas vías peatonales como El Conde, y ver la cantidad de este tipo de negocios nos confirma lo antes expuesto. Aunque es debido analizar si cada establecimiento esta cumplimiento con los requerimientos de seguridad alimentarias necesarios para ofrecer productos y servicios de calidad capaces de garantizar la salud de sus comensales.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es analizar los procedimientos de higiene y manipulación adoptados por los establecimientos de comida rápida de la calle el Conde, Zona Colonial, R.D., durante el período septiembre-diciembre 2013. Mientras que los específicos son identificar las principales malas prácticas de higiene y manipulación aplicadas por los establecimientos de comida rápida de la calle el conde. Medir las consecuencias de las malas prácticas de higiene y manipulación en la salud de los clientes y

evaluar el grado de satisfacción de los clientes en relación a la higiene del establecimiento y sus empleados.

Como sustento a esta investigación servirán de base diversas teorías asociadas al tema, tales como: Higiene y Manipulación Alimentaria, Seguridad Alimentaria, estandarización de procesos, intoxicación alimentaria, entre otros.

Las metodologías exploratorias y descriptivas serán las escogidas para su aplicación mediante encuestas a los clientes, empleados y entrevistas a los gerentes de los establecimientos, a fin de conocer las diferentes percepciones de cada área e identificar las debilidades presentes.

Se hará un análisis de las problemáticas que presenta esta zona para así llegar a la conclusión de cuáles serían las estrategias adecuadas a diseñar para controlar tales situaciones. Analizaremos tanto las condiciones físicas como las naturales y financieras.

Definición del Tema

La garantía de preservar la salud, evitando contaminar o enfermar a los comensales, es uno de los objetivos fundamentales de los establecimientos de comida rápida al ofrecer sus servicios, ya que sin lugar a duda, una mala manipulación de alimentos puede provocar microorganismos que pueden afectar la misma provocando malestar en el cliente. Este tema está enfocado en el planteamiento de criterios y estrategias para llevar a cabo un proceso sistematizado y controlado por medio de estándares de calidad para la higiene y manipulación de alimentos de los establecimientos de comida rápida en la calle El Conde, Zona Colonial. Santo Domingo.

3. PROBLEMÁTICA DEL PROBLEMA

a) Descripción del Problema

La actividad comercial es de gran importancia en la zona colonial, especialmente la desplegada en los improvisados mercados artesanales, pero el espíritu luchador de la población de la zona colonial no descansa en esta actividad ya que ha sido notorio el incremento de la venta de comida rápida y esto se manifiesta en la proliferación de estos establecimientos. Sin embargo, el hecho de que alguien se dedique a la comercialización de alimentos, no garantiza que los procedimientos en la manipulación de los mismos sean los adecuados, y mucho menos que exista una estandarización en la capacitación del personal que realiza esta tarea. Es común encontrarnos con casos de personas que han sufrido alguna indigestión leve debido al consumo de alimentos, en otros casos las consecuencias han requerido hospitalización, y esto en su mayor parte es debido a las malas prácticas de higiene y manipulación que son aplicadas a los mismos. Sin embargo, para los negocios dedicados a la venta de comida, este tipo de situaciones pueden afectar considerablemente su imagen e ingresos, es por tal razón que deben esforzarse en aminorarlas de manera tal que no se presenten.

Este trabajo busca diseñar una metodología para la higienización de alimentos adecuada en los servicios de comida rápida en la calle El Conde elevando así la seguridad alimenticia. Para lograrlo se necesita implementar un análisis de peligros y puntos críticos de control, con el objetivo de maximizar la seguridad alimentaria en todas las etapas por las que atraviesan los alimentos en los procesos productivos de los diferentes platos que componen su menú y contar así con las condiciones para ofrecer un servicio confiable y seguro, y de esta manera mejorar la percepción de los clientes y mejorar su posición estratégicamente.

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

a) Objetivo General

Evaluar los procedimientos de higiene y manipulación adoptados por los establecimientos de comida rápida de la calle el Conde, Zona Colonial, R.D., durante el período septiembre-diciembre 2013.

b) Objetivos Específicos

- Identificar las principales malas prácticas de higiene y manipulación aplicadas por los establecimientos de comida rápida de la calle el conde.
- Medir las consecuencias de las malas prácticas de higiene y manipulación en la salud de los clientes.
- Evaluar el grado de satisfacción de los clientes en relación a la higiene del establecimiento y sus empleados.

Variables de Estudio

Variables Independientes	a) Variables Dependientes
Clientes:	Edad, Sexo, ocupación, estado civil, ingresos.
Infraestructura:	imagen, higiene, limpieza de baños, mobiliario, etc.
Alimentos:	presentación, higiene, calidad,
Personal del establecimiento:	Presentación, higiene, uniforme, manipulación.

Variables que Intervienen

- Accesibilidad geográfica
- Precios

5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

a) Justificación Teórica

Según (Andalucía, pág. 16) y otros autores, “una de las fuentes principales de contaminación de los alimentos es el hombre, y otra los microorganismos. La contaminación del hombre disminuye si se tienen en cuenta medidas de higiene personal, sin embargo, la de microorganismos es algo más complicada por lo cual se deben conocer todos y cada uno de ellos, y sobre todo conocer su forma de actuación para así evitarlos”. Es indiscutible que la mayor responsabilidad para evitar enfermedades por contaminación alimentaria es del hombre, quien con sus buenas prácticas de higiene y manipulación puede controlar la calidad de los alimentos que realiza.

Los negocios de comida rápida están hoy muy de moda, viéndose un incremento sustancial de los mismos, tal situación no es ajena a la zona colonial, específicamente en la Calle El Conde, debido a la concurrencia de turísticas que acuden al lugar. Sin embargo, el tema a discusión es si ¿en todos los negocios es hábito capacitar su personal en las buenas prácticas alimentarias?, ¿se siguen procedimientos que garanticen productos de calidad alimentaria?

Esta investigación busca mediante el análisis de las teorías sobre higiene y manipulación alimentaria, identificar las posibles malas prácticas en los negocios citados, a fin de diseñar estrategias estandarizadas que garanticen el servicio de alimentos seguros.

b) Justificación Metodológica

Se aplicará el estudio cualitativo: Exploratorio-Descriptivo, ya que se busca investigar un tema no tratado anteriormente, como es: Diseño de Estrategias para la Higiene y Manipulación en el servicio de los establecimientos de comida rápida en la Calle El Conde, Zona Colonial. Sto. Dgo. El método exploratorio permitirá la familiarización con las situaciones

reales, permitiendo una interacción con los involucrados de manera tal que ayudará a la identificación de la problemática presente, contribuyendo a las futuras recomendaciones.

El método exploratorio se aplicará a través de consultas a los libros, documentos, revistas y artículos asociados al tema, pues busca profundizar en los procesos de higiene y manipulación, además a través de la observación del comportamiento de las actividades cotidianas realizadas por el personal de los establecimientos de comida rápida, y el grado de satisfacción de los clientes ante los servicios recibidos.

En el método descriptivo se obtienen las características, actitudes y comportamiento de la población de estudio. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Los aspectos que se evaluarán son los procesos de higiene y manipulación de alimentos aplicados por los empleados, la higiene del personal y el establecimiento y la percepción de los clientes ante la higiene en los servicios recibidos.

c) Justificación Practica

Desde el punto de vista práctico servirá para obtener más conocimientos y aportar posibles soluciones que ayuden a los establecimientos de comida rápida de la Calle el Conde a establecer y fomentar políticas y normas de higiene y manipulación estandarizadas que contribuyan a la calidad de sus servicios, mejorando su imagen y percepción ante sus públicos.

Por último, profesionalmente pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante los estudios y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

a) Según el Objeto de Estudio

- Investigación de campo

Según este objeto de estudio de investigación vamos a estudiar y evaluar el estado actual en cuanto a los procedimientos de higiene y manipulación de los establecimientos de comida rápida de la calle El conde, Zona Colonial de Santo Domingo. Obteniendo nuevos conocimientos de la realidad de la sociedad en esta zona.

- Investigación de caso o en encuestas.

En este tipo de investigación vamos a producir un razonamiento inductivo por medio de recolección de datos, encuestas y observaciones.

b) Según la extensión del estudio

- Investigación semiexperimental

Vamos a investigar datos previamente ya estudiados. Como son los casos de seguridad alimentaria de los establecimientos de la Zona Colonial. Comparación de problemáticas, soluciones y recomendaciones de años anteriores a diferencia de la actualidad.

d) Según el nivel de medición

- Investigación Descriptiva

En esta investigación vamos a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de esta zona a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Describiremos las situaciones y problemáticas en las que están los establecimientos de comida rápida en cuanto a la higiene y manipulación de alimentos de la zona. Buscando prevenir que siga

decaendo esta importante zona de nuestro país y aumentando la seguridad para la población dominicana, comerciantes y turistas visitantes.

e) Según las técnicas de obtención de datos

- Investigación Proyectiva

Formulación y Diseño de estrategias para el mejoramiento, control de calidad en servicios y productos, cumplimiento de normas ISO en la higiene y manipulación de alimentos en los establecimientos de la calle El Conde, Zona Colonial de Santo Domingo. A partir del diagnóstico de las necesidades de la zona.

f) Según de ubicación temporal

- Investigación Histórica

Por medio de las fuentes primarias y secundarias la investigación se basa en experiencias pasadas y prevención de situaciones inesperadas futuras. Obteniendo las mejores pruebas como son los testimonios a través de encuestas, entrevistas y observaciones.

7. MARCO DE REFERENCIA

Marco Teórico

Actividad Económica

Es el proceso mediante el cual conseguimos productos, bienes y servicios que cubren nuestras necesidades.

Las actividades económicas se dividen en tres sectores:

- 1. El Sector primario:** Comprende las actividades destinadas a obtener alimentos y materias primas del medio natural.
- 2. El Sector Secundario:** Comprende las actividades económicas industriales, es decir que trabajan sobre lo conseguido en la primera actividad.
- 3. El Sector Terciario:** Comprende los servicios de la sociedad.

Sector Servicio o Sector Terciario:

Es el sector económico que comprende todas aquellas actividades económicas que no producen bienes materiales de forma directa, sino servicios que ofrecen para satisfacer las necesidades de la población. Incluye subsectores como comercio, transporte, comunicación, finanzas, turismo, hostelería, ocio, cultura, espectáculos, la administración pública y los denominados servicios públicos, el preste del Estado o el sector privado.

El sector terciario dirige, organiza y facilita la actividad productiva de los otros sectores (primario y secundario). Aunque se le considera un sector de producción, su papel principal se encuentra en los 2 pasos siguientes de la actividad económica: la distribución y el consumo.

Turismo es como el conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.

En el presente año 2013, el turismo es una de las industrias más importantes a nivel mundial y promueve viajes de todo tipo: con fines de descanso, motivos culturales, interés social, negocios o simplemente ocio.

La calle El Conde es la calle más antigua de la ciudad colonial de Santo Domingo. Su nombre se debe al Conde de Peñalba. En la antigüedad esta calle contaba con los disfrutes de cines y varios hoteles, su decoración eran en pinos y árboles que le daban un estilo europeo mientras que en la actualidad cuenta con diversos restaurantes y establecimientos de comida rápida y con un estilo caribeño y acogedor a la época.

En el año 2011 los comerciantes de la calle El Conde se vieron en la obligación de recurrir a las autoridades competentes (ayuntamientos del Distrito Nacional, prensas y demás). Donde expresaron sus quejas referidas a la gran problemática por la preocupación mostrada a la falta de higiene en la zona. Esto afecto tanto a la cantidad de turistas que visitan esta zona del país como a los pobladores y los comerciantes.

Según el periódico(Hoy.com.do)'Los comerciantes también denunciaron a algunos de sus propios colegas, quienes sacan los desechos en horas inadecuadas, cuando en la zona existen horarios establecidos para la circulación de recolectores de basura'.

Para la(ISO9001)La zona Colonial cuenta con más de 20 establecimientos de comida rápida los cuales más del 10% no han logrado mantener el mismo auge y control de calidad en los alimentos. Muchos de estos no cumplen con las normas del Sistema de gestión en materia de seguridad alimentaria.

Algunos de los establecimientos de comida rápida de esta zona en el año 2014 son:

- ✓ Café Roma
- ✓ Café Paco Cubano
- ✓ Café Borbone
- ✓ Cafetería Asis-Toi
- ✓ Cafetería Noan de Bari
- ✓ Hard Rock
- ✓ Segafredo
- ✓ Zorro Comida Mexicana
- ✓ Pizzarelli
- ✓ Restaurante El Conde
- ✓ La Cafetera
- ✓ Mi Casita de Campo
- ✓ Petrus
- ✓ Pollo Rey
- ✓ KFC
- ✓ Pizza Hut
- ✓ Dama Imperial
- ✓ Pizza House
- ✓ Cafetería Rex

Según(Princesa)En la actualidad la calle el Conde, Zona Colonial ha incrementado el 50% en visitas de turistas de los cuales 4,000 turistas vienen desde punta cana. Esto implica un mayor riesgo ya que los mismos tendrán la opción de realizar consumos en los establecimientos de comida rápida de esta zona. Lo que requiere una mayor fuerza de seguridad y control de calidad en la Higiene y Manipulación de alimentos.

En síntesis la Zona Colonial es una de las zonas de mayor importancia en nuestro país y la misma debe cumplir los más altos estándares de seguridad tanto alimenticia como seguridad física y mental a sus visitantes y pobladores. De esto dependerá el crecimiento y los beneficios de los comerciantes y del País en general.

Marco Conceptual

Con el fin de lograr un entendimiento claro del presente documento, de evitar ambigüedades en la interpretación del mismo, se definirán y conceptualizarán todos aquellos términos que se consideren necesarios para tal fin.

Calidad en el producto

Para obtener productos y servicios de calidad debemos asegurar su calidad desde el momento de su diseño. Un producto o servicio de calidad es el que satisface las necesidades del cliente, por esto para desarrollar y lanzar un producto de calidad es necesario:

- ✓ Conocer las necesidades del cliente
- ✓ Diseñar un producto o servicio que cubra esas necesidades
- ✓ Realizar el producto o servicio de acuerdo al diseño.
- ✓ Conseguir realizar el producto o servicio en el mínimo tiempo y al menor costo posible.

Comida Rápida

El concepto comida rápida o fastfood del inglés, es un estilo de alimentación donde se prepara y sirve para ser consumido rápidamente en establecimientos especializados. El ejemplo de locales conocidos a nivel mundial, es la multinacional McDonald's.

Características:

- ✓ Locales y restaurantes: una de las características más importantes de la comida rápida, es que se consumen sin el empleo de cubiertos algunos de estos son pizza, hamburguesas, pollo frito, sándwiches, papas fritas, etc. Adicional a esta característica es que en la mayoría de los establecimientos de comida rápida no hay camareros (tampoco servicio de mesa) y las personas para ordenar deben hacer filas y pagar de inmediato. La comida es entregada al instante para posteriormente pueda ir a sentarse a disfrutar su comida, también tienes que recoger tu comida.
- ✓ Alimentos: Debido a que el concepto de la comida rápida se basa en velocidad, uniformidad y bajo costo, la comida rápida se hace a menudo con los ingredientes formulados para alcanzar un cierto sabor o consistencia y para preservar frescura.

Ejemplos de platos de comida rápida: la comida rápida incluye productos y platos como pastas y tartas calientes, croissants, nuggets, sopas y ensaladas. Además de:

- Pizzerías
- Cafeterías
- Pica Longas

Cliente: Según (Promonegocios) es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Comensal, según (Española) son Cada una de las personas que comen en una misma mesa.

Empresa

Organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales.

Fundamentos teóricos sobre la calidad de servicio:

Es definido como la satisfacción del cliente, un elevado nivel de calidad de servicio proporciona beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costos, motivación del personal y diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes.

Higiene y manipulación de Alimentos

Necesidades básicas del cliente

Las principales necesidades básicas de un cliente son:

- ✓ Ser comprendido
- ✓ Sentirse bienvenido
- ✓ Sentirse importante
- ✓ Sentir comodidad
- ✓ Sentir confianza
- ✓ Sentirse escuchado

Seguridad Alimentaria: Según(Wikipedia) hace referencia a la disponibilidad de alimentos, el acceso de las personas a ellos y el aprovechamiento biológico de los mismos.

Turismo

Según (Universal, 1997). Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. Actividad, que implica viajar, hospedarse o pernoctar, por un tiempo determinado, en un lugar geográfico no habitual.

Marco Espacial

Diseño Estrategias para la seguridad y mejoramiento de la Higiene y Manipulación de alimentos en establecimientos de comida rápida, en la Calle El Conde, Zona Colonial, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Marco Temporal

Problemáticas, seguridad y control de calidad del producto y servicio en la Higiene y Manipulación en los Restaurantes de comida Rápida de la Calle El Conde, Zona Colonial. Sto. Dgo. En el periodo septiembre-diciembre 2013.

8. MÉTODOS, PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

a) Método de Observación

Consiste en seleccionar lo que vamos a analizar. Planteando previamente lo que nos interesa describir y explicar, tomando datos adecuados y fiables y conductas perfectamente identificadas.

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. (Organización Mundial del Turismo).

El país recibe cerca de 4.5 millones de turistas al año. República Dominicana genera ingresos por más de 4 billones de dólares en turismo y emplea cerca de 200 mil empleos cada año correspondiente al 8.2% del PIB. (Estudio de mercado, PROESA/foodservice)

Nuestro país cuenta con 129 principales cadenas de restaurantes de comida rápida, de los cuales el 20% están ubicados en la calle El Conde, Zona Colonial.

La seguridad alimentaria es un derecho fundamental vinculado al desarrollo humano. Existe cuando todas las personas tienen en todo momento, acceso a suficientes alimentos sanos y nutritivos, que permitan satisfacer sus necesidades alimenticias y disfrutar una vida sana. (Listín Diario, 21 de Marzo año 2012)

Informes emanados de organismos internacionales especializados, tales como PNUD/PMA, OMS, FAO, entre otros, demuestran que la mala nutrición es una consecuencia directa de la inseguridad alimentaria y que impacta

negativamente a las economías nacionales y globales, perpetuando la pobreza y el hambre.

En República Dominicana el negocio de comida rápida seguirá creciendo a medida que la población continúe cambiando sus hábitos alimenticios. Inicialmente las franquicias eran un lujo, pero gracias a su eficiente forma de operar, la calidad que ofrecen y sus posicionamientos, han pasado a ser la comida diaria de la población metropolitana.(Etienne Sánchez destaca la eficiencia de los fastfoods, Por Etienne Sánchez. Presidente de ADECOR/Revista EIMercado.com)

Los restaurantes de comida rápida son esenciales para la economía y garantizan a la población altos estándares de calidad, seguridad e higiene que otros no pueden ofrecer. Por lo que requiere un mayor grado de atención, para así aumentar los beneficios de nuestro país.

b) Procedimientos

Diferentes fases secuenciales que se han venido utilizando para desarrollar la investigación.

1. Visita a los establecimientos de comida rápida de la zona.
2. Observación, encuestas, y entrevistas.
3. Proceso de revisión y búsqueda de información (historias, hipótesis, hechos característicos).
4. Análisis, síntesis y comparación de todos los datos recopilados.
5. Aportes teóricos, opiniones o recomendación con una perspectiva crítica-interactiva.

“Este Proceso que adecua el método a las condiciones específicas de la investigación permite pasar de los datos al problema, del problema a las

hipótesis o premisas de investigación, de las hipótesis a las teorías que sustentan la investigación, y de las teorías al aporte al conocimiento”

La investigación mostrará mediante recopilación de datos cuales son las problemáticas que se presentan en los establecimientos de comida rápida que les evita ofrecer una seguridad alimentaria. Y de que forman pueden cumplir con las normas ISO y los reglamentos de control de calidad en la higiene y manipulación de alimentos en estos establecimientos. Concientizando así a los comerciantes y empleados a tomar en cuenta la gran importancia que tiene esto generar ingresos a nuestro país y disminuir enfermedades.

c) Técnicas

1. Entrevista

- ✓ Enfocada

Esta técnica nos permitirá obtener las informaciones pertinentes sobre el objeto de estudio.

2. Encuestas

- ✓ Cerrada

Los encuestados deben elegir para responder una de las opciones que se presentan en un listado que formularon los investigadores. Esta manera de encuestar da como resultado respuestas más fáciles de cuantificar y de carácter uniforme

Tabla de contenido

Dedicatoria.

Introducción

Capítulo I

2 Marco Teórico

2.4 Restaurantes de Comida Rápida

2.5 Seguridad Alimentaria

2.6 Higiene y Manipulación de Alimentos

2.6.1 Manipulador de Alimentos

2.7 Normas y Procedimientos de Higiene Alimentaria

2.7.1 Obligaciones del Manipulador de Alimentos

2.8 Consecuencias de las malas prácticas de Higiene y Manipulación Alimentaria

2.8.1 Intoxicación Alimentaria

2.8.2 Enfermedades de transmisión Alimentaria

2.9 Estandarización de Procesos Alimentarios

2.10 Certificaciones Alimentarias

Capítulo II

3 Aspectos Contractuales de los Restaurantes de Comida Rápida de la Calle El Conde, Zona Colonial.

3.4 Emplazamiento y Antecedentes históricos de la Zona Colonial

3.5 Desempeño Turístico de la Zona Colonial

3.6 Café Roma

- 3.7 Café Paco Cubano
- 3.8 Café Borbone
- 3.9 Cafetería Asis-Toi
- 3.10 Cafetería Noan de Bari
- 3.11 Hard Rock
- 3.12 Segafredo
- 3.13 Zorro Comida Mexicana
- 3.14 Pizzarelli
 - 1.2 Restaurante El Conde
 - 1.3 La Cafetera
 - 1.4 Mi Casita de Campo
 - 1.5 Petrus
 - 1.6 Pollo Rey
 - 1.7 KFC
 - 1.8 Pizza Hut
 - 1.9 Dama Imperial
 - 1.10 Pizza House
 - 1.11 Cafetería Rex

Capitulo III: Análisis y Resultados de las Metodologías Aplicadas

- 3.1 Resultados de las Entrevistas aplicadas
- 3.2 Análisis de los resultados de las entrevistas aplicadas
- 3.3 Resultados de las encuestas aplicadas
- 3.4 Análisis de los resultados de las encuestas aplicados
- 3.5 Análisis FODA de los Principales Hallazgos
- 3.6 Conclusiones
- 3.7 Recomendaciones

3.8 Diseño de Estrategias de Higiene y Manipulación de Alimentos para los establecimientos de comida rápida de la Calle El Conde, Zona Colonial. R.D

BIBLIOGRAFÍA

1. Andalucía, J. d. (s.f.). Manipulación de Alimentos. Recuperado el 10 de Junio de 2014, de http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos2/material_didactico/especialidades/materialdidactico_manipulacion_alimentos/PDF/Manual_Comun
2. Española, R. A. (s.f.). Diccionario Relat Academia Española. Recuperado el 09 de Junio de 2014, de Cada una de las personas que comen en una misma mesa.
3. Hoy.com.do. (s.f.). Periódico Hoy. Recuperado el 15 de Mayo de 2014, de (<http://hoy.com.do/falta-de-higiene-preocupa-comerciantes-de-el-conde/>).
4. ISO9001. (s.f.). ISO 22000. Recuperado el 20 de Mayo de 2014, de (Similar a ISO 9001 con referencia a la retirada guía ISO 15161).
5. Princesa, V. (s.f.). Villas Princesa. Recuperado el 20 de Mayo de 2014, de (<http://www.villasprincesa.com/es/turismo-zona-colonial-aumenta-un-50-por-la-autovia-del-coral/>)
6. Promonegocios. (s.f.). Promonegocios. Recuperado el 09 de Junio de 2014, de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
7. Universal, D. H. (1997). Diccionario Enciclopédico. México: Océano uno Color.
8. Wikipedia. (s.f.). Wikipedia.com. Recuperado el 09 de Junio de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_alimentaria

Anexo No. 2

Cuestionario de Entrevista

1. El restaurante posee algún tipo de certificación que garantice los procesos de higiene y manipulación de alimentos adoptados?
2. Qué medidas adoptan para garantizar que los procedimientos de higiene y manipulación adoptados por los empleados sean los adecuados para garantizar la calidad de los alimentos ofrecidos?
3. Certifican a sus empleados como manipuladores de alimentos?
4. Cada que tiempo capacitan su personal sobre los procedimientos de higiene y manipulación a emplear?
5. Considera que el restaurante posee todas las herramientas necesarias para garantizar que sus procesos sean de calidad y adecuados para el consumo humano?
6. En cuanto a los procedimientos de higiene y manipulación de alimentos actualmente empleados por el restaurante, cual considera que debería mejorarse?

Anexo No. 3

Cuestionario 1 (empleados):

Soy estudiante de término de la Licenciatura en Administración Hotelera, y actualmente se me ha asignado realizar como trabajo final de monográfico conocer sobre los procedimientos de Higiene y Manipulación de Alimentos adoptador por los establecimientos de la Calle El Conde, por tal razón solicito su colaboración para que, por favor, llene el cuestionario a continuación.

La información suministrada será estrictamente confidencial y será usada solo para los fines antes mencionado.

Sexo: F M

Edad: A) 18-25 B) 26-35 C) 35-45 D) Mayor de 46

Formación académica: A) Primaria B) Secundaria C) Universitaria D) Otros

I.- Favor escoger la opción u opciones que mejor respondan la pregunta.

1. El restaurante te capacita constantemente sobre los procedimientos adecuados de higiene y manipulación de alimentos?

Sí No No quiero responder

2. El restaurante posee lavamanos para el uso de los empleados, dentro del tu área de trabajo?

Sí No No quiero responder

3. Favor indicarnos las situaciones en las que lavas tus manos? Puede seleccionar más de una opción

- Solo al iniciar mis labores
- Solo al finalizar mis labores
- Solo cuando voy al baño
- Cada vez creo que es necesario o realizó un cambio de producto a manipular
- Cada 20 minutos, aunque este manipulando el mismo alimento.

4. Cada que tiempo la empresa te da charlas o te capacita sobre los procesos adecuados de higiene y manipulación?

- Cada 3 meses

- Cada 6 meses
- Anual
- Nunca lo ha hecho
- Solo lo hicieron una vez

5. Cada que tiempo el restaurante te suministra uniforme?

- Cada 6 meses
- Anual
- Cada dos años
- No tenemos uniformes
- Solo me dieron uniforme cuando entre a trabajar

6. Cada que tiempo usas un uniforme limpio?

- Diario
- Cada dos días
- Cada tres días
- Cada cinco días
- Semanal
- Quincenal

7. Usas tu uniforme limpio y planchado?

- Siempre
- A veces
- Muy rara veces
- Nunca

8. Te quitas el uniforme y delantal cuándo?

- Cada vez que vas al baño durante tu turno
- Solo al finalizar tu turno
- Solo si se me ensucia
- Nunca lo hago entre turno

9. Entiendes que los procedimientos de manipulación que se emplean en la cocina son los correctos y contribuyen para evitar enfermedad en los clientes?

Si No No quiero responder

10. Favor indicarnos en las situaciones qué se realiza la limpieza de la cocina?

- Al finalizar el servicio (noche)
- Al finalizar cada turno
- Semanalmente
- Cada tres días
- Mensualmente
- Casi nunca se realizan

11. Favor indicarnos cada que tiempo el restaurante realiza una limpieza profunda del establecimiento completo?

- Cada quince días
- Mensual
- Cada 2 meses
- Cada 4 meses
- Cada 6 meses
- Anual
- No se realizan

12. Las neveras y freezer poseen identificadores que indican donde almacenar correctamente los alimentos?

Si No No quiero responder

13. Almacenó alimentos en las latas luego de destapados?

- Siempre
- A veces
- Muy rara veces
- Nunca

14. Etiquetó los alimentos antes de guardar en las neveras?

- Siempre
- A veces

- Muy rara veces
- Nunca

15. Los productos vencidos o algo dañados? Puede seleccionar más de una opción

- Se desechan
- Se les corta la parte dañada y se reutilizan
- Aunque estén vencidos, lo utilizamos ya que pueden ser consumidos aun después de 3 meses
- Nunca nos ha pasado esta situación

Cuestionario a Clientes:

Soy estudiante de término de la Licenciatura en Administración Hotelera, y actualmente se me ha asignado realizar como trabajo final de monográfico conocer sobre los procedimientos de Higiene y Manipulación de Alimentos adoptados por los establecimientos de la Calle El Conde, por tal razón solicito su colaboración para que, por favor, llene el cuestionario a continuación.

La información suministrada será estrictamente confidencial y será usada solo para los fines antes mencionado.

Sexo: F M

Edad: A) 18-25 B) 26-35 C) 35-45 D) Mayor de 46

Formación académica: A) Primaria B) Secundaria C) Universitaria D) Otros

Nacionalidad A) Dominicana B) Extranjera

Favor seleccionar con una X las opciones que mejor respondan las preguntas

1. Tiene algún conocimiento sobre los procesos de higiene y manipulación de alimentos?

Si No No quiero responder

2. Entiende que los procedimientos de higiene y manipulación de alimentos son importantes para evitar enfermedades alimentarias

Si No No quiero responder

3. Al seleccionar un lugar donde comprar alimentos cuales de las siguientes opciones busca, Puede seleccionar más de una opción

- Que el lugar sea bonito
- Que el lugar este de moda
- Que la comida sea de calidad y bien manipulada
- Que todas sus instalaciones luzcan en perfectas condiciones físicas e higiénicas
- No importa que luzca perfecto, si la comida es buena
- No importa que la comida sea buena, si el lugar está de moda y mis amistades pueden verme

4. En qué lugar prefieres comer?

- Limpio y caro
- Regular y barato
- Pésimo y baratísimo

5. Porque entiendes que la higiene y manipulación de alimentos es importante para el ser humano? Puede seleccionar más de una opción

- Evitar Enfermedades
- Para comer saludable
- Seguridad
- Buena presentación de los alimentos
- Para que la comida tenga mejor sabor

6. Por cuales razones no visitaría un restaurante o establecimiento de comida? Puede seleccionar más de una opción

- Me cayó mal la comida
- La comida era muy mala
- El servicio era pésimo
- El lugar estaba muy sucio y desordenado
- Observé roedores o insectos mientras lo visitaba
- El lugar pasó de moda
- He escuchado mala recomendaciones del lugar

7. Entiende que las empresas de alimentos deben entrenar constantemente a su personal sobre los procedimientos adecuados de manipular los alimentos?

Si No No quiero responder

8. Al visitar un restaurante o establecimiento de comida, que le gustaría encontrar?

- Que el lugar luzca limpio e higiénico, aunque la comida no sea tan buena
- Que el servicio sea bueno y la comida, aunque no luzcan muy limpias sus instalaciones
- Que el personal sea atento, luzca limpio e higiénico, la comida sea regular y las instalaciones estén limpias

9. En cuanto a la higiene, manipulación de alimentos y servicio como califica a este restaurante?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Anexo No. 4Fotografías Establecimientos







Fotografías Menú:

Café Espresso	34,00	Cappuccino	44,00	
Café Americano	34,00	Carajillo	102,00	
Café Cortado	42,00	Café Mocha	127,00	
Café con Leche	51,00	Iris Café	212,00	
Café con Leche y Chocolate	85,00	Mocha Frosen	127,00	
WHISKYS		APERITIVOS		
White Label 2 Oz/ 50 ml.	170,00	Sambuca Romana 2 Oz/50 ml	170,00	
Granda 2 Oz/ 50 ml.	212,00	Baileys 2 Oz/50 ml	170,00	
158 2 Oz/ 50 ml.	212,00	Crema Barolo 2 Oz/50 ml	127,00	
Black label 12 Años 2 Oz/ 50 ml.	230,00	Kalus 2 Oz/50 ml	144,00	
Dewar 12 Años 2 Oz/ 50 ml.	212,00	Amaro Disanro 2 Oz/50 ml	144,00	
Chivas 12 Años 2 Oz/ 50 ml.	212,00	Amaro el Ampre 2 Oz/50 ml	127,00	
Jack Daniels 2 Oz/ 50 ml.	230,00	Fragellico 2 Oz/50 ml	144,00	
		Michelangelo (Licor de Abejuna) 2 Oz/50 ml	127,00	
		Campari 2 Oz/50 ml	153,00	
		Grand Marnier 2 Oz/50 ml.	153,00	
		Martini	144,00	
RON/ VODKA		TEQUILA		
Rugal Extra Viejo 2 Oz/50 ml.	127,00	Don Julio Blanco shot	134	
Barcelo Añejo 2 Oz/50 ml.	110,00	Don Julio Reposado Shot	153	
Barcelo Gran Añejo 2 Oz/50 ml.	127,00	Jose Cuervo Blanco Shot	127	
Barcelo Imperial 2 Oz/50 ml.	212,00	Jose Cuervo Reposado Shot	144	
Recardi Superior 2 Oz/50 ml.	127,00			
Recardi Gold 2 Oz/50 ml.	127,00			
Vodka Absolut 2 Oz/50 ml.	212,00			
Vodka Stolichnaya 2 Oz/50 ml.	189,00			
		BRANDYS		
		Gran Duque de Aliza Oz/50 ml	297,00	
		Legenda Oz/50 ml	297,00	
				
COKTELES		COKTELES		
Piña Colada	170,00	Miami Vice	170,00	
Banana Mama	170,00	Blue Hawaii	186,00	
Margarita	212,00	Mojito	212,00	
Calipso	170,00	Capiroka	251,00	
Sex on The Beach	212,00	Blue Lagoon	251,00	
Midori Sour	212,00	Whisky Sour	251,00	
Cuba Libre	127,00	Gin tonic	212,00	
Dry Martini	212,00	Santo Libre	127,00	
Apple Martini	212,00	Dirty Martini	212,00	
Cosmopolitan	212,00	Melon Martini	212,00	
Amaro Sour	170,00			
				

PASTA-PASTA

Penne, Spaguettis, Feluccini, Penne, spaghetti, fettuccini
(Con la Salsa de tu Preferencia)(with your favourite sauce)

Carbonara Carbonara	200,00	De Mariscos Seafood	290,00
Botofesa	200,00		

POLLO-CHICKEN

Pechuga a la Plancha Grilled chicken breast	250,00	Brochetas de Pollo Chicken Brochettes	280,00
Pechuga al Vino Chicken breast with wine sauce	280,00	Pechurina de Pollo Chicken "pechurina"	280,00
Pechuga al Limon Chicken breast with lemon juice	280,00	Pollo al Cordon blue Cordon bleu chicken	300,00
Pechuga Con Salsa de Champiñones Chicken Breast With Mushroom Sauce	280,00		

RES-BEEF

Filete de Res a la Pimienta Peppered beef steak	380,00	Filete de Res a la Plancha Grilled beef steak	350,00
Filete de res con Salsa de Champiñones Beef steak with mushroom sauce	380,00	Bistec Encabollado Steak and onions	350,00
Entrecot a la Plancha Rib Eye Steak	450,00		

CERDO-PORK

Chuleta de Cerdo Ahumada a la Plancha Smoked pork grilled chops	300,00	Lomo De Cerdo con salsa champiñon pork loin with mushroom sauce	350,00
Chuleta fresca a la BBQ BBQ Smoked pork	300,00	Lomo con Cebolla Caramelizada pork tenderloin with caramelized onions	350,00

PESCADOS Y MARISCOS-FISH AND SEAFOOD

Filete Dorado a la Criolla Creole sea bass	350,00	Lambi al Ajillo Lambi with vinaigrette sauce	300
Filete Dorado al Limon Sea bass with lemon juice	350,00	Mero a la Manier Mero to Méniér	350,00
Filete Dorado a la Plancha Grilled sea bass	350,00	Langosta a la plancha (Por Libra) Grilled lobster (per lb)	60
Cazuela de Marisco Seafood casserole	390,00	Langosta con Salsa de Ajo (Por Libra) Lobster with garlic sauce (per lb)	60
Camarones a la Criolla 8 Ud. Creole shrimps	450	Pulpo a la Criolla Creole octopus	350
Camarones al Coco 8 Ud. shrimps with coconut juice	450		

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
neveras y freezer poseen identificadores que indican donde almacen...	OK
restaurante te capacita constantemente sobre los procedimientos ade...	OK
Actualmente representan de consenso Internacional sobre las buena...	OK
neveras y freezer poseen identificadores que indican donde almacen...	OK
22000, respaldada por el consenso internacional entre los expertos g...	OK
indiscutible que la mayor responsabilidad para evitar enfermedades p...	OK
contexto se aciertan los diferentes microorganismos presentes en los...	OK
entrevistas fueron aplicadas a cinco gerentes de los establecimientos...	OK
encuestados reconocen la importancia de que los establecimientos d...	OK
encuestados asegura que los establecimientos de comida donde labo...	OK
Informes emanados de organismos internacionales especializados, tal...	OK
neveras y freezer poseen identificadores que indican donde almacen...	OK
restaurante te capacita constantemente sobre los procedimientos ade...	OK
Proporcionando la vigilancia exhaustiva de los propietarios de los est...	OK
establecimientos poseen certificaciones en seguridad alimentaria, per...	OK
último, profesionalmente pondrá en manifiesto los conocimientos adq...	OK
Muchos Informes emanados de organismos internacionales especializ...	OK
Discordancia entre algunas respuestas, dando cabida al desconocimi...	OK
Establecimientos interesados en ofrecer calidad y preocupados por s...	OK
restaurante te capacita constantemente sobre los procedimientos ade...	OK

Results: No plagiarism suspected

Word count: 18253

[Go Back](#)