



DECANATO DE TURISMO

**“Formulación de un Programa de Seguridad Alimentaria  
en un Servicio de Catering. Caso Vip Catering año 2013”**

Sustentantes:

Christy Díaz Rosario	2006-0733
Crystal Díaz Rosario	2006-0869
Jessica Genao Jiménez	2008-0196

Asesora:

Elesi Sánchez

Monografía para optar por el título de  
**Licenciado en Administración Turística y Hotelera**

Distrito Nacional, República Dominicana

Agosto de 2013

# Índice General

Dedicatorias .....	i
Agradecimientos .....	v
Resumen.....	viii
Introducción.....	x
<b>Capítulo I. SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>	
1.1 Estándares de seguridad.....	1
1.2 Enfermedades transmisibles por alimentos (ETA) .....	3
1.2.1 Cómo se producen las ETA y cómo prevenirlas .....	4
1.2.2 Principales enfermedades transmisibles por alimentos .....	4
1.3 Limpieza y sanitación .....	8
1.4 Higiene de las instalaciones .....	19
1.5 Higiene de los equipos .....	27
1.6 Manejo y de plagas .....	35
<b>Capítulo II. CAMINO DE LOS ALIMENTOS.....</b>	<b>37</b>
<b>Capítulo III. EMPRESAS DE SERVICIO DE CATERING .....</b>	<b>43</b>
3.1 Definición de empresa de catering .....	43
3.2 Origen de las empresas de catering .....	43
3.3 Condiciones básicas de una empresa de servicios de catering .....	45
3.4 VIP catering, objeto de estudio .....	45

Capítulo IV. **PROGRAMA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA EN UN SERVICIO DE CATERING**

4.1 Higiene personal .....	49
4.1.1 Lavado de mano .....	49
4.1.2 Como lavar las manos .....	50
4.1.3 Cuando lavarse las manos.....	51
4.1.4 Cuidado de las manos .....	52
4.1.5 Vestimenta de los empleados .....	53
4.2 Compra recepción y almacenamiento .....	55
4.2.1 Selección de proveedores.....	55
4.2.2 Condiciones de entrega .....	56
4.2.3 Como rechazar artículos .....	58
4.2.4 Almacenamiento .....	59
4.3 Preparación de alimentos .....	67
4.3.1 Cocción.....	68
4.3.2 Descongelación .....	69
4.3.3 Recalentamiento y enfriamiento.....	71
4.4 Servicio de alimentos .....	73
4.4.1 Pautas para los empleados de la cocina .....	73
4.4.2 Utensilios limpios y sanitizados .....	73
4.4.3 Pautas para meseros .....	74
4.4.4 Áreas de auto servicio.....	79
4.4.5 Comida etiquetada.....	81
4.5 Manejo de Plagas en los Restaurantes .....	81

Conclusión ..... xiii

Recomendaciones..... xiii

Bibliografía .....xiv

Anexos:

Anexo #1: ANTEPROYECTO.

## Dedicatoria

Primero quiero dedicarle este trabajo de grado, a Dios porque sin El nada es posible; por brindarme la vida, y por permitirme ser quien soy!!

María Altagracia, mi madre porque siempre estuviste ahí cuando estuve a punto de desplomarme y fuiste mi motor de arranque cuando las cosas se ponían difíciles tú siempre dijiste que se puede y gracias a ti, hoy puedo culminar.

Evaristo Díaz, mi padre, gracias por siempre estar ahí, por apoyarme hasta el final y no darme la espalda, a pesar de las adversidades, por tu motivación, por confiar en que yo si podía.

A mi esposo Ramón Emmanuel, gracias por enseñarme a ver las dificultades de otra manera, a pasarla bien en los momentos difíciles. Gracias por aparecer cuando más te necesitaba, por estar siempre a mi lado cuando más lo necesito.

También quiero agradecer a mis dos hijos, Christian Daniel e Ismael de Jesús, por ser mi inspiración, mi motivo de superación, mi todo, la fuerza que me impulsa cada día a ser mejor persona y a superarme en todos los sentidos. Gracias por ser mi mayor regalo en la vida!

***Christy Díaz***

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme dado la vida y la salud por haber llegado a este punto.

A mi madre por brindarle su apoyo incondicional, por haberme infundido grandes valores, y ayudarme a vencer los obstáculos y las barreras.

A mi padre por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan.

Por el valor mostrado para salir adelante.

A mi hijo, por ser el motor que me motiva a lograr mis metas y objetivos.

***Crystal Díaz Rosario***

## **Dedicatoria**

Al creador de todas las cosas, el que sin duda me ha dado la fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado. Dedico primeramente mi trabajo a Dios.

Luego a ti madre querida por haberme formado con buenos sentimientos, hábitos y valores, la cual me han ayudado a salir a delante en los momentos más difíciles tanto en mi carrera como en lo personal.

A mi padre por siempre poner primero el estudio, porque sé que la culminación de mi carrera es tan importante para ti, te lo dedico papi.

A mis hermanas porque sé que para ellas este logro significa mucho, porque no puede existir hermanas mejores que ustedes.

A ti mi hijo Thomas Joseph, jamás imagine que cuando me tocara escribir mi dedicatoria te tendría en mi vida, pero qué bueno que Dios te permitió estar aquí antes de terminar mi carrera para que pueda quedar plasmado en esta página que desde el momento que supe que te tendría todos mis logros y éxitos son para ti, por esa razón te dedico la finalización de este gran proyecto.

***Jessica Genao Jiménez***

## **Agradecimiento**

Agradecemos primero a Dios por habernos dado la vida, la salud y la fuerza para culminar este proyecto.

Agradecemos a nuestros padres por el apoyo incondicional brindado.

***Christy Díaz Rosario***

***Crystal Díaz Rosario***

## **Agradecimiento**

A mi madre, gracias mami por siempre estar a mi lado no solo como mi madre también como mi amiga, gracias por apoyarme en mi Carrera, gracias porque jamás tuviste un no cuando se trataba de terminar este proyecto, gracias madre porque sin ti hoy esto no se hubiera logrado. Sobre todo gracias por enseñarme a no desfallecer ni rendirme ante nada.

A mi padre gracias por tu esfuerzo, amor y apoyo incondicional.

A mi gran hermana Yaneida Genao por siempre estar ahí para mí, por tantas veces que me echaste la mano durante mis estudios, porque teniéndote a mi lado fue más fácil el camino.

A mi pequeñita Lisbeth Genao porque a pesar de su corta edad ha sabido darme sabios consejos, la cual han ayudado para que hoy en día este dando este gran pasó.

A todos mis profesores no solo de la carrera sino de toda la vida, mil gracias porque de alguna manera forman parte de este logro.

***Jessica Genao Jiménez***

Al más especial e importante de todos, a ti mi Dios porque hiciste realidad este sueño, por todo lo que me das, y por qué jamás me has abandonado, este monográfico es para ti.

## Resumen

La industria del catering es una disciplina que proporciona alimentos, bebidas y apoyo logístico a una organización, la misma que necesita espacio funcional en esa empresa, estos espacios funcionales son lugares en los que se dará el servicio de comidas a los comensales de las empresas.

Al pasar los años el mundo del catering se ha constituido en uno de los servicios más requeridos de acuerdo a la necesidad; ya que existen diferentes tipos como catering de eventos, catering aéreo, catering marítimo, catering industrial entre otros.

Estas empresas son cada vez más competitivas en el mercado, se trata de innovar y mejorar el servicio para satisfacer plenamente a la demanda de este mercado exigente.

La empresa VIP catering, poseía problemas que le afectaban tanto indirecta como directamente en la calidad del servicio de alimentos, uno de ellos era el sistema de seguridad alimentaria, por lo tanto necesitaban soluciones que contribuyeran al mejoramiento en la calidad del servicio de los alimentos que ofertaban.

Se observó que existía poco conocimiento de la higiene en el manejo de la seguridad de los alimentos por lo que era preciso investigar cuáles eran las causas que hacían que en ocasiones los alimentos fueran presentados de manera inadecuada.

Nuestro objetivo fue Formular un Programa de Seguridad Alimentaria para ser aplicados en los establecimientos de Servicios de Catering.

Logrando que todos los empleados de manipulación de alimentos obtengan la capacidad de manejar alimentos evitando posibles contaminantes.

## **Introducción**

La seguridad e higiene en los alimentos es lo principal para la salud de los habitantes de una comunidad, región o país. Por este motivo debe procurarse que las condiciones y medidas de producción, elaboración, almacenamiento y distribución garanticen un producto inocuo, en buen estado y apto para el consumo humano.

Para que un servicio de alimentación funcione adecuadamente se debe cuidar con detalle desde la planificación hasta la realización del mismo. La seguridad en los alimentos, es uno de los primeros factores en la lista de requerimientos.

Un buen proceso en la preparación de los alimentos refleja una mayor satisfacción de la clientela.

Es por esta razón que nuestro trabajo monográfico se trata de hacer un programa sobre la seguridad alimentaria en un servicio de catering, específicamente del VIP catering, ya que según nuestras investigaciones la empresa carece de muchas pautas a seguir a la hora de ofrecerle servicio alimentario a las empresas.

Nuestro programa básicamente se trata del camino alimentario y los pasos que cada uno requiere y que toda empresa que ofrece servicio de alimentos debe seguir

Esperando que este programa pueda ejecutarse en VIP catering y que su servicio mejore para así garantizar a su clientela alimentos seguro y de calidad.

## **Capítulo I. SEGURIDAD ALIMENTARIA**

## **1.1 Estándares de seguridad.**

La seguridad alimentaria existe cuando todas las personas tienen acceso en todo momento (ya sea físico, social, y económico) a alimentos suficientes, seguros y nutritivos para cubrir sus necesidades nutricionales y las preferencias culturales para una vida sana y activa.

La seguridad alimentaria de un hogar significa que todos sus miembros tienen acceso en todo momento a suficientes alimentos para una vida activa y saludable.

La seguridad alimentaria incluye al menos:

- 1) La inmediata disponibilidad de alimentos nutritivamente adecuados y seguros,
  
- 2) la habilidad asegurada para disponer de dichos alimentos en una forma sostenida y de manera socialmente aceptable (esto es, sin necesidad de depender de suministros alimenticios de emergencia, hurgando en la basura, robando o utilizando otras estrategias de afrontamiento). (USDA)(Departamento de Agricultura de los Estados Unidos)

De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), el concepto de seguridad alimentaria aparece en los años 1970. Ha evolucionado desde consideraciones de tipo cuantitativo y económico hacia una definición que tiene en cuenta la dimensión humana del fenómeno.

Una definición ofrecida en 1975 identificaba la seguridad alimentaria con la "capacidad en todo momento de aprovisionar a todo el mundo con productos básicos, de modo que se puede sostener un crecimiento del consumo alimentario, soportando las fluctuaciones y los precios". En 1990, la definición incluía la capacidad de asegurar que el sistema alimentario provea a toda la población del aprovisionamiento alimentario y nutricionalmente adecuado a largo plazo.

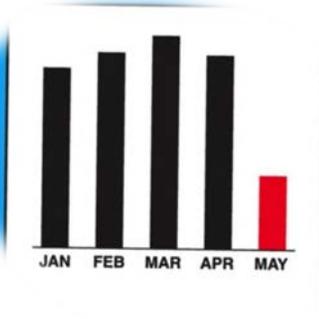
Esta evolución de la concepción ha influenciado las diferentes estrategias llevadas a cabo por la FAO y otros actores humanitarios de cara a asegurar la seguridad alimentaria de todos

Todo establecimiento que brinda servicio alimentario enfrenta muchos retos relacionados con la seguridad de los alimentos como son:

- El tiempo
- Idioma y cultura
- Alfabetización y educación
- Patógenos
- Proveedores sin aprobación
- Clientes con alto riesgo
- Perdida de empleados

Es de suma importancia que toda empresa o establecimiento que ofrece servicio de alimentos siga las prácticas de seguridad alimentaria ya que de no ser así puede sufrir graves consecuencias como son:

**Pérdida de clientes y ventas**



**Exposición negativa en los medios de comunicación**



Para prevenir toxiinfecciones alimentarias es importante respetar unas normas de higiene durante la preparación y la conservación de las comidas, que ayudan a garantizar la seguridad de los alimentos que comemos.

Las toxiinfecciones son enfermedades que se manifiestan sobre todo con síntomas digestivos, como los vómitos y las diarreas, y que se producen cuando una persona consume un alimento contaminado por bacterias, como por ejemplo la salmonela.

Está perfectamente establecida la relación entre determinadas prácticas incorrectas y estas enfermedades. Respetar las cuatro normas básicas de higiene.

- Limpiar
- Separar
- Cocer
- Enfriar

## **1.2 Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA)**

Las ETA son siglas que significan enfermedades transmitidas por alimentos, que son aquellas que se originan por la ingestión de alimentos infectados con agentes contaminantes sean sólidos naturales o preparados, especies usadas en su preparación, bebidas simples como el agua, o industrializadas, pueden originar dolencias provocadas por patógenos, tales como bacterias, virus, hongos, parásitos o componentes químicos, que se encuentran en su interior.

### **1.2.1 Cómo prevenir las ETA**

Para prevenir las enfermedades causadas por alimentos deben de tener presentes pautas como las siguientes.

- \*Controlar tiempo y temperatura
- \*Prevención de la contaminación cruzada
- \*Buenos hábitos de higiene personal
- \*Comprar a proveedores aprobados y con buena reputación
- \*Limpiar y sanitizar.

### **1.2.2 Principales enfermedades transmisibles por alimentos**

Según National Restaurant Association (Asociación Nacional de Restaurantes) muchos tipos de bacterias pueden causar enfermedades transmitidas por alimentos. La FDA ha identificado tres en particular que son altamente contagiosas y pueden causar enfermedades graves.

- \*Salmonella Typhi
- \*Shigella spp
- \*Escherichia coli entero hemorrágico y productor de toxinas Shiga

## 1. Salmonella Typhi



### Origen

La salmonella Typhi solo vive en los seres humanos. La gente con fiebre tifoidea puede portar la bacteria en la sangre y en el tracto intestinal. La persona se puede enfermar con solo comer una pequeña cantidad de esta bacteria. La gravedad de los síntomas depende de la salud de las personas y de la cantidad de bacteria que haya consumido. Con frecuencia, la bacteria sigue en las heces de las personas varias semanas después de que desaparecieron los síntomas.

### Alimentos relacionados con la bacteria

1. Alimentos listos para comer
2. Bebidas

### Medidas preventivas

Excluir del establecimiento a los empleados a quienes les diagnosticaron una enfermedad causada por Salmonella Typhi.

- Lavarse las manos
- Cocinar los alimentos a sus temperaturas internas mínimas.

## 2. *Shigella* spp



La *Shigella* spp. Se encuentran en las heces de seres humanos que tienen la enfermedad. La mayoría de las enfermedades ocurren cuando la gente come o bebe alimentos o agua contaminados. Las moscas también pueden transferir la bacteria de las heces a los alimentos. Uno se puede enfermar con solo comer una persona una pequeña cantidad de esta bacteria. Con frecuencia, altos niveles de la bacteria siguen en las heces de la persona varias semanas después de que desaparecieron los síntomas.

### **Alimentos relacionados con la bacteria**

Los alimentos que se contaminan fácilmente con las manos, como las ensaladas que tienen alimentos que necesitan control de tiempo y temperatura (papas, atún, camarones, macarrones y pollo).

Los alimentos que han tenido contacto con agua contaminada, como las frutas y verduras.

### **Medidas preventivas**

- Excluir del establecimiento a los empleados a quienes les diagnosticaron una enfermedad causada por *Shigella* spp.
- Excluir del establecimiento a los empleados que tienen diarrea
- Lavarse las manos.
- Controlar las moscas dentro y fuera del establecimiento.

### **3. Eschirichia coli entero hemorrágico y productor de toxinas Shiga**



El *Eschirichia coli* entero hemorrágico y productor de toxinas Shiga se halla en los intestinos del ganado vacuno. También se puede hallar en las personas infectadas. La bacteria puede contaminar la carne durante el sacrificio de los animales. Uno se puede enfermar con solo comer una pequeña cantidad de bacteria. Después de comerla, la bacteria produce toxinas en los intestinos, que

causan la enfermedad. Con frecuencia, la bacteria sigue en las heces de las personas varias semanas después de que desaparecieron los síntomas.

- Alimentos relacionados con la bacteria
- Carne de res molida (cruda o poco cocinada)
- Frutas y verduras contaminadas

#### Medidas preventivas

- Excluir del establecimiento a los empleados a quienes les diagnosticaron una enfermedad causada por la bacteria.
- Cocinar los alimentos, especialmente la carne de res molida, a la temperatura internas mínimas.
- Comprar las frutas y verduras a proveedores aprobados y con buena reputación
- Prevenir la contaminación cruzada entre la carne cruda y los alimentos listos para comer.

### **1.3 Limpieza y sanitación.**

La sanitización es el conjunto de técnicas y procedimientos para disminuir y controlar la reproducción y desarrollo de microorganismos patógenos que causan enfermedad al ser humano, presentes en la industria de los servicios de alimentos.

Los diferentes métodos de sanitización o higienización, incluyen: limpieza desinfección y esterilización.

A menudo, se confunden entre sí estos términos y a veces se consideran sinónimos. Diferenciamos.

1) Eliminar la suciedad gruesa, con agua caliente de preferencia.



2) Aplicar un agente químico (detergente) y dejarlo actuar.



3) Fregar o tallar con paño o cepillo.



4) Enjuagar con agua fría o caliente.



5) Aplicar desinfectante.



6) Enjuagar el desinfectante.



**Higiene:**

Es un término derivado de las ciencias médicas que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de las enfermedades.

**Limpieza:**

Es un procedimiento que separa, suspende o disuelve, generalmente en agua.

La efectividad de la limpieza se puede optimizar a través de medios mecánicos y/o químicos. Los medios mecánicos son la frotación, el escobillado, aplicación de chorros líquidos, aplicación de corrientes de agua, agitación etc. Mientras que los medios químicos implican el uso de sustancias conocidas, como jabones o detergentes que puedan emulsificar, disminuir la tensión superficial, suspender o disolver diversos tipos de suciedades.

Para que la limpieza sea efectiva debe hacerse con frecuencia, con la finalidad de eliminar los residuos de alimentos, la acumulación de grasa, los depósitos minerales, de polvo y todo tipo de suciedad que pueda alimentar o proteger microorganismos. Se sabe que más del 90% de los microorganismos pueden removerse de la suciedad; éstos pueden generar diversas enfermedades o incluso la muerte.

El éxito del proceso de limpieza depende de varios factores, tales como los componentes de las formulaciones químicas, dónde, cuándo y bajo qué circunstancias se aplican para la obtención de los resultados esperados.

Los pasos básicos de la limpieza, son por lo general:

- 1) Eliminar la suciedad gruesa, con agua caliente de preferencia.
- 2) Aplicar un agente químico (detergente) y dejarlo actuar.
- 3) Fregar o tallar con paño o cepillo.
- 4) Enjuagar con agua fría o caliente.
- 5) Aplicar desinfectante.
- 6) Enjuagar el desinfectante.

### **Desinfección:**

También es conocida como eliminación o destrucción parcial de los microorganismos contaminados que puedan estar en una superficie, utensilios, objetos, etc.

### **Esterilización:**

Es el proceso de destrucción total de toda forma de vida presente en un material por medio de métodos físicos y químicos, incluyendo las formas más resistentes como esporas bacterianas, mico toxinas, virus no lipídicos y hongos.

Los métodos de esterilización más comunes por agentes físicos son:

- a) Calor seco
- b) Calor húmedo
- c) Filtración
- d) Radiaciones

### **Los detergentes:**

Todos los detergentes contienen agentes surfactantes, es decir, sustancias que disminuyen la tensión superficial, siendo las fases básicas del detergente: penetración, suspensión y enjuague, en los puntos en los que el detergente se pone en contacto con la superficie sucia, lo que facilita su penetración rápida para aflojar y disgregar la suciedad.

Por lo general, los detergentes utilizados en la industria de los alimentos son alcalinos. Los fabricantes de detergentes y agentes limpiadores deben brindar la información que se requiera para su uso óptimo. Es importante saber la dureza del

agua del establecimiento, es decir, la proporción de minerales disueltos (Calcio-magnesio y hierro),

Los detergentes muy alcalinos se usan en una concentración de entre 1% y 5%. Entre sus componentes, se encuentran la sosa cáustica o hidróxido de sodio; son de gran ayuda para facilitar la eliminación de ceras, grasas y proteínas, especialmente, las que están muy cocinadas o quemadas.

Una de sus limitaciones es que son muy corrosivos y hay dificultad para eliminarlo en el enjuague, además de ser muy irritantes para la piel y las mucosas. Son inadecuados para lavarse las manos.

Los detergentes sintéticos son medianamente alcalinos. Son útiles para remover suciedad reciente de superficie, utensilios y equipos. Se emplea en una concentración de 1 a 10%; entre sus componentes se encuentran: fosfato trisódico y carbonato de sodio. La pérdida de la capacidad de la producción de espuma por una solución detergente indica que la suciedad se ha adherido al detergente. Cabe mencionar, que existen detergentes de baja espuma igualmente eficientes.

### **Los agentes abrasivos:**

Se emplean para eliminar suciedad que se ha adherido muy firmemente a las superficies y por lo tanto ha resistido la simple acción de los detergentes. Son útiles para limpiar pisos muy sucios.

Entre estos agentes, se encuentran las cenizas volcánicas, la sílice, la lana de acero, y otros. Se utilizan en combinación con detergentes, pero se debe tener mucho cuidado, pues pueden rayar las superficies de plástico, acero inoxidable y otras, además, pueden herir la piel de los trabajadores. Sus partículas pueden permanecer en las superficies o utensilios y contaminar así los alimentos; por eso se prohíbe su uso en las cocinas.

### **Los desengrasantes:**

Se emplean cuando algunas materias grasas se adhieren muy fuertemente a ciertas superficies, como hornos, parrillas, etc. Estos productos son, por lo general, detergentes a los que se les ha agregado algunos solventes. Su empleo debe limitarse a pequeñas superficies.

### **Los ácidos orgánicos e inorgánicos:**

Sirven para limpiar algunas clases de suciedades que no son afectadas por los detergentes alcalinos. Por ejemplo, el oscurecimiento de la vajilla de cobre o bronce, las manchas de óxido o las costras que se forman en las tarjas.

Los ácidos orgánicos como el láctico y el acético (vinagre) se emplean en una concentración de 0.1 a 2%; son moderadamente corrosivos y su acción puede ser inhibida por otros compuestos orgánicos.

Los ácidos inorgánicos, como el clorhídrico (muriático), sulfúrico, nítrico, fosfórico, se utilizan en una concentración del 0.5%. Son muy efectivos para quitar las precipitaciones o costras que se hayan formado en las superficies, pero muy corrosivos para los metales. Es necesario usarlos con mucha precaución, ya que son muy irritantes para las mucosas y la piel.

### **Las enzimas proteolíticas:**

Se producen por cultivo de bacterias esporuladas. Se usan a una concentración de 0.3% a 1%. Digieren proteínas y otras sustancias orgánicas muy complejas, pero se inactivan con el calor. Son eficientes para usos específicos, mas no muy utilizadas.

La desinfección tiene por objetivo eliminar la mayoría de los microorganismos que puedan quedar en las superficies de equipos y utensilios.

Después del procedimiento de lavado y enjuagado viene la desinfección con la ayuda de los desinfectantes que se clasifican de nivel alto, intermedio y bajo, dependiendo de su grado de acción germicida (el germicida es un agente químico capaz de matar microorganismos o las esporas bacterianas).

Son productos con capacidades de germicidas y esporicidas (germicida capaz de matar las esporas bacterianas).

Los desinfectantes más empleados en la industria son: los hipocloritos los yodoformas, los compuestos de amonio cuaternario, los tenso activos anfotéricos y los desinfectantes fenólicos.

### **Los hipocloritos:**

Son buenos desinfectantes para su uso en las instalaciones de alimentación. Son de costo accesible, apenas se percibe su olor si se usa en las concentraciones adecuadas. Es de amplia acción antibacteriana.

En soluciones concentradas, pueden corroer metales sobre todo aleaciones de aluminio.

### **Los yodoformas:**

Se trata de desinfectantes a base de yodo con un detergente.

Los materiales orgánicos tienden a inactivarlos. Son menos eficaces contra las esporas que los hipocloritos. Son costosos, pero dejan escaso sabor u olor en los alimentos.

**Los compuestos de amonio cuaternario:**

Estos desinfectantes son menos eficaces contra las bacterias que los hipocloritos o los desinfectantes yodados. Las soluciones de estos desinfectantes se deben preparar todos los días en recipientes limpios tratados por calor.

**Los tenso activos anfotéricos:**

Estos desinfectantes tienen propiedades detergentes y bactericidas. Son de escasa toxicidad, relativamente no corrosivos, insípidos e inodoros, pero los inactivan las materias orgánicas.

**Los desinfectantes fenólicos:**

Existen diversos tipos de desinfectantes fenólicos. Los compuestos fenólicos blancos líquidos y los transparentes tienen una actividad antibacteriana de amplio espectro, semejante a la de los hipocloritos y compuestos yodados. No se recomienda utilizar estos productos en las instalaciones de alimentación (desarrollo)

## **1.4 Higiene de las instalaciones.**

Es más fácil mantener la inocuidad de los alimentos cuando éstos se preparan en locales limpios y agradables, con adecuada estructura y diseñados para facilitar el trabajo.

Muchas veces, las instalaciones donde se brindan servicios de alimentación fueron construidas con un fin distinto, por lo que suelen ser inadecuadas. Es preciso planificarlas con cuidado para obtener el máximo provecho de las posibilidades existentes en el lugar.

La intensidad de la iluminación natural y de la ventilación, los accesos, los posibles lugares de almacenamiento y la calidad del abastecimiento de agua potable, tanto fría como caliente, así como el suministro de energía eléctrica y el gas, figuran entre los factores que deben tomarse en cuenta cuando se hagan planes para locales destinados a la preparación de comidas.

Es importante que el aire que entre a los locales esté limpio: exento de humo y otros contaminantes; que las zonas adyacentes estén limpias, sin factores que puedan servir de criaderos de roedores, moscas, cucarachas y cualquier otro tipo de fauna nociva para la salud.

Otro punto a considerar es el diseño de las instalaciones. Deben estar previstas de forma que sean fáciles de limpiar y mantener limpias. Es importante evitar transportar los alimentos dentro del establecimiento, pues esto aumenta el riesgo de contaminación. Lo mejor es disponer los alimentos de tal modo que vayan progresando ordenadamente desde el punto de entrega hasta las zonas utilizadas para la preparación, cocción, servicio y limpieza. Por otra parte, es conveniente que haya una entrada para el servicio independiente de la entrada de clientes.

### **Pisos y desagües:**

Los pisos deben ser antiderrapantes, bien montados, exentos de hendiduras o cualquier tipo de espacio que pueda favorecer el crecimiento de bacterias o fauna nociva. Deben ser de fácil limpieza, conservación y reparación de cualquier superficie averiada o grieta en las juntas.

Respecto a los desagües, se recomienda que el sistema de drenajes y coladeras sea de materiales resistentes para el uso rudo, así como su fácil retiro para fines de limpieza. Atención especial requieren las zonas de difícil acceso como hornos, calderas y otros equipos pesados, así como ángulos de paredes.

Las vías de desagüe se deben lavar periódicamente, sobre todo ángulos, rejillas y esquinas. Los pisos requieren un ligero grado de inclinación para evitar encharcamientos. Aunado a lo anterior, es necesario considerar la instalación de trampas de grasa para evitar la contaminación de aguas residuales por presencia

de grasas, así como taponamientos y desbordamientos que ocasionen contaminación de las instalaciones y/o los insumos.

### **Paredes:**

Deben ser superficies lisas y fáciles de limpiar. Además, deben estar perfectamente selladas.

Los azulejos de cerámica bien montados son una opción para la pared de un establecimiento de servicios de alimentos. Actualmente existen recubrimientos especiales hechos a base de acetatos de polivinilos para cocinas; estos materiales impiden el crecimiento de fauna nociva, y son de fácil limpieza. La frecuencia para hacer limpieza profunda de las paredes debe ser semanal.

### **Techos:**

Deben estar contruidos de materiales lisos e impermeables. Cuando los techos recubran tuberías o conductos, es preciso instalar trampillas o puertas que permitan la práctica de inspecciones periódicas.

### **Puertas:**

Deben ser lisas, de fácil limpieza y a prueba de roedores. Para la operación, es necesario instalar placas metálicas que permiten abrirlas empujando con el pie.

Las puertas que están expuestas a los exteriores deben tener protectores que impidan el paso de polvo, roedores, cucarachas hormigas y cualquier tipo de fauna nociva.

### **Ventanas:**

Toda ventana que se abra debe estar provista de mosquiteros en buen estado para impedir el paso de cualquier criatura que vuele.

### **Ventilación:**

Es necesario proveer una ventilación adecuada para las cocinas, las planchas, los asadores. Todas las rejillas; campanas y conductos se inspeccionan mensualmente. Los filtros se limpian una vez a la semana, para evitar incendios.

Es preciso revisar dos veces al año que todos los sistemas de ventilación y el flujo de aire sean acordes con los procedimientos establecidos.

Debe existir un sistema de extracción de aire que permita renovar constantemente el aire que se respira en el área de producción.

**Iluminación:**

Todas las áreas de trabajo deben estar bien iluminadas y de acuerdo a las normas vigentes. Las lámparas deben estar protegidas de tal manera que en caso de explotar, las minúsculas partículas de vidrio no se esparzan hacia las diferentes áreas de producción ni ocasionen un accidente y/o una contaminación física en los alimentos. Así mismo, en las cámaras congelación; cámaras frías y almacenamiento de alimentos en seco.

Todos los puntos de iluminación se han de verificar, limpiar y dar mantenimiento continuamente. La luz natural es la más conveniente para trabajar.

Las cocinas y hornos necesitan, en general, un sistema de ventilación a base de una campana y un ventilador extractor que permita eliminar los humos. La instalación de pequeños ventiladores extractores que sacan el vapor y los olores de los hornos a través de filtros y de partículas de carbón activado facilitan la ventilación y contribuyen a mantener un agradable ambiente de trabajo.

**Ubicación:**

La cocina nunca debe servir de paso a otros lugares del inmueble. Debe tenerse en cuenta el flujo de las operaciones que se realizan y que ocupan las ventanas, puertas y desagües. Es importante usar al máximo la luz natural y hacer el uso más eficaz del sistema de drenaje.

Es conveniente ubicar el equipo de manera que deje espacio para la limpieza. Los espacios estrechos son difíciles de limpiar y acumulan restos de alimentos que pueden atraer a insectos y roedores. Los equipos móviles son mucho más higiénicos que los fijos. También, deben evitarse largos canales de desagüe que atraviesen la cocina.

### **Las áreas de producción (cocina):**

La cocina es una especie de santuario de la producción en donde todas las partes comprendidas en el establecimiento deben estar fina e integralmente bien coordinadas entre sí para que el flujo de los alimentos sea correcto.

Tanto la cocina, como las áreas de trabajo deben tener al menos un tercio del tamaño del comedor. La colocación de las mesas de trabajo se hace conforme a las necesidades de la operación, tiempos y movimientos. Las áreas de la cocina a considerar son:

- a) área de preparaciones previas
- b) área de cocina fría
- c) área de cocina caliente
- d) área de bebidas
- e) área de montaje

## **El equipo mayor:**

Una vez hecha la verificación de los suministros y la planificación de las instalaciones, se procede a la selección de los diferentes equipos que requiere el servicio, como los anaqueles de cámaras de refrigeración y congelación, los cuales deben ser de material inoxidable, ya sea de acero o aluminio. A continuación se hacen algunas precisiones.

Las cámaras de refrigeración y congelación deberán tener doble puerta y a tiras de plástico para que no salga el frío. Sus puertas deben cerrar herméticamente. Y en su interior, debe existir suficiente iluminación, así como un timbre de seguridad por si alguien, por error, cierra la puerta por fuera.

Las estufas deben estar fijadas al piso y tener las patas largas para poder limpiar por debajo de éstas. Las campanas de extracción deben estar por arriba de las estufas; deberán estar lo más alejado de los refrigeradores, para lograr que los equipos mantengan sus temperaturas correctas. Debe procurarse que entre los equipos no queden espacios donde puedan alojarse los insectos y/o roedores.

Las mesas de trabajo deben ser de un material inoxidable. Las superficies de corte deben ser totalmente lavables.

Para el área de lavado de ollas y utensilios grandes (cochambre), debe haber un sistema de tres tarjas (de preferencia).

Para lavado de loza, cristalería y utensilios chicos debe haber un lavavajillas automático o semiautomático.

Las maquinas productoras de hielo deben estar en la cocina y ser de acero inoxidable.

En diferentes áreas debe haber lugar para lavarse las manos, así como para el aseo del material de limpieza (jergas, trapeadores, cepillos, escobas

**El equipo menor:**

El equipo menor se compone de las máquinas procesadoras de alimentos tales como marmitas, licuadoras, moledoras, rebañadoras, batidoras, peladoras industriales, picadoras, etc.

## **1.5 Higiene de los equipos.**

### **Hornos:**

Se limpian de forma manual y la frecuencia para hacerlo debe ser diaria y desincrustar cuando sea necesario.

El lavado interior de los hornos sigue los siguientes pasos:

- 1) Precalentar el horno a 60°C. Una vez caliente, apagarlo y desconectarlo.
- 2) Mientras las superficies del horno están calientes, aplicar un desengrasante y dejarlo actuar durante cinco minutos para que la acción química tenga lugar.
- 3) La grasa quemada o alimentos carbonizados tendrán que desprenderse con un cepillo de cerdas duras.
- 4) Usar un paño suave y húmedo para quitar la suciedad.
- 5) Enjuagar con agua y dejar secar al aire.

El lavado exterior, por su parte, sigue estos pasos:

- 1) Rociar el exterior con el producto desengrasante.
- 2) Usar un paño húmedo para quitar la suciedad.
- 3) Enjuagar con agua.

4) Secar con un paño limpio y seco.

5) Para evitar los malos olores, limpiar perfectamente todos los lados del horno.

Tanto la limpieza de los hornos puestos, como superpuestos siguen el mismo procedimiento

### **Hornos para calentar:**

Al igual que en el caso anterior, la forma de lavado es manual; deben lavarse diario y desincrustar con un cepillo de cerdas duras cuando sea necesario. Los pasos a seguir son:

1) Sacar los entrepaños y ponerlos en el fregadero;

2) La grasa quemada o los alimentos carbonizados se retirará usando un cepillo de cerdas duras.

3) Usar un paño húmedo para retirar el cochambre disuelto.

4) Precalentar el horno a 40°C apagarlo y desconectarlo.

5) Limpiar las puertas del exterior del horno con un desengrasante.

6) Secar con un paño limpio y seco.

## **Campanas de extracción y filtros:**

Se limpian de manera manual una vez a la semana y se desincrusta de acuerdo con el programa de lavado de limpieza profunda.

Los pasos que se siguen para limpiar este equipo son:

- 1) Quitar los filtros, retirarlos ponerlos a remojar en agua muy caliente; enjuagar muy bien dejarlos secar al aire.
- 2) Llenar el rociador con desengrasante.
- 3) Rociar las superficies del exterior y los rincones con el limpiador.
- 4) En los lugares más sucios, tallar con un cepillo duro hasta que la grasa se disuelva; limpie el canalón del desagüe al borde interior de la campana, así como los canales que sostienen los filtros.
- 5) Quitar la grasa y la solución con abundante agua limpia y caliente.
- 6) Dejar que las superficies interiores sequen al aire y secar las superficies exteriores con un paño limpio y seco.

### **Estufas de gas y planchas:**

Deben lavarse diario con agua caliente y un buen desengrasante. En caso de cochambre quemado, se utiliza espátula o cepillo de cerda dura. Se lava cuando la estufa está fría y, al igual que las parrillas y planchas, se enjuaga muy bien y se deja secar al aire.

Se deben lavar una vez a la semana siguiendo este proceso:

- 1) Retirar los alimentos a otros refrigeradores, cuartos y cámaras frías.
- 2) Desconectar los equipos.
- 3) Lavar con agua caliente, detergente y cepillo suave los estantes, anaqueles, pisos, techos y paredes.
- 4) Retirar parrillas y, si se amerita, también lavar la cortina de plástico.
- 5) Enjuagar con abundante solución desinfectante, siguiendo los procedimientos o recomendaciones de los proveedores.
- 6) Drenar el agua excedente.
- 7) Secar con papel si es necesario.
- 8) Reconectar, volver a acomodar los alimentos respetando sus fechas de entrada y evitando la contaminación cruzada.

### **Abridores de latas, rebañadoras y molinos de carne:**

Deben lavarse al finalizar cada turno. Los pasos para ello son:

- 1) Desconectar.
- 2) Lavar con agua caliente y detergente.
- 3) Limpiar con un cepillo de alambre fino y, si es necesario, enjuagarlo en agua con desinfectante.
- 4) Enjuagar generosamente.
- 5) Dejar secar al aire libre.

Adicionalmente, se recomienda revisar periódicamente el estado de sierras y cuchillas.

Pelador, cortador, rebanadora de papas y vegetales

Se lavan al terminar cada turno siguiendo estos pasos:

- 1) Desconectar.
- 2) Limpiar y quitar los excedentes de la bandeja.
- 3) Retirar los discos con cuidado.

- 4) Lavar con agua caliente y detergente; frotar con cepillo.
- 5) Enjuagar con desinfectante.
- 6) Enjuagar con abundante agua.
- 7) Dejar secar al aire.
- 8) Limpiar el exterior con trapo limpio y húmedo en desinfectante.

### **Cafeteras:**

Se deben lavar diario de la siguiente forma:

- 1) Desconectar.
- 2) Quitar las bolsas.
- 3) Enjuagar con agua caliente y producto especial para cafeteras.
- 4) Enjuagar generosamente con agua caliente hasta que salga clara el agua.
- 5) Limpiar el exterior del aparato con un trapo limpio y húmedo de desinfectante.

### **Lavado de ollas, cacerolas, utensilios:**

Se lava diario, de preferencia utilizando el sistema de tres tarjas, de este modo:

1) Se hace escamoche (retirar los excedentes de comida para darles salida en el manejo de residuos y desechos).

2) Una vez escamochadas las ollas y cacerolas, se sumergen y lavan en la primera tarja, que deberá contener agua caliente (48°C) y detergente desengrasante.

3) Tallar con fibra o cepillo adecuado.

4) Una vez talladas ollas y cacerolas, se pasan a la segunda tarja que debe contener agua (48° - 60°C) para enjuagar y remover el resto de detergente.

5) En la tercera tarja que ha de contener el desinfectante con agua (74°C)

Se introducen las ollas y cacerolas durante 30 segundos.

6) Sacar de la tercera tarja y dejar secar al aire.

### **Lavado en lava loza automática y semiautomática:**

Se lavan diario de este modo:

1) Escamochar platos, tazas, vasos y cubiertas.

2) Colocar la loza en las canastillas en orden adecuado.

3) Verificar temperatura (80°) y presión del agua, recipiente de detergente

Y líquido para cristalería.

4) Verificar que el aparato funcione adecuadamente y activarlo si no hay ningún problema en su funcionamiento.

5) Transportar la loza limpia en carritos limpios hacia los armarios.

Es indispensable mantener el cuarto o área de lavado limpio en todo momento: se abren las puertas para lavar las mesas de lavado y pisos; se debe desaguar y desinfectar el área.

Para lavar el equipo de lavado de la loza, se desarman los brazos lavadores.

Se limpian al chorro de agua, se quitan las rejillas de desperdicio y se limpian al chorro de agua. Para lavar al interior de la lavadora, se quitan y lavan las cortinas con un cepillo; se lavan las canastillas y se verifican los rociadores.

Como síntesis de lo anterior, enlistamos los aspectos que deben ponerse en consideración al planificar un programa de limpieza:

1) Conceptos básicos de producción limpia.

2) Manejo de productos de limpieza.

3) Los desechos de limpieza y desinfección.

4) Los pasos del proceso de limpieza y desinfección.

## **1.6 Manejo y control de plagas.**

Los insectos, roedores y otras plagas pueden dañar alimentos, suministros e instalaciones. Pero el mayor peligro es la capacidad de propagar enfermedades, incluyendo enfermedades transmitidas por alimentos

- Para la prevención de la misma es necesario seguir estas reglas básicas
- Negar a las plagas el acceso al establecimiento.
- Examinar todas las entregas antes de que entre a su establecimiento.

Cerciórese de que estén asegurados todos los puntos por lo que las plagas pueden entrar al edificio. Ventanas y aberturas de ventilación, sellar grietas del piso, de paredes y alrededor de equipo.

- Negar a las plagas alimentos, aguas y refugio.
- Tire la basura rápida y correctamente.
- Mantener basurero limpio y en buenas condiciones.
- Guardar los materiales reciclables en contenedores limpios, a pruebas de plagas.
- Almacenar los alimentos y suministros correctamente y lo más rápido posible.
- Limpie inmediatamente los derrames de alimentos y bebidas.
- Trabajar con un operador de control de plaga con licencia.

- Las plagas siempre estarán en su establecimiento, colabore con un operador de control de plagas.

## **Capítulo II CAMINO DE LOS ALIMENTOS**

Es la ruta que éstos siguen por su establecimiento. Comienza cuando se compra los alimentos y termina cuando se sirven.

Para mantener los alimentos seguros en todo el camino de los alimentos es importante:

1. Evitar la contaminación cruzada.
2. Prevenir el abuso de tiempo y temperatura

**Estos son:**

- Compra
- Recepción
- Almacenamiento
- Preparación
- Cocción
- Almacenamiento
- Enfriamiento
- Recalentamiento
- Servicio

## **Compra:**

Es el proceso donde el establecimiento elige a sus proveedores para pedir los alimentos que necesitaran, ya sea por día, semana o mes.



## **Recepción:**

Es la parte donde el personal recibe y evalúa detalladamente los alimentos llevados al establecimiento.



### **Almacenamiento:**

Es una parte fundamental del camino de los alimentos, es la parte donde se debe etiquetar, marcar la fecha en los alimentos, donde se toma en cuenta la temperatura.



### **Preparación:**

Es la parte donde se manipulan los alimentos para su preparación.



## Cocción:

Es el proceso básico donde se cocina el alimento.



## Almacenamiento:

La parte del almacenamiento según la temperatura mínima de cada alimento.



## Enfriamiento:

Es la parte donde los alimentos calientes se ponen a enfriar.



## Recalentamiento:

Esta es la etapa donde los alimentos que fueron enfriados pueden necesitar ser calentado otra vez.



**Servicio:**

Esta es la parte donde se le lleva lo ordenado por el cliente.



**Capítulo III    EMPRESAS DE SERVICIOS DE  
CATERING**

### **3.1 Definición De Empresa De Catering.**

Se denomina catering o cáterin, al servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole. En algunos casos los salones de fiestas u hoteles y empresas del rubro proveen este servicio junto al alquiler de sus instalaciones; en otros casos hay empresas especializadas para elaborar y trasladar los alimentos al sitio que disponga el cliente. En el servicio se puede incluir desde la propia comida, la bebida, la mantelería y los cubiertos, hasta el servicio de cocineros, camareros y personal de limpieza posterior al evento.

Tanto en las reuniones importantes del mundo empresarial como en las presentaciones de espectáculos o en las vernissages de las exposiciones plásticas, se recurre al servicio de catering para agasajar a los invitados.

### **3.2 Origen.**

Su origen se remonta en China y consistía en proveer de alimentos de forma gratuita, a mediados del cuarto milenio antes de Cristo.

Inicialmente en la ciudad de Roma, este servicio se utilizó para abastecer a los soldados y poco más tarde a los viajeros en sus rutas comerciales. En la Edad

Media los monasterios ofrecen servicio de catering a los cristianos en sus peregrinaciones.

Todo esto condujo a una expansión de la restauración en todo el continente europeo.

Además en Asia, a lo largo del recorrido de la ruta de la seda también fue común este servicio.

Poco más tarde los servicios de catering comenzaron a cobrarse y no solo consistía en proveer alimentos, sino que también consistía en presentarlos con un marcado estilo

Ya en el siglo quince, el servicio de catering alcanzó su popularidad en Alemania donde regulaban la calidad de los alimentos y por ejemplo la cerveza en los albergues y en algunas posadas.

Un poco más tarde se implementó una caldera a vapor para mantener y brindar servicios de comida caliente.

Los primeros barcos en emplear catering oficiales fueron los buques mercantes y más tarde se implementó en los aviones ya en manera generalizada e impulsando el término "catering" en sus siglas de inglés con el que se conoce este servicio.

### **3.3 Condiciones básicas con las que debe contar una empresa de catering.**

Disponer de un espacio que tenga la posibilidad de dividirse en tres secciones diferentes:

- Entrada de Mercadería
- Cocción y Preparación
- Almacenamiento de Productos Alimenticios y Derivados.
- Una heladera, freezer o cámara frigorífica (ideal).
- Un transporte tipo furgón y preparado si es necesario para mantener la temperatura y proteger a los alimentos de los agentes externos.
- Una absoluta limpieza del lugar de trabajo y del vehículo transportador, con la adecuada desinfección de las instalaciones y los utensilios de cocina.
- Una buena variedad de productos y servicios (ofrezca catering para empresas y grandes agasajos con varias opciones o menú armados)
- Buenos precios y calidad en toda la materia prima a utilizar en los alimentos
- Puntualidad y responsabilidad

### **3.4 VIP catering, objeto de estudio**

VIP Catering Gourmet se inició en el año 1998 con la finalidad de suplir al mercado dominicano con productos elaborados con elementos de alta calidad, ofreciendo un servicio de primera y un toque de elegancia y distinción.



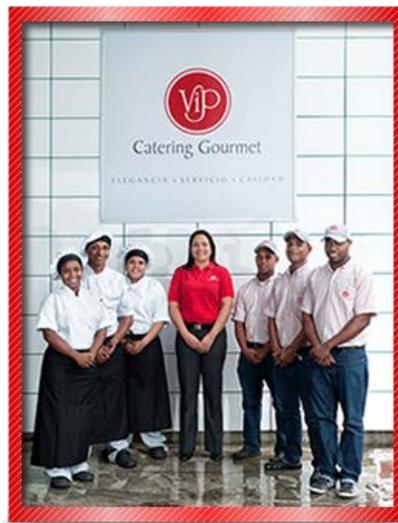
Es una empresa de servicio de Catering personalizado, se define la calidad y la especialización en la preparación de alimentos y bebidas.

Se enfoca en la elaboración y presentación de alimentos y bebidas de alta calidad.

Diseña opciones de menús personalizados.

### **Propietaria.**

Noris Pozo Perelló es la propietaria de VIP Catering Gourmet, realizó sus estudios en artes culinarias en la Universidad Iberoamericana (UNIBE), en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana, cuenta con más de 14 años de experiencia en el área.



**Visión:**

Ser la empresa líder en servicios de catering de alta calidad.

**Misión:**

Brindar servicios de alta calidad y elegancia garantizando la satisfacción de nuestros clientes, a través de la disciplina de estandarización de servicios personalizados.

**Valores:**

- Integridad
- Calidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Creatividad
- Innovación
- Eficiencia

**Ubicación.**

Lope De Vega #140, Arroyo Hondo Viejo, Santo Domingo República Dominicana.

**Capítulo IV.- PROGRAMA DE SEGURIDAD  
ALIMENTARIA PARA UN SERVICIO  
CATERING. CASO DE ESTUDIO VIP  
CATERING.**

## **4.1 Higiene personal.**

Están son los tres puntos básicos que los empleados deben tomar en cuenta, pero además deben evitar hábitos y acciones, como mantener una buena salud, cubrirse las heridas y reportar las lesiones

- Practica de las manos
- Limpieza personal
- Vestimenta

### **4.1.1 Lavado de mano:**

Lavarse las manos es la parte más importante de la higiene personal, aun así muchos empleados no se lavan las manos con la frecuencia necesaria. Por eso es necesario que VIP cáterin entrene a sus empleados de como lavarse las manos.

Deben supervisar que los empleados nunca se laven las manos en el fregadero de preparación de alimentos, en los usados para lavar utensilio, o en los de uso general.

## 4.1.2 Como lavarse las manos:



### 1 Mojarse las manos y los antebrazos:

Bajo un chorro de agua, tan caliente como pueda soportarla confortablemente.

Debe estar a, por lo menos 100 °F (38°C)

## **2 Aplicar jabón:**

Aplique suficiente para hacer bastante espuma.

## **3 Frotarse las manos y los antebrazos vigorosamente:**

Frótese de 10 a 15 segundos. Límpiense debajo de las uñas y entre los dedos.

## **4 Enjuáguese bien las manos y los antebrazos:**

Bajo un chorro de agua tibia.

## **5 Secarse las manos y los antebrazos:**

Use una toalla de papel de un solo uso o un secador de manos.

### **4.1.3 Cuando lavarse las manos:**

- Cuando se va al baño.
- Cuando se toca carnes, aves y marisco crudos (antes y después).
- Cuando se tocan el cabello, la cara o el cuerpo.
- Cuando se estornuda, se tose.
- Cuando se come, fuma, bebe o mastica chicle o tabaco.
- Cuando se maneja productos químicos.

- Cuando saque la basura.
- Cuando se limpia la mesa o se acarrea platos sucios.
- Cuando se toca la ropa o delantal.
- Cuando se toca dinero.
- Cuando se sale de la cocino o se regresa a ella.
- Cuando se toque cualquier tipo de animal.
- Cuando se toca cualquier cosa que pueda contaminar las manos, como equipos sucios, superficies de trabajo trapos.

#### **4.1.4 Cuidado de las manos:**

- **Largo de las uñas:**

Mantener las uñas limpias y cortas, para poder limpiar fácilmente.

- **Uñas postizas:**

No usar uñas postizas. Estas pueden romperse y caer en los alimentos. Algunas regularizadoras permiten las uñas pero con guantes.

- **Esmalte de uñas:**

No usar esmalte de uñas ya que este puede tapar la suciedad y contaminar los alimentos.

Heridas o cortadas infectadas

Herida en la mano o muñeca se debe cubrir con un protector impermeable.

Herida en el antebrazo se debe cubrir con una protección impermeable, con una curita. La herida debe estar completamente cubierta.

Herida en otras partes del cuerpo se debe cubrir con curita seco, duradero y ajustado.

#### 4.1.5 Pautas para la vestimenta del trabajo.



**Protectores para el cabello:**

Usar una gorra limpia o protector para el cabello cuando trabaje en áreas de preparación de alimentos. No debe usar accesorios para el cabello que pudiera convertirse en contaminantes físicos.

Los empleados no deben tener barba o bigote.

**Ropa limpia:**

Usar ropa limpia a diario. Guarde la ropa de calle y las pertenencias personal en las áreas designadas.

**Delantales:**

Deben quitarse los delantales cuando salgan de las áreas de preparación.

Nunca limpie las manos del delantal.

**Alhajas:**

Quítese las alhajas de manos y brazos antes de preparar alimentos o cuando trabaja en área de preparación.

**Los empleados nunca deben de usar:**

Anillos, excepto si una sortija lisa.

Pulseras, incluyendo las que tienen información médica.

Relojes.

**4.2 Compra, Recepción y Almacenamiento:**

Se debe asegurar que los alimentos que compre sean seguros.

**4.2.1. Selección de proveedores certificados:**

Todos los alimentos se deben comprar a proveedores seguros y certificados. Antes de hacer negocios todas las empresas deben llevar a cabo una evaluación inicial del mismo y hacer una revisión de sus programas de seguridad de alimentos. Los clientes tienen una variedad de métodos a elegir como son: las encuestas de inspección al proveedor, las auditorias de las instalaciones, el testeado de productos entre otros.

#### **4.2.2 Condiciones de entrega:**

##### **Recepción.**



La primera etapa en la elaboración de alimentos es la recepción de los mismos, los cuales por medio de una inspección rápida pero completa.

##### **Según el National Restaurant Association:**

El primer paso que debe tomar el gerente para mantener la seguridad de los alimentos es asegurarse de que los alimentos provengan de una fuente segura.

Además:

- Programe las entregas para que lleguen de una en una y en horas de poco movimiento.
- Tenga suficientes empleados entrenados para recibir, inspeccionar y almacenar los alimentos rápido.



### **4.2.3 Como rechazar artículos.**

Cuando valla a rechazar un artículo, apártelo de los productos que están en buenas condiciones y que va a aceptar. Dígale al encargado de la entrega cual es el problema del producto que va a rechazar. El encargado debe darle una nota de crédito, o de ajuste, firmada antes de regresarle los productos rechazados.

### **Temperatura.**

Utilice termómetros para la revisión de la temperatura de los alimentos durante su recepción.

**Alimentos fríos:** Reciba los alimentos fríos que necesiten control de tiempo y temperatura a 41 °F(5 °C),o menos, a no ser que se especifique otra cosa.

**Mariscos vivos:** Reciba las ostras mejillones, almejas y vieiras a una temperatura del aire de 45 °F(7°C) y a una temperatura menos a 50 °F(10 °C).Después de recibirlos. Después de recibirlos los mariscos se deben enfriar a 41 °F(5 °C)o menos, en 4 horas.

**Mariscos desbullados:** recíbalos a 45 °F(7 °C,)o menos .enfrié los mariscos a 41 °F(7°C),o menos. Enfrié los mariscos a 41 °F(5 °C),o menos en 4 horas.

**Leche:** se debe a 45 °F(7 °C,)o menos. Enfrié la leche a 41 °F(5 °C),o menos en 4 horas.

**Huevos en cascara:** recíbalos a una temperatura del aire a 45 °F(7 °C) o menos

**Alimentos calientes:** Mantenga los alimentos calientes que necesitan control del tiempo y temperatura a 135°F(57°C) o más.

**Alimentos congelados:** los alimentos congelados deben estar totalmente congelados cuando se reciben.

#### 4.2.4 Almacenamiento.

Los alimentos se deben entregar con los documentos correctos .Por ejemplo los mariscos deben traer sus etiquetas de identificación de mariscos. Estas etiquetas indican cuando y donde se pescó el marisco.(ASSOCIATION, 2008)



### **Almacenamiento seco:**

Esta área es donde se almacenan alimentos secos como alimentos enlatados, cereales, harina, azúcar, galletas, té, café y otros alimentos no perecederos. El almacenista como responsable de dicha actividad debe seguir las siguientes pautas para un adecuado almacenamiento:

- Mantener la bodega de almacenamiento limpia, seca y ordenada.
- El almacenamiento de los insumos o productos terminados se realizará ordenadamente en pilas o estibas con separación mínima de 60 centímetros con respecto a las paredes perimetrales, y disponerse sobre paletas o tarimas elevadas del piso por lo menos 15centímetros de manera que se permita la inspección, limpieza y fumigación. No se deben utilizar estibas sucias o deterioradas.
- En los sitios o lugares destinados al almacenamiento de materias primas, envases y productos terminados no podrán realizarse actividades diferentes a estas.
- Los empaques no deben estar húmedos, mohosos o rotos.

- Inspeccionar los alimentos almacenados y utilizar la regla PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir) para que los alimentos más antiguos se consuman primero.
- Los productos deberán estar separados adecuadamente según su tipo.
- Todos los lotes, especialmente los productos enlatados, han de ser inspeccionados en relación a la presencia de hundimientos, corrosión, infestación, fecha de caducidad, antes de permitir su almacenamiento.
- Los plaguicidas, detergentes, desinfectantes y otras sustancias peligrosas que por necesidades de uso se encuentren dentro del servicio de alimentación, deben etiquetarse adecuadamente con un rótulo en que se informe sobre su toxicidad y empleo. Estos productos deben almacenarse en áreas o estantes especialmente destinados para este fin y su manipulación sólo podrá hacerla el personal idóneo, evitando la contaminación de otros productos.
- Se debe llevar un registro de ingresos y salidas de los productos.
- El encargado de bodega deberá verificar las condiciones del transporte de los productos durante la carga y descarga.

### **Artículos empacados en sacos.**

- Cereales empacados en sacos como (arroz, harinas), azúcar, leguminosas, deben apilarse en forma cruz sobre la plataforma, esto para que permita la circulación de aire por debajo.
- Ubicar no más de ocho sacos por arrume.

### **Artículos empacados en cajas.**

- Verificar que la caja contenga lo que corresponde• Colocar una sobre otra en la forma adecuada que indica (□ este lado arriba).
- Los alimentos Como grasas, encurtidos que pueden afectarse por la luz deben permanecer en las cajas.
- Los productos más pesados deben colocarse en los entrepaños inferiores y los más livianos en los superiores.
- Los rótulos de las cajas deben colocarse hacia fuera para que se puedan ver con facilidad.

## **Enlatados.**

- Las latas no se deben presentar:

- Hinchadas,
- Perforadas,
- Soldadura defectuosa,
- Abombamientos en uno o ambos extremos
- Corroídas
- Hundidas.

- Las latas pueden almacenarse de 2 a 3 capas, dependiendo de la amplitud de la estancia y Del tamaño de la lata.

## **Almacenamiento refrigerado.**

Todos los alimentos perecederos, especialmente los alimentos de alto riesgo (productos lácteos, carnes cocinadas, pescados y carnes de ave) deben almacenarse en refrigeración para evitar ser contaminados por bacterias perjudiciales .La refrigeración a temperaturas por debajo de 4°C inhibe el crecimiento de la mayoría de las bacterias patógenas pero no las mata, por lo tanto los cuartos refrigerados mantendrán temperaturas entre 2,5 °C a 6°C.

Durante el almacenamiento de los alimentos en refrigeración es necesario:

- No almacenar los alimentos directamente sobre el piso del cuarto frío, sino sobre estibas o estantes en material sanitario.
- Revisar las temperaturas de la unidad de refrigeración y llevar registro diario en el formato de control de temperatura del cuarto frío.
- No sobrellenar los refrigeradores, porque dificultan la limpieza y obstaculizan la circulación de aire frío.
- Guarde los alimentos ácidos en vasijas de peltre, vidrio, o porcelana, nunca en vasijas de aluminio o cobre.
- No conserve en refrigeración alimentos calientes, pues esto eleva la temperatura interna Del refrigerador, lo que estimula el crecimiento bacteriano.
- Inspeccionar, rotular y fechar los alimentos que se almacenen. Emplear el método PEPS de rotación de mercancía: Primeras Entradas Primeras Salidas.
- Evitar abrir las puertas del refrigerador más de lo necesario y cerrarlas cuanto antes. La puerta del cuarto frío abierta supone la elevación de la temperatura

interna, lo que estimula el crecimiento bacteriano, la contaminación y la alteración del alimento.

- Es necesario conservar la siguiente disposición de los alimentos en el cuarto frío: las carnes y pescados crudos, ubicarlos en la parte inferior, los alimentos cocinados, en el centro y los productos lácteos en la parte superior, así evitamos que la sangre y los exudados de la descongelación goteen sobre alimentos cocinados y productos lácteos y de esta manera sean contaminados.

### **Almacenamiento congelado.**

Los alimentos congelados necesitan una atención especial; ya que el hecho de estar congelados no garantiza la total inocuidad de los mismos. Para esto es necesario aplicar las siguientes

### **Recomendaciones:**

- El área de almacenamiento en congelación debe estar seca, bien ventilada y limpia
- Asegurarse de que el congelador funciona a la temperatura correcta para garantizar que los alimentos se mantienen congelados.

- Asegurarse de que las puertas del congelador cierran correctamente y establezca un sistema de inspección periódico.
- La temperatura ideal de almacenamiento en congelación se encuentra entre 0°C a -18°C.
- Nunca supere el límite de carga Del congelador y coloque los productos nuevos detrás o Debajo de los antiguos para asegurar una buena rotación de stocks.
- Todos los alimentos congelados tienen una vida útil en congelación (periodo de tiempo en el que, congelados, se mantienen aptos para el consumo humano), que ha de ser inspeccionada regularmente.
- Asegurarse de que una vez aceptados, los artículos recibidos congelados se ubican Inmediatamente en el congelador.
- Mantenga el interior del congelador limpio y lave frecuentemente sus superficies.

El manejo del congelador es responsabilidad del almacenista y del auxiliar de almacén, a este congelador van los alimentos que van a ser utilizados posteriormente.

([https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar\\_estudiantil/guias/GBE.27.pdf](https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar_estudiantil/guias/GBE.27.pdf), 2007)

### **4.3.Preparación de alimentos.**

Escoger alimentos cuyo tratamiento asegure la inocuidad (procurando limpiar la fruta, o las latas antes de abrirlas, etc.), Cocer bien los alimentos, Consumir los alimentos inmediatamente después de su cocción, Conservar adecuadamente los alimentos cocidos, Recalentar bien los alimentos cocidos, Evitar cualquier contacto entre los alimentos crudos y cocidos, Lavarse las manos frecuentemente, Vigilar la limpieza de la cocina, incluyendo en esta limpieza los utensilios o materiales que se utilizan para manejar alimentos; Proteger los alimentos de insectos, roedores así como de otros animales domésticos; Utilizar agua pura y mantener los productos de limpieza que sean tóxicos lejos de los alimentos. Estas reglas sintetizan las bases de la higiene alimentaria ya que los alimentos pueden sufrir contaminaciones por sustancias tóxicas y gérmenes patógenos a lo largo de la cadena alimentaria. Esto puede ocurrir por accidente, o por haberse añadido de forma intencionada, con el objeto de mejorar su aspecto o enmascarar un fraude.

Los gérmenes pueden encontrarse en el alimento procedentes de animales en los que se han reproducido o, debido al proceso de transporte, elaboración o conservación, siendo entonces el propio alimento vehículo de infección.

Una gran mayoría de los alimentos habituales necesitan de la acción del calor para ser comestibles. Los diferentes métodos de preparación (hervido, guisado, la plancha, el horno convencional, los fritos etc.), cuando se aplican sobre los

vegetales ablandan la celulosa, coagulan las proteínas, gelatinizan los granos de almidón y disuelven los azúcares y las sales minerales.

#### **4.3.1 La cocción.**

Permite que el organismo pueda aprovechar mejor determinados nutrientes, por ejemplo en el huevo solo se absorben un cincuenta por ciento de sus nutrientes al consumirlo crudo pero al cocinarlos se asimilan todos.

Hay alimentos como las verduras y las hortalizas que son muy sensibles a las pérdidas de nutrientes cuando no se les trata convenientemente. Para que una verdura mantenga su valor nutritivo hay que cocinarla en poca agua, durante poco tiempo y con la olla cerrada, de esta forma las pérdidas por oxidación, por tiempos prolongados de cocción o por disolución en el agua serán mínimas.

Los zumos de fruta deberán prepararse y consumirse de inmediato, si es posible, con el fin de procurar la menor pérdida posible de vitamina C. Además se conservarán en frío, en recipiente opaco y tapados pues de esta forma la luz, el oxígeno del aire y las altas temperaturas no los deterioran.

La preparación de carnes pescados y huevos plantea menos problemas, respecto a las pérdidas de nutrientes pues suelen prepararse fritos, a la plancha, a la parrilla y en cocciones rápidas.

El aceite de oliva, grasa habitual en nuestro país para preparar los fritos es la grasa de mejores cualidades nutritivas y culinarias ya que su composición en nutrientes protege de las enfermedades cardiovasculares y, su respuesta a las altas temperaturas, que se alcanzan al freír, es, sin duda alguna, la mejor entre las grasas utilizadas.(alimentación-sana.org)

#### **4.3.2 Descongelación.**

Cuando se descongela un alimento y se expone a la zona de temperatura de peligro, los patógenos que hay en los alimentos comenzaran a crecer. Para reducir este crecimiento, nunca se debe descongelar alimentos a temperatura ambiente.

La comida descongelada en microondas debe ser cocinada inmediatamente después de ser deshelada. No deshiele la carnes y pescados sobre la mesa o en el lavadero sin agua fría; las bacterias pueden multiplicarse rápidamente en la temperatura ambiente.

El tiempo de descongelación de las carnes y los pescados es aproximadamente 5 horas. Los productos de gran tamaño, como son los pollos, la carne para asados y guisados y los pescados enteros, tienen que ser descongelados en el frigorífico, en recipientes cubiertos, durante 12 a 24 horas antes de empezar a cocinar.

Nunca se debe descongelar la carne bajo el grifo del agua caliente. Los alimentos de dimensiones pequeñas, como los filetes, si pueden descongelarse a temperatura ambiente, ya que el tiempo que requieren es breve y el riesgo de que se estropeen es muy bajo. La carne y el pescado cortados en rodajas o filetes, que

estén completa o parcialmente congelados, pueden ser puestos directamente en la sartén.

Si la fruta va a ser consumida cruda, hay que destapar el envase y dejar que se descongele en el frigorífico durante por lo menos 24 horas. La fruta de pequeñas dimensiones (fresas, grosellas...) congelada por piezas antes del envasado en una bolsa de plástico o de papel de aluminio puede utilizarse directamente. Se puede agregar a macedonias o tartas ya cocidas, colocándola en este caso entre dos capas de gelatina para evitar que la pasta se humedezca y dejándola descongelar a temperatura ambiente.

Si se desea consumir este tipo de frutas solas, hay que dejarlas descongelar en el frigorífico. En el caso de que la fruta congelada vaya a ser utilizada para hacer una compota, puede ponerse directamente en la cacerola, sobre fuego suave.

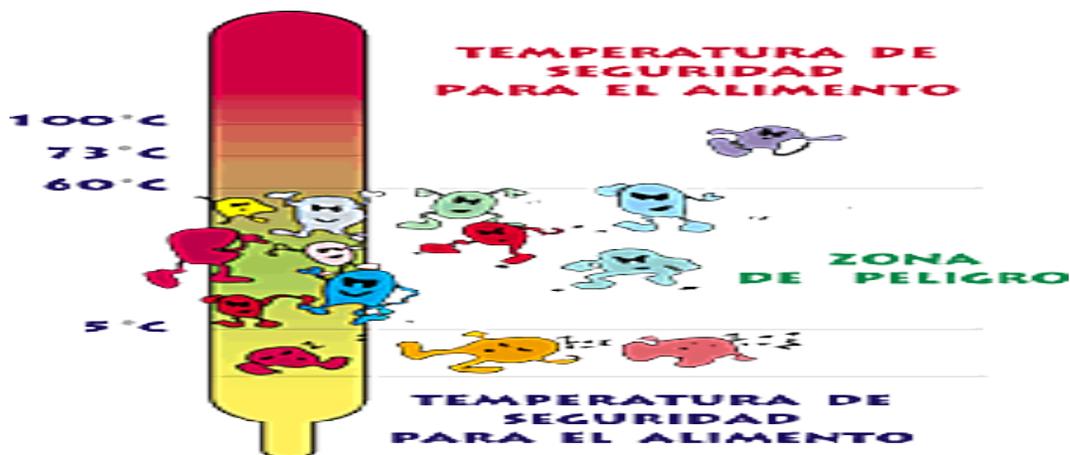
La descongelación es un proceso contrario a la congelación: se va aumentando la temperatura poco a poco; entonces la estructura rígida inicial va desapareciendo, y los tejidos celulares recuperan su apariencia natural.

Solamente descongela el alimento que vas a consumir; Consume el alimento descongelado el mismo día; Saca el alimento del congelador y pásalo a la parte más baja del refrigerador, para que se descongele gradualmente y sin cambios bruscos de temperatura; Procura colocar el alimento sobre una charola limpia para evitar que gotee sobre otros alimentos y los contamine.

No descongeles un alimento bajo el sol, o con agua caliente. Es mejor en un lugar fresco.

Puedes descongelar un alimento sumergiéndolo en agua fría, dentro de un envase o bolsa de plástico herméticos; El tiempo de descongelación depende de la cantidad del alimento, te sugerimos tomar tiempo para programar su preparación. Asegúrate de que tu congelador mantenga una temperatura de  $-4^{\circ}$ . Las hortalizas pueden ser cocinadas al vapor sin necesidad de descongelarlas.(health.state.mn.us)

#### 4.3.3 Recalentamiento y enfriamiento



Una temperatura interna de  $165^{\circ}\text{F}$  por un promedio de 15 segundos debe ser usada para recalentar alimentos cocinados. El recalentamiento debe ser rápido y

la temperatura mínima debe alcanzarse en un plazo de dos horas. Las mesas de vapor, los calentadores eléctricos o equipos similares no calientan los alimentos adecuadamente y no deben ser utilizados para el recalentamiento de alimentos. Para recalentar alimentos en un microondas, utilice el mismo método indicado para cocinar alimentos en hornos de microondas.

Para los alimentos que serán servidos de inmediato, se pueden recalentar a cualquier temperatura, tales como las carnes de res para un sándwich. Pero debe asegurarse de que el alimento se haya cocinado y enfriado correctamente.

Todo alimento cocido debe ser enfriado rápidamente para retardar la multiplicación de bacterias, todo alimento caliente será refrigerado o enfriado de 135°F a 70°F dentro de dos (2) horas y de 70°F a 41°F dentro de cuatro (4) horas; con un total de seis (6) horas (sec. 189). Los métodos de “Enfriamiento Rápido” que ayudan a enfriar los alimentos de manera rápida.

Nunca enfríe grandes cantidades de alimentos calientes en el refrigerador. La mayoría de los refrigeradores no se diseñaron para enfriar rápido grandes cantidades de alimentos calientes. Además, al colocar alimentos calientes en un refrigerador es posible que no pasen por la zona de temperatura de peligro con suficiente rapidez. Estos son algunos métodos efectivos para enfriar alimentos con rapidez y seguridad.

Antes de enfriar los alimentos, los debe reducir de tamaño. Corte los alimentos grandes en piezas más pequeñas. Divida el contenido de un recipiente grande en varios más pequeños. Para enfriar los alimentos con seguridad, use un baño de agua con hielo, agite

Los alimentos con palas de hielo o use un abatidor de temperatura (blast chiller) o un enfriador giratorio.

## **4.4 Servicio de alimentos**

### **4.4.1 Pautas para los empleados de la cocina:**

#### **Contacto con las manos descubiertas con los alimentos**

Cuando toquen alimentos listos para comer, los empleados deben usar guantes de un solo uso. Como alternativa, los alimentos se pueden manejar con espátulas, tenacillas, papel para delicatessen otros utensilios.

#### **4.4.2 Utensilios limpios y sanitizar**

Use diferentes utensilios para cada alimento. Límpielos y sanítaselos después de cada tarea. Si usa los utensilios continuamente, límpielos y sanítaselos por lo menos cada 4 horas.

## **Utensilios de servicio**

Almacene los utensilios de servicios en los alimentos, con el mango extendido encima del borde del recipiente. También puede colocarlos en una superficie de contacto con los alimentos limpia y sanitizada. las cucharas y cucharones usados para servir alimentos, como helado o puré de papa pueden guardarse sumergidos en un chorro de agua a 135C (57).

### **4.4.3 Pautas para los meseros**

Los meseros deben ser cuidadosos como los empleados de la cocina .ellos pueden contaminar los alimentos simplemente al tocar el área de contacto con alimentos de los vasos, los platos y los utensilios.

Tome los platos por debajo o por la orilla.



- Sujete los vasos y las copas por la mitad, la parte inferior o la base.



- NO toque los platos, vasos o copas en las áreas que tienen contacto con alimentos



- Lleve los vasos en una rejilla o en una bandeja para evitar tocar las superficies que tienen contacto con los alimentos.



NO apile los vasos cuando los transporte.



- Tome los cubiertos por el mango.



- Evite el contacto de las manos descubiertas con alimentos listos para comer.



- Use tenacillas o cucharones para el hielo.



- NUNCA saque el hielo con las manos descubiertas ni con un vaso.

### Como poner los cubiertos



- Se deben poner envueltos.

- Los cubiertos que están en las mesas no necesitan envolverse o cubrirse si los cubiertos extra cumplen estos requerimientos.
- Se retiran cuando los clientes se sientan a la mesa.
- Si se dejan en la mesa, se limpian y sanitizan cuando los clientes se van.

#### 4.4.4 Áreas de auto servicio



#### **Protección:**

Los alimentos que están en exhibición se pueden proteger contra la contaminación usando protectores contra estornudos. Deben estar a 14 pulgadas (36) centímetros de la mesa y se deben extender hasta 7 pulgadas (18) centímetros de los alimentos .

**Etiquetas:**

Ponga etiqueta a los alimentos que están en las áreas de autoservicio.

Temperaturas: mantenga calientes los alimentos calientes, 135°F(57°C) o más, mantenga fríos, a 41 °F(5 °C).

Alimentos crudos y alimentos listos para comer: la carne ,las aves y los mariscos crudos y sin empaque no se pueden ofrecer para autoservicio. Sin embargo, estos artículos son excepciones.

\*los alimentos listos para comer en bufets o barras de ensaladas que sirven alimentos tales como sushi o mariscos crudos.

\*porciones listas para cocinar que se cocinarán y consumirán inmediatamente en el establecimientos, tales como la barbacoa estilo mongol.

\*langosta o camarones con cascaras congelados crudos.

**Servirse por segunda vez**

No deje que los clientes se sirvan de nuevo en platos sucios, ni que usen utensilios sucios en las áreas de autoservicio.

#### **4.4.5 Comida etiquetada adecuadamente y presentada honestamente**

Los alimentos pre-empaquetados deberán ser etiquetados. Todo alimento incorrectamente rotulado o con la fecha de fabricación alterada, será considerado mal etiquetado.

Todo alimento pre-empaquetado deberá incluir por lo menos el nombre común del alimento, el nombre y domicilio de los fabricantes o distribuidores, el peso y los ingredientes en orden descendente de acuerdo al peso. Los productos de panadería vendidos directamente a otro establecimiento de comida, o a través de un mostrador al cliente, están libres del requisito de etiqueta.

Los recipientes de comida a granel donde los consumidores se pueden servir ellos mismos, deben estar etiquetados con los ingredientes, o tener una tarjeta, letrero u otra manera de dar esta información al consumidor.  
([http://www.sdcounty.ca.gov/deh/food/pdf/publications\\_opguide\\_sp.pdf](http://www.sdcounty.ca.gov/deh/food/pdf/publications_opguide_sp.pdf))

#### **4.5 Manejo de plagas en los restaurantes.**

El concepto moderno de control de plagas en los restaurantes, considera que la presencia de una plaga es la consecuencia de un error técnico que no se ha corregido. Por lo tanto la primera actitud en un programa de control debe ser buscar ese error para señalarlo y realizar las correcciones inmediatas. Si el error

no se corrige y las no conformidades permanecen, se obliga entonces a utilizar la fumigación convencional. Debemos recordar que en el enfoque moderno, la utilización de productos insecticidas se considera un complemento de último recurso, pero no como única solución.

El control de las plagas en la industria de restaurantes debe de preverse dentro de un sistema de gestión más enfocado, coherente e integrado de lo que normalmente exige la legislación.

El manejo de la población de plagas en lugares donde se preparan y expenden alimentos por medio de los programas de prerequisites está rápidamente sustituyendo al enfoque tradicional del control de plagas por medio de plaguicidas. Este cambio es esencial si los dueños de restaurantes pretenden seguir sirviendo comidas 100 % inocuas en un ambiente libre de plagas.

Las plagas en los restaurantes deben de enfocarse dentro de un sistema de gestión de inocuidad alimentaria, y para lograrlo se requieren que los esfuerzos que se realicen solucionen en primera instancia deficiencias estructurales y culturales para eliminar las 3 principales causas de la proliferación de plagas:

1. Evitar que las plagas ingresen colocando cedacillos en las ventanas, colocando parrillas adecuadas en todos los desagües y cerrando los espacios que quedan por debajo de las puertas.

2. Evitar que las plagas se aniden dentro del restaurante manteniendo el orden de todas las mercaderías, evitando espacios de anidamiento como acumulación de tiliches, cajas y sellando grietas y rendijas.

3. Evitar que las plagas encuentren alimento disponible fácilmente manejando en forma adecuada los residuos, manteniendo una limpieza y sanidad escrupulosa, manteniendo todos los ingredientes alimenticios dentro de contenedores herméticos, etc.

Las tres tareas descritas anteriormente evitarán enormemente la aparición de plagas y deberán ser prioritarias antes de pensar en el recurso químico.(acnconsultores.blogspot.com)

## Conclusión

Según nuestra investigación la empresa VIP cáterin no cuenta con un programa de seguridad alimentaria, que ayude a los empleados de manipulación y servicio a ofrecer alimentos inocuos a los clientes.

Debido a esto hemos diseñado un programa de seguridad alimentaria para el uso de los empleados del VIP catering esperando que con su implementación ayude a mejorar los fallos observados en nuestro levantamiento.

Nuestro principal objetivo es lograr que todos los empleados del VIP catering conozcan y apliquen todos los factores imprescindibles que deben tomar en cuenta al momento de manipular alimentos y dar el servicio del mismo.

La elaboración de este programa ha sido basada en el conocimiento adquirido en los estudios de servsafe, la cual nos garantiza eficiencia, seguridad y calidad.

Al implementar este programa VIP catering tendrá la garantía de ofrecer alimentos seguros fuera de ETA y un servicio eficiente.

## **Recomendaciones**

Luego de haber concluido satisfactoriamente con este estudio, podemos atrevernos a recomendar la implementación y ejecución del programa realizado en este proyecto de higiene y manipulación de alimentos para poder brindar a los clientes un servicio de mayor calidad.

## Bibliografía

(n.d.).

[https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar\\_estudiantil/guias/GBE.27.pdf](https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar_estudiantil/guias/GBE.27.pdf)

f. (2007, JULIO).

<http://www.co.lake.ca.us/Assets/Health/EH+docs/Food/NFSEM/2009+NFSEM/Avoid+Purchasing+Food+From+Unsafe+Sources+Spanish+Version.pdf?method=1>

=1. (2009, SEPTIEMBRE).

acnconsultores.blogspot.com. (n.d.).

afomsalud.com/index.php/2007/01/.../que-es-un-servicio-de-alimentacio. (n.d.).

alimentación-sana.org. (n.d.).

alimentaria, s. (n.d.). [www.gengat.net/salut](http://www.gengat.net/salut).

ARMENDÁRIZ SANZ, J. L. (2008). SEGURIDAD E HIGIENE EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS. PARANINFO .

ASSOCIANTION, N. R. (2008). SARSAFE. 6TA .

control, a. g. (2011, marzo). enfermedades por alimentos . Buenos Aires .

Departamento de Agricultura de los Estados Unidos. (n.d.).

Departamento de Agricultura de los Estados Unidos. (n.d.). wikipedia.

desarrollo, u. i. (n.d.). seguridad e higiene de los alimentos.

[es.wikipedia.org/wiki/Catering](http://es.wikipedia.org/wiki/Catering). (n.d.).

España. (n.d.). Código alimentario español y disposiciones complementarias / Spanish Food Code and provisions. 2003: Tecnos, Editorial S.A.

Gallego, L. F. (2004). manual de higiene y seguridad alimentaria en hosteleria. thonson.

Gallego, L. F. (2006). manual practico de cafeteria y bar. thonson.

health.state.mn.us. (n.d.).

Hernandez, G. M. (2010). evaluacion del sistema de seguridad alimentaria y propuesta de mejora para un hote.

[http://www.sdcountry.ca.gov/deh/food/pdf/publications\\_opguide\\_sp.pdf](http://www.sdcountry.ca.gov/deh/food/pdf/publications_opguide_sp.pdf). (n.d.).

manual iso norma 9000. (n.d.).

[www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Salud › Nutrición. (n.d.).

[www.nutri-salud.com.ar/articulos/manipulaciondealimentos.htm](http://www.nutri-salud.com.ar/articulos/manipulaciondealimentos.htm). (n.d.).

# **A N E X O S**

# **Anexo #1: ANTEPROYECTO**

## **1. Selección del título**

**“Formulación de un Programa de Seguridad Alimentaria en un Servicio de Catering. Caso Vip Catering año 2013”.**

## **2. Planteamiento del problema**

Un servicio de alimentación es aquel establecimiento o empresa donde se preparan y sirven alimentos a personas que lo solicitan, siempre y cuando sus ingresos y número de comensales sean superiores en alimentos y no en bebidas.

Entre los servicios de alimentación están: restaurante, cafetería, bar, cantina, fonda, servicio institucional, expendios y afines de alimentos servidos en el local.

Dentro de esta clasificación no se incluyen los almacenes, depósitos y otros locales como pulperías, supermercados o abastecedores.

El objetivo de un servicio de alimentación es brindar al cliente alimentos bien preparados, de la mejor calidad, a un precio justo, bajo estándares de sanidad y buen servicio.

De qué manera se puede lograr esto, de manera general:

- Preparar los alimentos según las normas de higiene y salud.
- Disponer de los alimentos de la región o de temporada.
- Que el costo sea apropiado al nivel socioeconómico de los comensales.

- Preparar los alimentos en el tiempo oportuno.
- Manejar la calidad de acuerdo a las normas universales de la gastronomía.
- Contar con el personal capacitado y el equipo adecuado.  
([afomsalud.com/index.php/2007/01/.../que-es-un-servicio-de-alimentacio](http://afomsalud.com/index.php/2007/01/.../que-es-un-servicio-de-alimentacio))

La industria del catering es una disciplina que proporciona alimentos, bebidas y apoyo logístico a una organización, la misma que necesita espacio funcional en esa empresa, estos espacios funcionales son lugares en los que se dará el servicio de comidas a los comensales de las empresas.

Al pasar los años el mundo del catering se ha constituido en uno de los servicios más requeridos de acuerdo a la necesidad; ya que existen diferentes tipos como catering de eventos, catering aéreo, catering marítimo, catering industrial entre otros.

Estas empresas son cada vez más competitivas en el mercado, se trata de innovar y mejorar el servicio para satisfacer plenamente a la demanda de este mercado exigente.

Con el fin de mejorar los procesos de higiene en el servicio para crecer en el mercado y corregir errores, que al pasar el tiempo podrían ser graves se ha elegido el tema.

**La empresa VIP catering , posee problemas que le afectan tanto indirecta como directamente en la calidad del servicio de alimentos, uno de ellos es el sistema de seguridad alimentaria, por lo tanto necesitan soluciones que contribuyan al mejoramiento en la calidad del servicio de los alimentos que ofertan.**

**Se ha observado que existe poco conocimiento de la higiene en el manejo de la seguridad de los alimentos por lo que es preciso investigar cuales son las causas que hacen que en ocasiones los alimentos sean presentados de manera inadecuada.**

Ante el problema que se plantea se formulan las siguientes preguntas:

1. ¿Tiene el personal operativo conocimientos suficientes sobre la higiene y manipulación de los alimentos?
2. ¿Se conoce el significado de seguridad alimentaria?
3. ¿Son adecuados los procesos operativos que se aplican en la elaboración de los alimentos?
4. ¿Se aplican de manera correcta los estándares de seguridad alimentaria?
5. ¿Tienen los empleados la preparación académica adecuada?
6. ¿Se establece en la empresa planes de acción como instrumentos de planeación y control en la seguridad en el servicio de los alimentos?

### **3. Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General:**

Formular un Programa de Seguridad Alimentaria para ser aplicados en los establecimientos de Servicios de Catering.

#### **Objetivos Específicos:**

- Investigar el grado de conocimiento del personal operativo sobre la seguridad en la manipulación de los alimentos.
- Identificar los procesos operativos en los servicios de catering.
- Indagar sobre la ejecución de los planes de acción como instrumentos de programación y control de higiene.
- Determinar el orden a seguir en el proceso de servicio de los alimentos.

### **4. Justificación Teórica:**

Desde el año 2012 se ha observado el servicio ofrecido por la empresa vip catering en el banco popular, donde se ofrece servicio de almuerzo a los empleados de dicha empresa, se ha hecho comparación con otras empresas y como resultado ha quedado demostrada la necesidad de establecer un programa de higiene, manipulación y seguridad alimentaria que lleve a la oferta de

alimentos inocuos asegurando además de la satisfacción de los empleados la certeza de ingerir alimentos libre de microorganismos patógenos.

El mercado; hoy en día, tiene muchas opciones por escoger en lo que se refiere al servicio de alimentos, existe mucha competencia, por lo que se vuelven más exigente al momento de elegir este servicio; comparan precios, variedad, calidad y servicio. Esto hace que las empresas de catering surjan más y mejoren sus procesos.

Se considera que el tema elegido es de importancia porque puede ser aplicado a todas las empresas que se dedican a brindar este servicio. Porque se trata de dar el mejor servicio de alimentación al cliente, con materia prima de calidad y satisfaciendo todas sus necesidades, convirtiéndose así un cliente fiel.

## **5. Tipo de investigación**

### **Investigación:**

Documental

Primaria, atreves de entrevistas y encuestas.

Secundarias, libros de textos, revistas, páginas web.

### **Método exploratorio:**

Visitas a empresas de servicios de catering tratando de obtener informaciones valiosas

**Analítico:**

Observando los procesos y procedimientos operativos.

**6. Marcos de referencias****Marco teórico:**

Para recoger las informaciones pertinentes nos hemos valido de una bibliografía como fuente primaria y de formularios elaborados para obtener los informes complementarios, correspondiente en las diferentes unidades en los servicios de catering.

El objetivo de un servicio de alimentación es brindar al cliente alimentos bien preparados, de la mejor calidad, a un precio justo, alto estándares de sanidad y buen servicio. ([afomsalud.com/index.php/2007/01/.../que-es-un-servicio-de-alimentacio](http://afomsalud.com/index.php/2007/01/.../que-es-un-servicio-de-alimentacio))

La Organización Mundial de la Salud estima que las enfermedades causadas por alimentos contaminados constituyen uno de los problemas sanitarios más difundidos en el mundo de hoy. Aplicando prácticas adecuadas durante la manipulación de alimentos, reducirá considerablemente el riesgo que entrañan las enfermedades de origen alimentario. ([www.nutri-salud.com.ar/articulos/manipulaciondealimentos.htm](http://www.nutri-salud.com.ar/articulos/manipulaciondealimentos.htm))

La seguridad e higiene en la manipulación de alimentos, debe ser uno de los pilares básicos en la formación de los manipuladores de alimentos.  
(ARMENDÁRIZ SANZ, 2008)

**Marco conceptual:**

Está compuesto por un glosario de términos especializados en los que se basan los conceptos básicos de la investigación.

**Alimento:**

Alimento es cualquier sustancia natural o sintética que contenga uno o varios de los principios que la química ha catalogado como hidratos de carbono, grasas, proteínas, vitaminas y sales orgánicas. ([www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Salud › Nutricion)

**Empresa de catering:**

Al servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole. ([es.wikipedia.org/wiki/Catering](http://es.wikipedia.org/wiki/Catering))

**Formulación:**

La formulación es la etapa centrada en el diseño de las distintas opciones del proyecto, lo que significa sistematizar, un conjunto de posibilidades técnicamente viables, para alcanzar los objetivos y solucionar el problema que motivó su inicio

**Programa:**

Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen una cosa que se va a realizar.

**ETA:**

son siglas que significan enfermedades transmitidas por alimentos, que son aquellas que se originan por la ingestión de alimentos infectados con agentes contaminantes sean sólidos naturales o preparados, especies usadas en su preparación, bebidas simples como el agua, o industrializadas.

**SANITIZACIÓN**

Proceso aplicable a la limpieza por el cual el número de contaminantes que se encuentran en una superficie orgánica o inorgánica se reduce a un nivel de seguridad.

**Seguridad:**

Ausencia de peligro o daño.

**Servicio:**

Es un conjunto de actividades que buscan responder a necesidades de un cliente.

**Marco espacial:**

Distrito nacional

**Marco temporal:**

Mayo agosto 2013

**Procedimiento:**

Estaremos observando todos sus procedimiento y manipulación de los alimentos a la hora de dar el servicio.

Analizaremos el comportamiento y conocimiento de parte de los empleados que ofrecen el servicio.

## **7.TABLA DE CONTENIDO:**

### Capítulo I. SEGURIDAD ALIMENTARIA

- 1.1 Estándares de seguridad
- 1.2 Enfermedades transmisibles por alimentos (ETA)
  - 1.1.2 Cómo se producen las ETA y cómo prevenirlas
  - 1.2.2 principales enfermedades transmisibles por alimentos
- 1.3 Limpieza y sanitación
- 1.4 Higiene de las instalaciones
- 1.5 Higiene de los equipos
- 1.6 Manejo y de plagas

### Capítulo II. CAMINO DE LOS ALIMENTOS

### Capítulo III. EMPRESAS DE SERVICIO DE CATERING

- 3.1 Definición de empresa de catering
- 3.2 Origen de las empresas de catering
- 3.3 Condiciones básicas de una empresa de servicios de catering
- 3.4 VIP catering, objeto de estudio

### Capítulo IV. PROGRAMA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA EN UN SERVICIO DE CATERING

- 4.1 Higiene personal
  - 4.1.2 Lavado de mano

- 4.1.3 Como lavar las manos
- 4.1.4 Cuando lavarse las manos
- 4.1.5 Cuidado de las manos
- 4.1.6 Vestimenta de los empleados
- 4.2 Compra recepción y almacenamiento
  - 4.2.1 Selección de proveedores
  - 4.2.2 Condiciones de entrega
  - 4.2.3 Como rechazar artículos
  - 4.2.4 Almacenamiento
- 4.3 Preparación de alimentos
  - 4.3.1 Cocción
  - 4.3.2 Descongelación
  - 4.3.3 Recalentamiento y enfriamiento
- 4.4 Servicio de alimentos
  - 4.4.1 Pautas para los empleados de la cocina
  - 4.4.2 Utensilios limpios y sanitizados
  - 4.4.3 Pautas para meseros
  - 4.4.4 Áreas de auto servicio
  - 4.4.5 Comida etiquetada
- 4.5 Control y manejo de plagas

## **8. FUENTE DE INFORMACIÓN:**

(n.d.).

[afomsalud.com/index.php/2007/01/.../que-es-un-servicio-de-alimentacio](http://afomsalud.com/index.php/2007/01/.../que-es-un-servicio-de-alimentacio). (n.d.).

ARMENDÁRIZ SANZ, J. L. (2008). SEGURIDAD E HIGIENE EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS. PARANINFO .

[es.wikipedia.org/wiki/Catering](http://es.wikipedia.org/wiki/Catering). (n.d.).

España. (n.d.). Código alimentario español y disposiciones complementarias / Spanish Food Code and provisions. 2003: Tecnos, Editorial S.A.

Gallego, L. F. (2004). manual de higiene y seguridad alimentaria en hostelería. thonson.

Gallego, L. F. (2006). manual práctico de cafetería y bar. thonson.

Hernandez, G. M. (2010). evaluación del sistema de seguridad alimentaria y propuesta de mejora para un hotel.

manual iso norma 9000. (n.d.).

[www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Salud › Nutrición. (n.d.).

[www.nutri-salud.com.ar/articulos/manipulaciondealimentos.htm](http://www.nutri-salud.com.ar/articulos/manipulaciondealimentos.htm). (n.d.).