PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD, SEGURIDAD E HIGIENE DE ALIMENTOS

empleados

FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD, SEGURIDAD E HIGIENE DE ALIMENTOS

empleados

FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

Libonati, Miguel
Procedimientos para la gestión de la calidad, seguridad e higiene de alimentos : empleados / Miguel Libonati ; María Julia Bacigalupo ; Mariela Wagner - 1a ed. - Buenos Aires : Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina, Consejo Federal de Inversiones, 2006.
68 p. ; 30x21 cm.

ISBN 987-23139-1-1

1. Alimentos-Gestión de Calidad. I. Bacigalupo, María Julia II. Wagner, Mariela III. Título
CDD 363.192

Fecha de catalogación: 12/09/2006

Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina

COMITÉ EJECUTIVO

Presidente
DR. MARIO ZAVALETA

Vicepresidentes
DRA. ELENA BOENTE
ARMANDO ZAVATTIERI
DR. FRANCISCO COSTA

Secretario
DR. FERNANDO DESBOTS

Tesorero
DR. RICARDO RIMOLDI

Prosecretario
LIC. MARCELO GIOVANNONI

Protesorero
VÍCTOR RODRÍGUEZ

Secretario de Actas
ALDO SIALLE

Comisión Revisora de Cuentas
ANTONIO ROQUETA
LIC. JUAN PEDRO MASUT
ING. ALFREDO ANGIULLI
CARLOS TREMSAL
CARLOS FRANCANO

Consejo Federal de Inversiones

ASAMBLEA
JUNTA PERMANENTE

SECRETARÍA GENERAL

Secretaría General
ING. JUAN JOSÉ CIÁCERA

Dirección de Coordinación
ING. MARTA VELÁZQUEZ CAO

Federación Empresaria Hotelera
Gastronómica de la República Argentina

Larrea 1250 (C1117ABJ)
Buenos Aires - Argentina
Tel.: (54-11) 4822-7733
Fax: (54-11) 4822-7807
E-mail: informes@fehgra.org.ar
www.fehgra.org.ar

Consejo
Federal de Inversiones

San Martín 871 (C1004AAQ)
Buenos Aires - Argentina
Tel.: (54-11) 4317-0700
Fax: (54-11) 4315-1238
E-mail: cfi@cfired.org.ar
http://www.cfired.org.ar

Es una publicación de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina y el Consejo Federal de Inversiones. Prohibida su reproducción total o parcial.

Procedimientos para la Gestión de la Calidad, Seguridad e Higiene en Alimentos.

Editado por © 2006 FEHGRA
y © 2006 CFI
Primera edición
1.500 ejemplares
ISBN- 10 : 987-23139-1-1
ISBN - 13 : 978-987-23139-1-3
Impreso por Titakis Servicios Gráficos
Donato Álvarez 1532.
Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Buenos Aires, Octubre 2006.
Queda hecho el depósito que establece la Ley 11.723

Libro de edición Argentina

No se permite la reproducción parcial o total, el almacenamiento, el alquiler, la transmisión o la transformación de este libro, en cualquier forma o por cualquier medio, sea electrónico o mecánico, mediante fotocopias, digitalización u otros métodos, sin el permiso previo y escrito de los editores. Su infracción está penada por las leyes 11723 y 25446

FEHGRA | CFI

Alianza estratégica con presente y futuro

El 27 de agosto de 2003, en la provincia de San Juan, el Consejo Federal de Inversiones - CFI - y la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina - FEHGRA -, suscribieron un Convenio de Cooperación, con el objeto de "organizar, desarrollar y promover programas de capacitación turística de carácter permanente, integral y progresivo, para aplicar en los distintos estamentos de las actividades turísticas regionales, en el nivel operativo, mandos medios, gerentes y empresarios".

Este vínculo permitió desarrollar programas de capacitación que contaron con la presencia de trabajadores, empresarios, directivos y funcionarios del sector, y lograr, hasta la fecha, la capacitación de 7200 personas en los casi 160 cursos dictados, lo que reafirma el carácter federal y de desarrollo regional que promueven ambas instituciones.

El crecimiento sostenido del turismo, la incorporación constante de nuevos productos, el destacado rol de las actividades de ocio y recreación en los estilos de vida, y la creación de nuevos mercados, proyectan un importante incremento de la necesidad de personas capacitadas, que alcanzaría a 100 millones de trabajadores, en todo el mundo, en este siglo. En este contexto, la capacitación surge como una herramienta fundamental para alcanzar la competitividad de las empresas del sector.

La experiencia desarrollada permitió mejorar los diagnósticos sobre la demanda de la capacitación, formular nuevas líneas de trabajo, como el Programa Regional de Formación Continua en Hotelería y Gastronomía, planificar acciones tendientes al desarrollo editorial plasmado en Manuales como los presentes: "*Procedimientos para la gestión de Calidad, Seguridad e Higiene en Alimentos*" y "*Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía"*, que contienen la información necesaria para asegurar la transmisión de estos conocimientos.

De esta manera, FEHGRA y el CFI dan respuesta a las demandas detectadas con una eficiente capacitación y contribuyen al desarrollo sustentable de las regiones argentinas, acompañando a los diferentes actores en la generación de recursos genuinos y en la mejora del empleo.

Prólogo

El nivel educativo alcanzado por las personas resulta esencial para lograr cambios con impacto en las empresas. La búsqueda de la mejora en la productividad y el rendimiento económico de las mismas, puede lograrse con la formación de recursos humanos dentro de los ámbitos laborales. Para esto, la capacitación es una de las herramientas necesarias.

La Federación de Empresarios Hoteleros y Gastronómicos, FEHGRA, canaliza la necesidad y los objetivos del sector y responde desde su departamento de capacitación, con una *propuesta editorial a los fines de facilitar el proceso de formación.*

Estos manuales en dos niveles "supervisores" y " empleados", pretenden ayudar a modernizar las operaciones de trabajo y el servicio al cliente, con una base en las Buenas Prácticas y Seguridad en la elaboración de comidas. Proponen métodos para la mejora de las operaciones que impactan directamente en la calidad de la mercadería, en la vida útil de la materia prima, en los costos de producción y en la calidad de trabajo de las personas. Todo esto, a su vez, genera cambios de imagen frente a los clientes.

Aplicar conceptos de "seguridad" e "inocuidad" en la elaboración de alimentos, es el primer eslabón para construir una gastronomía que incorpore la calidad en su producción y servicios ante este nuevo modelo de consumo compuesto por turistas provenientes de mercados exigentes y de un consumo interno ávido de seguridad en la ingesta.

La intención de estos manuales es facilitar los conocimientos para la gente que trabaja en el día a día, en las cocinas argentinas, como así también, constituirse en una fuente de consulta permanente para todos los que trabajan en contacto con los alimentos, las materias primas y con los clientes.

La obra ha sido realizada por la FEHGRA - CFI mediante la contratación especial de muy valiosos profesionales: Chef Miguel Libonati, Lic. Mariela Wagner, Ing. Agr. María Julia Bacigalupo, que trabajaron en armonioso equipo, bajo la coordinación del Departamento de Capacitación y Formación Profesional, integrado por Dra. Elena Boente (Directora), Sr. Enrique Emilio Aerts (Coordinador), Sr. Oscar Alberto Ghezzi (Región Centro), Sr. Carlos Alberto Ravalli (Región provincia de Buenos Aires), Dra. Ana María Miñones (C.A. de Buenos Aires), Sr. Raúl Enrique Kotler (Región Norte), Sr. Gastón Monsalve (Región Litoral), y Sr. Armando Zavattieri (Región Cuyo). el Sr. Miguel Juan Estruch (Ejecutivo del área) y la Lic. Patricia Aguayo (Directora Académica).

Procedimientos para la gestión de la calidad, seguridad e higiene de alimentos

índice

capítulo 1
Introducción a la calidad
1. Gastronomía, una actividad de servicio. 3
2. Calidad. 4
3. Requisitos obligatorios y voluntarios. 11
4. Ejercitación. 13

capítulo 2
Bases de la seguridad alimentaria
1. ¿Por qué es importante? 15
2. Los peligros de los alimentos. 16
3. Puerta de entrada de la contaminación. 18
4. Autoevaluación. 19

capítulo 3
Los alimentos, las bacterias, su comportamiento y control
1. ¿Qué son las bacterias? 21
2. ¿Cómo crecen las bacterias? 21
3. Factores que afectan la multiplicación de los microorganismos. 23
4. Autoevaluación. 26

capítulo 4
¿Por qué nos enfermamos?
1. Factores frecuentes de enfermedades trasmitidas por alimentos (ETAs). 27
2. Tipos de enfermedades. 28
3. Autoevaluación. 31

capítulo 5
Limpiar y desinfectar las instalaciones Control de plagas
1. Conceptos generales. 33
2. Organización de un programa de limpieza (POE). 33
3. Control de plagas. 36
4. Autoevaluación. 39

capítulo 6
Las buenas prácticas de higiene personal
1. La puerta M de manipulador. 41
2. El manipulador. 41
3. Buenas prácticas de higiene. 42
4. Lavado de manos. 43
5. Autoevaluación. 43

capítulo 7
Menú y las materias primas
1. Menú y recetas. 45
2. Concepto de flujo de los alimentos. 45
3. Elección de proveedores. 46
4. Recepción de mercadería. 48
5. Almacenamiento. 49

6. Preparación - Mise en place. 51
7. Autoevaluación. 52

capítulo 8
Elaboración del menú y el servicio de alimentos
1. Elaboración y cocción. 55
2. Servicio y el autoservicio. 56
3. Recalentamiento. 57
4. Servicio. 57
5. Autoservicio. 58
6. Autoevaluación. 60

Bibliografía 62

capítulo 1

Introducción a la calidad

1. Gastronomía, una actividad de servicio

Los servicios son hoy, uno de los sectores que genera importantes posibilidades laborales. El desafío nos ***compromete*** a convertirnos en verdaderos profesionales del sector, lo cual quiere decir que tenemos que conocer todo lo que se refiere a nuestra actividad para brindar un excelente servicio.

Profesionales excelentes → **Servicios excelentes** → **Continuidad laboral**

Este compromiso se aplica al desempeño de cada uno de nosotros, ya que somos un equipo de trabajo que integra una empresa gastronómica. Nuestros desempeños influyen directamente en el éxito o en el fracaso de los emprendimientos. Por otra parte, en la medida en que las empresas sean rentables, aseguramos nuestros puestos de trabajo y contribuimos a que, además, puedan mejorar las condiciones laborales.

¿Cuál es la receta para un servicio excelente?

- Hacer correctamente nuestras tareas diarias.
- Cuidar nuestros materiales de trabajo.
- Atender amablemente al cliente.
- Estar atentos a las necesidades del cliente.
- Integrarnos como un equipo de trabajo.
- Comprender que TODOS somos responsables e importantes para el resultado final del servicio.

2. Calidad

La calidad puede definirse de distintas maneras. Para comprender mejor su significado, veamos algunas de sus principales características:

Calidad es compromiso

Cuando damos a conocer al cliente nuestra oferta, asumimos el compromiso de tener a su disposición todo aquello que está publicado. Por ejemplo, en el menú es donde decimos cuáles son los platos y bebidas de los que disponemos; no tenerlo es faltar al compromiso que asumimos. En este caso, es importante actuar anticipándose a la situación; comentarle al cliente el hecho, pedirle disculpas y por último ofrecerle alternativas.

Calidad es un trabajo bien hecho

Si las actividades diarias no están bien realizadas, pueden perjudicar el trabajo de todo el personal, la organización en general y afectar la satisfacción del cliente. (Ej.: platos mal lavados).

Calidad es lo que percibe un cliente cuando está satisfecho con nuestras prestaciones

El cliente es el que califica el servicio que recibió de acuerdo con sus necesidades y sus expectativas. Sólo él es quien evalúa si se le está brindando un servicio de calidad o no.

Calidad es una actitud positiva

Es importante lograr en el día a día, una actitud positiva frente a las tareas laborales y también, que las personas que trabajan en un mismo lugar comprendan que todos perseguimos el mismo objetivo: trabajar lo mejor posible para mantener y mejorar el éxito del emprendimiento que beneficiará a todos. Un buen clima laboral influye decisivamente en el trato al cliente. Sonreír y ser amables es fundamental en cualquier servicio, sobre todo si estamos directamente relacionados con el cliente.

La diferencia en los servicios la hacen las personas.

Calidad es un esfuerzo continuo por trabajar cada vez mejor y satisfacer más a nuestros clientes

La calidad es un camino constante a recorrer, siempre hay cosas que se pueden mejorar y ése es nuestro principal desafío.

2.1. Las dos dimensiones de la calidad

2.1.1. Calidad operativa. La eficacia de todos los días

La **operatividad** de un emprendimiento es el conjunto de tareas y actividades que organizan y permiten que ocurra la prestación. Son las que realizamos diariamente dentro de la organización, en relación directa o indirecta con el cliente.

Ejemplo de tareas directamente relacionadas con el cliente son: la atención al comensal, la toma de reservas, el cobro de la cuenta al cliente; indirectas son: la elaboración de platos, la limpieza del salón, la recepción de mercadería, entre otras.

Calidad operativa es una comanda bien tomada, un salón comedor preparado para recibir a los clientes (mise en place), cubiertos fajinados, un plato debidamente elaborado, un baño limpio y funcionando correctamente, una heladera organizada en su interior de acuerdo con el tipo y estado de la mercadería, etc.
Los ejemplos anteriores son resultados de tareas.

Estándares de servicio

Un salón comedor preparado para recibir a los clientes tiene que cumplir determinadas características para

poder decir “Ya está lista esta tarea". Si algunas de esas características no se cumplen, por ejemplo porque faltan manteles o hay sillas rotas, etc., deberemos consultar si igualmente lo ofrecemos al cliente.

Características del salón comedor

2 sillas

4 sillas

6 sillas

- Mantel y cubre mantel.
- Centro de mesa (velas 2).
- Pisos perfectamente limpios.
- Sillas y manteles sin rastros de uso.

Cuando nos detallan como tiene que quedar hecha una tarea, nos están estableciendo un estándar. Tener establecidos los estándares, nos permite saber qué hacer y como lograr que a TODOS, los que realizamos la misma tarea, nos quede igual.

Los estándares nos permiten tener resultados iguales.

Cada uno puede tener habilidades innatas para el servicio o desarrollarlas con el tiempo. Para lograr que el emprendimiento sea exitoso, tenemos que superar el individualismo ya que así el cliente percibirá que el *profesionalismo es de toda la organización y no de una sola persona.*

Evitemos frases del cliente como ésta “Vayamos a comer al restaurante los martes y jueves porque es el día que trabaja Juan”

Procedimientos

Cada uno de los que trabajamos en el mismo establecimiento podemos obtener el mismo resultado, pero haberlo logrado de maneras diferentes.
En el caso del plato elaborado correctamente, quien esté a cargo de esa tarea tiene que saber:

- ***El estándar,*** características del plato elaborado: la receta (ingredientes - cantidades - punto de cocción - consistencia - temperatura - sabor - presentación del plato).

- ***El procedimiento,*** pasos para conseguir ese resultado (técnicas de cocción - técnicas de preparación - cómo y en qué orden: descongelar - sazonar - mezclar - presentar en el plato).

TAREA
Elaboración de la comida

PROCEDIMIENTO
Cómo preparo el plato: receta

RESULTADO
Plato presentado y terminado

Los procedimientos operativos estándares (POES) pertinentes a la seguridad e higiene de alimentos los veremos en los capítulos siguientes.

¿Por qué trabajar con estándares?

Porque:

- Nos permite trabajar más organizadamente.
- Estamos más seguros de que el resultado será el correcto y siempre igual.
- Podemos saber más claramente cuándo y en qué nos equivocamos.
- Transmitimos la imagen al cliente de seriedad y profesionalidad como organización.

Materiales y otros recursos de trabajo

Calidad es también cuidar diariamente nuestros materiales y recursos de trabajo. Tenemos a nuestra disposición recursos de distinto tipo:

- **Los que nos permiten desarrollar tareas**: equipos y máquinas, utensilios de cocina, productos de limpieza, uniformes, plaguicidas, etc.
  Es importante tener en cuenta el mantenimiento continuo y la higiene de los materiales que nos permiten desarrollar nuestras tareas, para que éstos puedan tener una buena vida útil, como así también el correcto almacenamiento de plaguicidas (lejos de donde se encuentran alimentos) y de todos aquellos elementos que influyen en la calidad del trabajo diario y que puedan afectar los resultados de nuestras tareas, las de nuestros compañeros de trabajo y/o directamente al cliente.
  Cuando terminamos nuestra jornada de trabajo, tenemos la responsabilidad de dejar todo en condiciones óptimas de orden y limpieza para que quien tome nuestro lugar, pueda también desempeñarse en forma eficaz.

- **Los que sirven para prestar el servicio directo al cliente**: equipamiento de salón, vajilla, sistemas de calefacción/aire, iluminación, manteles, etc.
  Tendremos especial cuidado en observar estos recursos con detalle, ya que están directamente a la vista del cliente y en algunos casos pueden ser causa de inconvenientes. Por ejemplo, si observamos vajilla rajada, debemos retirarla no solamente por una cuestión estética, sino también porque puede ser causa de accidentes (rotura total durante su uso) u ocasionar problemas de salud, ya que se acumulan bacterias en esos espacios. La empresa debe contemplar la prevención de accidentes y atender a todo aquello que represente un riesgo para la seguridad.

- **Los que hacen al producto principal de la gastronomía: materias primas y bebidas:**
  Es primordial el cuidado que debemos tener en la selección del proveedor y en la recepción, almacenamiento y preparación de los alimentos, ya que una falla en alguno de estos aspectos puede provocar desde leves a serios incidentes a los clientes. Un valor que buscan los comensales en los locales gastronómicos es la **SEGURIDAD ALIMENTARIA** de los platos que consumen. Es nuestra responsabilidad velar por la salud de nuestros clientes, atendiendo a los detalles que permiten que el plato sea inocuo y esté libre de enfermedades.

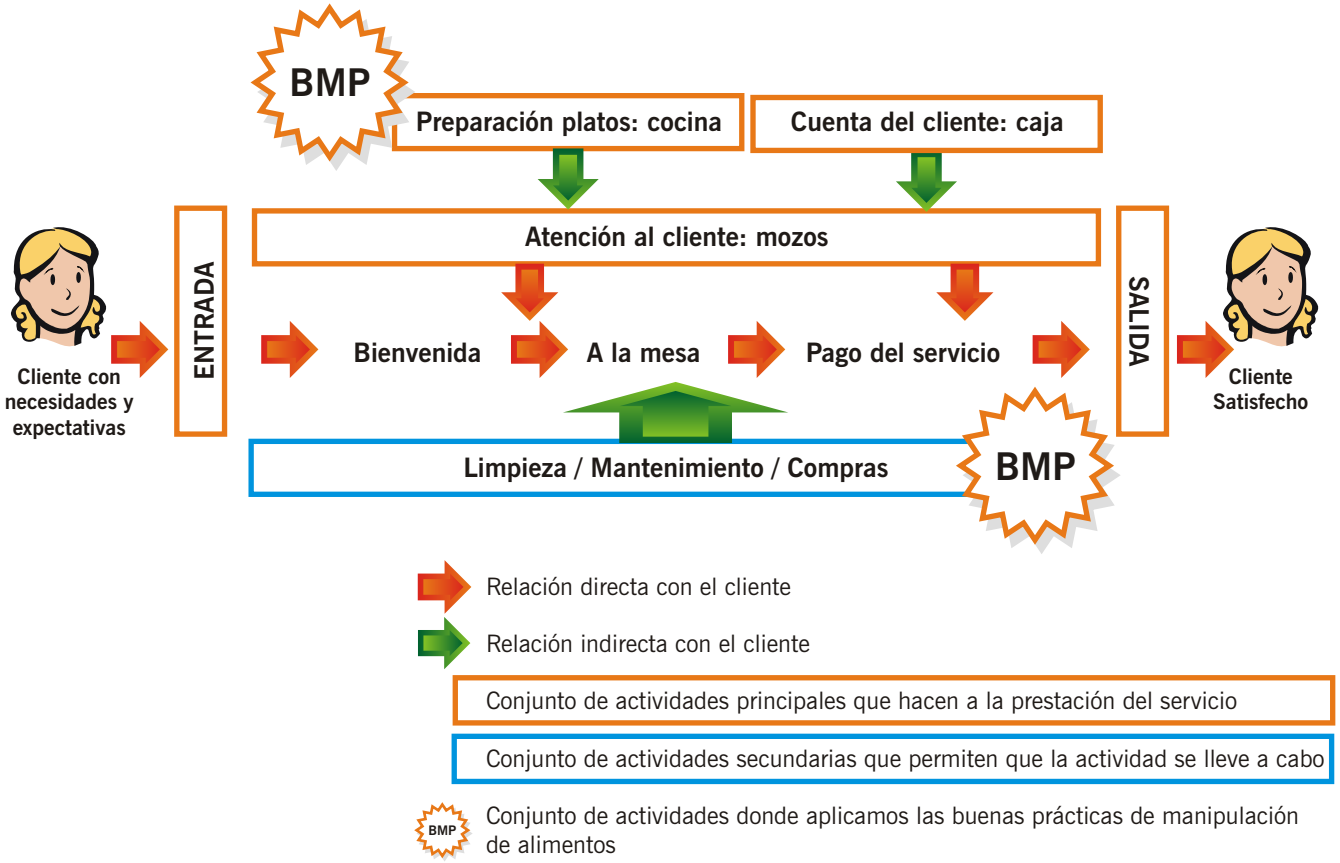
Nuestros resultados dependen también de nuestra RESPONSABILIDAD en el manejo de los materiales y recursos de trabajo.

El ciclo del cliente

En todo emprendimiento, las actividades y tareas son dependientes unas de otras, relacionándose en forma directa o indirecta entre ellas. De una u otra manera, cada uno de nosotros afecta positiva o negativamente a los demás miembros del equipo en sus tareas diarias y al cliente en último término. Es importante comprender estas relaciones para ayudarnos mutuamente, como un verdadero equipo de trabajo.

El resultado final que todos tenemos que lograr es la satisfacción del cliente.

Imaginemos a un cliente ingresando al establecimiento. En el sencillo esquema que figura debajo, podemos ver el camino principal de la prestación por el cual transitan los comensales. Observemos como interactuamos en función de un mismo resultado: **¡UN CLIENTE SATISFECHO!**



Higiene y mantenimiento de las instalaciones: La falta de **limpieza y mantenimiento** de las instalaciones provoca el deterioro del establecimiento perjudicando así, tanto al edificio como al propio servicio.

Compras: Las **compras** tampoco están presentes directamente en el servicio al cliente, pero sin ellas, no tendríamos los insumos necesarios para que la actividad se lleve a cabo.

Atención al cliente: La **atención al cliente**, es la tarea llevada a cabo generalmente por los mozos, y se relaciona con otras dos actividades: la **preparación de platos** y la **cuenta de clientes**.

Calidad es una tarea bien hecha todos los días.

2.1.2. Calidad de servicio: atención al cliente

Mientras que la calidad operativa tiene como resultado la excelencia de nuestro trabajo operativo diario, la calidad de servicio busca el correcto desempeño en cuanto a actitudes y predisposición hacia el cliente.

Se produce en relación directa con el cliente, a través de una actitud cordial y una atención personalizada.

La atención al cliente es la **habilidad** que tenemos o desarrollamos para entender y ejecutar aquello que los clientes puedan necesitar o desear. Esta habilidad tiene que estar acompañada por factores claves para el servicio.

Factores claves del servicio

- ***Conocimiento de técnicas de servicio***
  Es importante para la prestación de los servicios, el conocer y llevar a la práctica las técnicas y pautas de la atención en la gastronomía. Por ejemplo cómo se entregan y retiran los platos, qué se hace cuando algún cubierto en uso por el cliente se cae al suelo, a quien se sirve primero, etc.

- ***Actitud de servicio***
  Podemos conocer perfectamente las técnicas de servicio a la mesa, pero si cuando nos acercamos al cliente somos descorteses, de nada sirve lo aprendido. En cambio, muchas veces la cortesía permite que se superen las fallas por falta de conocimiento. La actitud de servicio comienza a percibirse desde que el cliente ingresa al establecimiento: una cordial bienvenida puede hacer la diferencia.

Recordemos que nuestro trabajo es prestar servicios
¡No le hacemos un favor al cliente al atenderlo!

Una auténtica actitud de servicio se refleja en estar permanentemente atentos a lo que los clientes pueden necesitar. La **observación** es una cualidad que nos ayudará en esta misión.

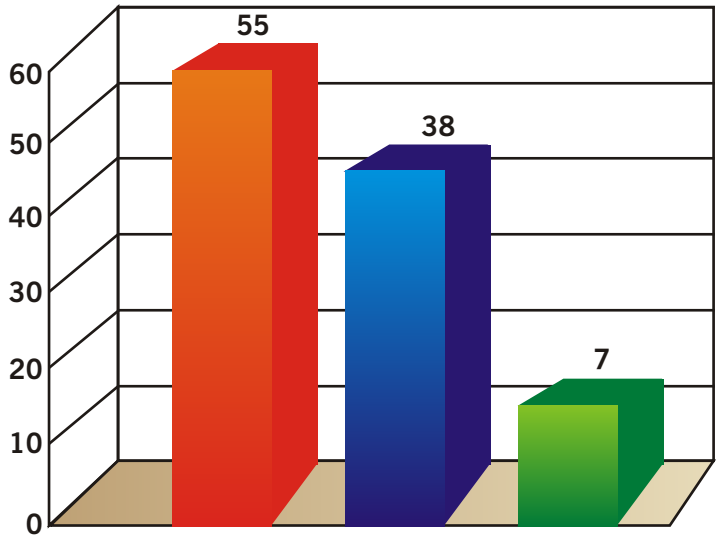
En algún momento de la prestación, es importante **verificar la satisfacción o insatisfacción del cliente**. Acercarnos a consultarlo sobre su opinión sobre el servicio, nos permitirá identificar a tiempo, posibles errores en la prestación.

Preguntas como:

¿El plato fue de su agrado?
¿Se sintió bien atendido?
¿Gustaría hacernos alguna sugerencia?

señalan al cliente, que verdaderamente NOS IMPORTA SU OPINIÓN y SU SATISFACCIÓN.

- ***Cuidado por los detalles de imagen personal***
  La imagen personal tiene una importancia especial en los servicios. Veamos qué perciben las personas cuando interactúan con otras:



Las personas perciben en primer lugar (55%) el **aspecto** general de los demás, en segundo lugar la **forma de expresarse verbalmente** (38%) y por último el **contenido de lo que se le está diciendo** (7%).

¿Qué aspecto tengo?

¿Cómo hablo?

¿Qué digo?

El aspecto hace referencia al cuidado personal, la vestimenta y accesorios, la higiene, las posturas corporales y el lenguaje gestual. La forma de expresarse depende de la modulación de la voz, la velocidad, pausas y dicción al hablar. El contenido de lo que decimos se basa, principalmente, sobre nuestros conocimientos que deben ser claros para que se comprendan.

No hay segundas oportunidades para la primera impresión.

Algunas pautas a tener en cuenta:

Uniforme o ropa de trabajo: limpios, planchados y prolijos.
Perfumes: nada o muy suaves, según las tareas que realiza. Los perfumes pueden opacar el aroma de los platos, además de que algunas personas son alérgicas a ellos.
Calzado: se recomienda que el mismo sea antideslizante para su seguridad.
Accesorios: ninguno, si se trabaja en la cocina. Si el desempeño es en otras áreas, éstos pueden ser pequeños y delicados.
Aseo personal: En el caso del personal de cocina, tiene que ser muy frecuente y en determinados momentos críticos, estipulados por las buenas prácticas de manipulación de alimentos. Cualquier problema con la piel de manos y brazos debe notificarse inmediatamente, para evitar su contacto con los materiales de trabajo o insumos.
Para el personal de salón, es fundamental la perfecta higiene de manos, uñas y cabello; el cuidado de detalles como la transpiración y el aliento.
Cuidado de manos - cabello - barba: Es necesario para la prestación de estos servicios uñas cuidadas y cabellos y barba corta. En el caso de las mujeres, el cabello puede estar recogido.

- **Criterios de supervisión**

No sólo necesitamos estar atentos a las necesidades del cliente, sino también a los detalles del servicio en sí mismo y a las condiciones de las instalaciones. Es también nuestra responsabilidad tener una "actitud de inspección" para colaborar con el mantenimiento del establecimiento. Por ejemplo, notificar si se han quemado lámparas, si la tapa del horno no cierra bien, si hay humedad en el almacén, si las mesas de servicio no tienen firmeza, etc.

Lo que no se inspecciona se deteriora.

Tenemos que comprender que no trabajamos sólo para hacer nuestras tareas, si no que también para que el emprendimiento sea exitoso en todo su conjunto.

- **Interés por mejorar**

Los clientes continuamente cambian sus necesidades, gustos y preferencias, lo que nos exige estar

permanentemente actualizados y atentos a los cambios. Mejorar es una necesidad de todos los días que además nos diferencia como profesionales de la gastronomía.

Acciones personales para la mejora:

- **Maximizar el rendimiento**. Ej. Acudir a tomar los pedidos de las mesas con mayor rapidez.
- **Reducir los errores**. Ej.: Disminuir a 3 los errores cometidos por mes, en relación con la entrega de pedidos al cliente.
- **Proponer ideas**. Ej.: Sugerir sacar de la oferta del establecimiento aquello que se observa que el cliente no consume.
- **Capacitarse.** Ej.: Ante visitas más frecuentes de clientes extranjeros, capacitarse, como mínimo, en el vocabulario básico del idioma más requerido.
- **Identificar posibles pérdidas para el establecimiento**. Ej.: Observar, si por un almacenamiento desordenado, los productos que primero tuvieron entrada quedaron ocultos; ya que cuando se los quiera utilizar, estarán vencidos y habrá que desecharlos.

El servicio al cliente es una cuestión de desempeño ¡Busquemos mejorar el nuestro!

2.2. Oportunidades para crecer

Cada vez que prestamos el servicio, nuestra actuación es evaluada por los clientes quienes se forman una imagen general del desempeño del establecimiento.

El objetivo en una obra de teatro es que la **OBRA** sea excelente y esto lo juzgan los **ESPECTADORES** una vez que la han visto. Para ello, hay que lograr que cada **ACTOR** interprete excelentemente su papel, e interactúe con el resto del **ELENCO.**

¡A diferencia de una obra de teatro, en los servicios no tenemos posibilidades de ensayar!

Una de las oportunidades para mejorar nuestro desempeño está en ver nuestros errores y escuchar las opiniones de nuestros clientes. Esto nos ayuda a crecer como profesionales de la gastronomía.

No hay que tenerle miedo a los problemas o quejas, ellos nos ayudan a identificar los errores. Si no los identificamos, muy posiblemente los seguiremos cometiendo.

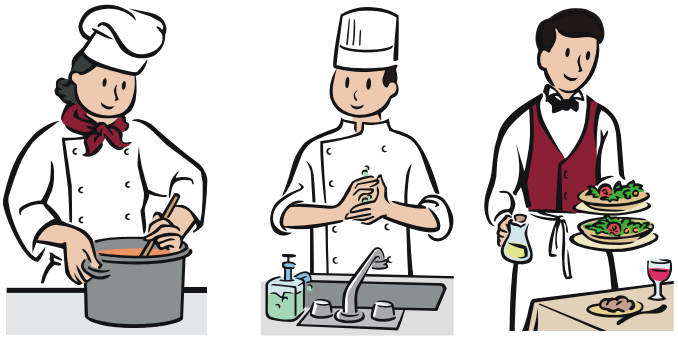
2.3. Profesionales de la gastronomía

Los profesionales gastronómicos tenemos el compromiso de desempeñarnos desde tres aspectos:

- ***Desde el servicio, para saber brindar una buena atención.***
- ***Desde las tareas diarias, para hacer las cosas con eficacia y eficiencia.***
- ***Como parte de una organización, para prestar atención a todos los detalles del establecimiento.***

Calidad es un compromiso diario con nuestros clientes, con nuestros compañeros de trabajo y con nosotros mismos. ¡Ahora, los desafiamos a ponerlo en práctica!

Profesionales del servicio



Un trabajo eficaz todos los días
Una atenta y cordial atención al cliente

Un cliente satisfecho

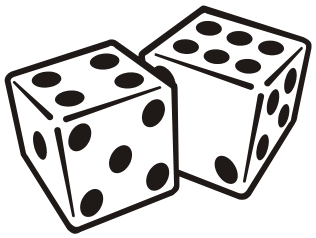
3. Requisitos obligatorios y voluntarios

3.1. Leyes

Una ley es una norma jurídica de carácter obligatorio y general, dictada por el poder legítimo para regular conductas o establecer órganos necesarios para cumplir con determinados fines. Las actividades relacionadas con la producción, elaboración y/o fraccionamiento de productos alimenticios se encuentran reguladas por ley nacional.

3.1.1. Código Alimentario Argentino (CAA)

El Código Alimentario Argentino responde a la Ley 18.284, reglamentada por el Decreto 2126/71. Su objetivo principal es la protección de la salud de la población y la buena fe en las transacciones comerciales. La Dirección Nacional de Alimentos de nuestro país participa en las reuniones de la comisión de alimentos SGT Nº 3 del Mercosur (Grupo Mercado Común del Sur). De este organismo, surgen normas que no son directamente aplicables a los estados miembro, hasta que éstos las incorporan a su normativa alimentaria, a través de los organismos competentes.



¡No arriesguemos, trabajemos como corresponde!

Cumplir con las leyes regulatorias alimenticias en nuestro sector, nos permite reducir las posibilidades de poner en riesgo a las personas y/o al medio a través de nuestra prestación.

3.2. Herramientas voluntarias de gestión

Para mejorar los resultados en la prestación de los servicios gastronómicos, algunos emprendimientos aplican sistemas de gestión a fin de establecer una forma única y organizada de trabajar, de manera interrelacionada y orientada a la satisfacción de los clientes.

Calidad, una forma organizada de trabajar.

3.2.1. HACCP

Hazard Analysis Critical Control Points / Análisis de peligros y puntos críticos de control.

HACCP es un sistema de gestión que brinda un enfoque sistemático para identificar peligros y estimar los riesgos que pueden afectar la inocuidad de un alimento, a fin de establecer las medidas para controlarlos. El sistema hace hincapié en la prevención de los riesgos para la salud de las personas.

3.2.2. ISO 9001:2000

ISO 9001:2000 es una norma internacional que ordena las actividades de las organizaciones, a partir de la instrumentación de un sistema de gestión de la calidad. Esto significa contar con un método de trabajo que facilite a la organización la mejora continua.

Beneficios de aplicar un sistema de gestión de calidad

- Respondemos a las necesidades y expectativas del cliente;
- Trabajamos más organizadamente;
- Ofrecemos seguridad al cliente de cómo se trabaja;
- Logramos un rendimiento óptimo de los tiempos de trabajo;
- Mejoramos la comunicación interna;
- Obtenemos e reconocimiento internacional por nuestra forma de trabajar.

Los beneficios se traducen, para quienes elaboran y comercializan alimentos, en:

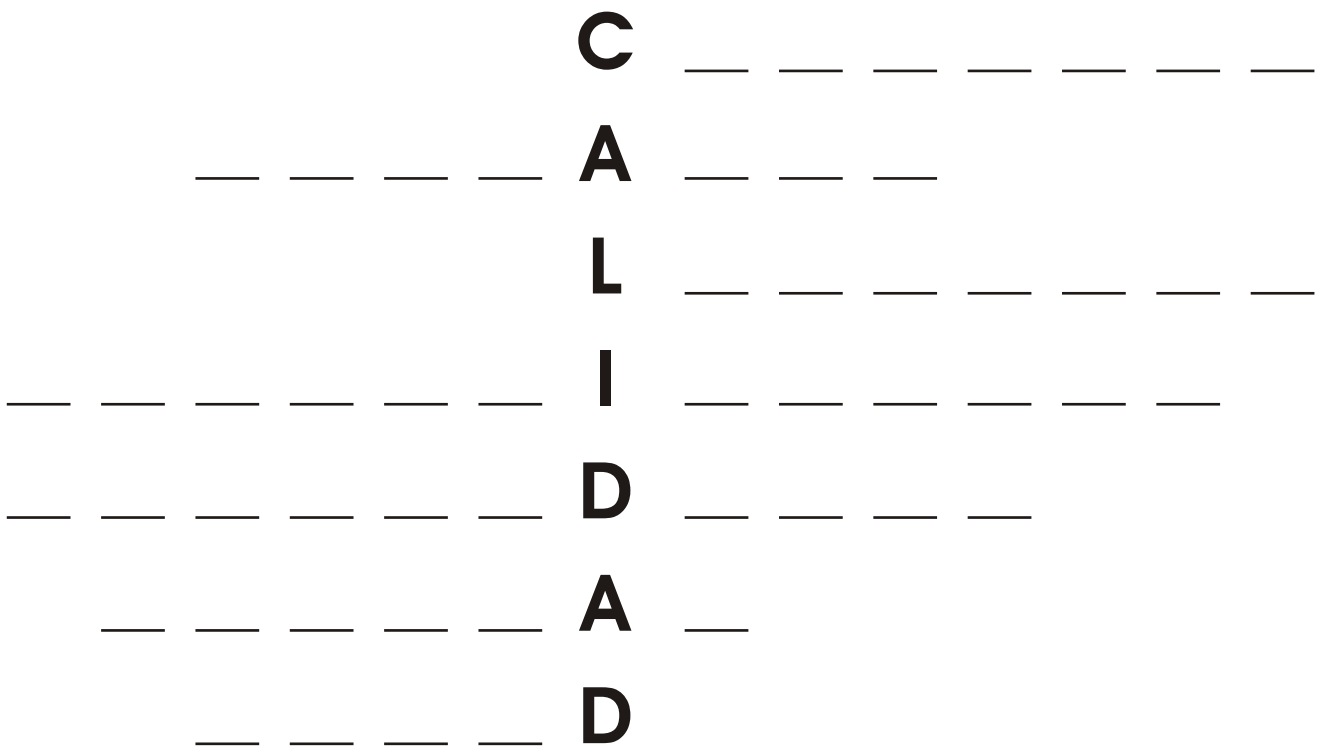
- reducción de reclamos, devoluciones, reprocesos y rechazos;
- cumplimiento con inspecciones oficiales;
- ahorro de recursos;
- seguridad de ofrecer al cliente alimentos inocuos.

Calidad es garantizar al cliente un producto saludable, resultado de tareas de manipulación de alimentos correctamente realizadas.

Ejercitación

Complete el crucigrama de acuerdo con lo visto en el capítulo 1.

1. Los esfuerzos de toda la organización están dirigidos a la satisfacción de los . . . .
2. La calidad operativa busca que las tareas diarias sean hechas con . . . . .
3. Actividad que acompaña al mantenimiento de las instalaciones.
4. Pasos para conseguir un resultado.
5. Para la calidad de las materias primas, es importante seleccionar a nuestros . . . .
6. Estar atentos a nuestros errores nos permite…….
7. Las buenas prácticas de manipulación de alimentos buscan reducir y prevenir los riesgos de los clientes con respecto a su . . . . .



Gastronomía, una actividad de servicio

Resumen ejecutivo

El sector de los servicios y en especial el hotelero - gastronómico, se encuentra atravesando una etapa de crecimiento importante que implica más y mejores posibilidades laborales.

Este crecimiento, también trae la necesidad de un salto cualitativo en las prestaciones de servicios en las cuales nos encontramos involucrados. Profesionalizar nuestras actividades es la clave para tener como resultado, servicios excelentes.

Los servicios excelentes se construyen todos los días a través del correcto desempeño en las tareas diarias y una cálida y eficaz atención al cliente. Trabajar con estas dos premisas, nos inicia en el camino de la calidad.

El concepto de calidad, concreta su significado, por ejemplo, en un trabajo bien realizado, una actitud siempre positiva, un compromiso cumplido, en la satisfacción final del cliente, entre otros.

La calidad encierra dos dimensiones, lo operativo y el servicio. La calidad operativa refiere a la eficacia con que se hacen las tareas diarias, identificando estándares y procedimientos, y también todo aquello que hace al uso y cuidado de los materiales y recursos de trabajo. Lo operativo relaciona a toda la organización como equipo de trabajo en función a un mismo resultado: la satisfacción de los clientes. Los comensales, cuando hacen uso de los servicios gastronómicos, llevan consigo una serie de necesidades que desean ver satisfechas. Una de esas necesidades, es la seguridad alimenticia del producto. Es aquí donde las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos ordenan una serie de requisitos imprescindibles para asegurar la inocuidad de los alimentos.

La calidad desde el servicio se basa sobre un correcto desempeño, en cuanto a actitudes y predisposición ante el cliente.
En relación con la calidad, en gastronomía existen exigencias legales y herramientas de gestión voluntarias que ordenan y orientan a las actividades de las organizaciones.

Bases de la seguridad alimentaria

capítulo 2

Soy responsable de la preparación de la comida.
Soy responsable de la salud de mis clientes.

1. ¿Por qué es importante?

- Evita que nos enfermemos, tanto los que trabajamos elaborando y sirviendo comidas, como nuestros clientes.
- Nos hace más profesionales.
- Mejora nuestro negocio.
- Es lo que la ley de los alimentos nos exige.

"Los alimentos no siempre son lo que parecen"

Un alimento debe ser inocuo y cumplir su función nutricional sin enfermarnos. El Código Alimentario Argentino, define cuándo se trata de un ALIMENTO que NO CUMPLE con los requisitos mínimos que el código exige para alimentarnos. Estos NO alimentos pueden estar:

- Contaminados.
- Alterados.
- Falsificados.
- Adulterados.

Alimentos contaminados:
Define a los alimentos que aparentan buen sabor, olor y color, pero que alojan algún peligro que puede enfermarnos o intoxicarnos.
La contaminación puede ser provocada por la presencia de cualquier agente ya sea de origen químico, físico o biológico; que comprometa la inocuidad del alimento al ser consumido por una persona. Si la materia prima o comida elaborada presentara contaminación, podría producir una Enfermedad Transmitida por el Alimentos, o sea: ¡PUEDE ENFERMAR!

Alimento alterado:
¡Un alimento alterado se manifiesta visiblemente! Ya no tiene un buen aspecto. No tiene buen olor, color y/o sabor. La textura también se altera y a veces es pegajosa. Ya no se ve apto para el consumo.

Alimento falsificado y adulterado:
Son los alimentos que no responden a las exigencias del código alimentario, total o parcialmente. Ejemplos: Aceite de oliva sin denominación, recetas en las que algunos ingredientes son reemplazados por otros no idóneos, etc.

Las **ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR LOS ALIMENTOS** (ETAS) PUEDEN ser producidas por diferentes agentes físicos, químicos y biológicos. Estos agentes constituyen los PELIGROS.

2. Los peligros de los alimentos

La contaminación puede ocurrir en cualquier momento de la circulación del alimento por la planta de producción, durante el traslado de la mercadería, la recepción, el almacenamiento, la preparación, la cocción, el mantenimiento de los alimentos en frío y en caliente y también en el servicio.

Son cuatro, los tipos de **AGENTES PELIGROSOS** que **PUEDEN** enfermarnos a través de los alimentos:

- Peligro QUÍMICO
- Peligro FÍSICO
- Peligro VEGETAL
- Peligro BIOLÓGICO

Veamos detalladamente, cuáles son estas fuentes de contaminación:

2.1. Peligro químico

El alimento se puede contaminar con sustancias químicas pertenecientes a estos tres grupos de productos:

1) Productos de limpieza
   - Desinfectantes.
   - Lavandinas.
   - Detergentes.
   - Desengrasantes.
   - Alcohol de quemar.

2) Pesticidas o insecticidas
   - De uso propio (raticidas, cebos tóxicos, matamoscas, etc.).
   - Que ingresan con la materia prima (que se usan en el campo, en la verdulería, el frigorífico).

3) Metales tóxicos
   - De los materiales de la cocina y las instalaciones.
   - Que ingresan con la materia prima, de origen desconocido.
   - De las aguas no potables.

La contaminación puede producirse en cualquier momento de la circulación de los alimentos dentro de la planta de producción.

¿Cómo evitarla?

- **Almacenar adecuadamente** los productos de limpieza de uso diario en las cocinas, como detergente, lavandina, soda cáustica entre otros. Guardarlos en un gabinete bajo llave, almacenados lejos de los alimentos y fuera de las áreas de manipulación de alimentos.

- **Mantener los productos tóxicos** en el **recipiente original** y nunca trasvasarlos en botellas de otros productos, como por ejemplo a envases de gaseosas.

- **Evitar el empleo de utensilios de materiales no permitidos.**

- **Lavar intensamente** los alimentos: frutas y verduras. El alimento pudo haber entrado contaminado con una excesiva cantidad de **pesticida**, usada por los productores.

- **Usar agua potable.**

2.2. Peligro físico

Los peligros físicos consisten en la incorporación de **elementos ajenos al alimento**, voluntaria o involuntariamente. También puede constituir un peligro físico, algún objeto de uso culinario que el menú no informa y que puede estar presente en la comida, por ejemplo, escarbadientes para sujetar o espinas en un pescado despinado.

Recordar que El CLIENTE deposita la confianza en lo que le damos de comer.

Ejemplos de peligros físicos:

- **Medio ambiente y materiales:**
  - Vidrios.
  - Tornillos, arandelas de las herramientas que utilizamos.
  - Astillas de madera.
  - Virutas de metal.

- **Materias primas:**
  - Cáscara de huevo.
  - Rebaba de latas.
  - Plásticos del empaque.

- **Manipulador:**
  - Pelos.
  - Colillas de cigarrillo.
  - Botones, aros, piercings, anillos.

2.3. Peligro natural o vegetal

La contaminación natural o vegetal se produce cuando se emplea una planta que contiene una toxina que provoca una ETA (Enfermedad Transmitida por los Alimentos).

Esta situación puede ocurrir cuando:

- Se elaboran comidas con materias primas locales sin control sanitario:
  - Hongos silvestres.
  - Frutas.
  - Animales de caza.
  - Mariscos de la playa.

- Por el consumo de algunas frutas con control sanitario, que puedan tener alguna toxina en su parte no comestible. La papa, por ejemplo, en un estado anterior a la maduración, sintetiza una toxina característica de esta familia botánica: la solanina, tóxica para el consumo humano. Otros ejemplos pueden ser las hojas de ruibarbo y ciertas bayas.

- Por error o por ignorancia de quien la utiliza o recolecta. Es el caso de los hongos de pino que pueden confundirse con otros hongos venenosos en el sur de nuestro país.

En general, esta forma se contaminación se debe a desconocimiento.

2.4. Peligro biológico

La contaminación biológica es la causa más común de las enfermedades de origen alimentario. Para la mayoría de las personas es más fácil entender la contaminación por un pelo, una aguja o el derrame de detergente, sobre la

comida. Todos saben que puede ser peligroso y se procura evitar la venta este alimento. Sin embargo, cuando se trata de agentes biológicos y no se ven, muchas personas son escépticas sobre su existencia.

Estos agentes biológicos pueden ser:

- Bacterias
- Hongos
- Virus
- Parásitos

Y este es el grave problema: como no se ven, nadie cree y esto fortalece la posibilidad de enfermar de leve a gravemente, a nuestros clientes.
Este NO CREER QUE EXISTEN, o MINIMIZAR EL PELIGRO porque "A MÍ NO ME PASAN ESTAS COSAS", es lo que lleva a que la mayoría de las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAS), sean de origen biológico.

Es muy importante la CAPACITACIÓN, para que los manipuladores (cocineros, camareros, encargados y propietarios) conozcan, desarrollen, apliquen y comuniquen los métodos de trabajo adecuados para lograr comidas elaboradas y servidas, seguras e inocuas, que no produzcan ETAS. Las **buenas prácticas de trabajo** son un **factor clave** que contribuye a evitar enfermedades por contaminación bacteriana.

Se produce contaminación cruzada cuando los agentes biológicos, físicos y químicos cruzan de un lugar a otro "ensuciando" otras comidas, otras personas, otros lugares de producción o las heladeras.

Ejemplos de contaminación cruzada:

- **El Manipulador** que sale del baño y no se lava las manos, **contamina los alimentos** que comerá, con sus propias bacterias. Esto empeora cuando el manipulador está enfermo.

- **Emplear una misma tabla** para el corte de **alimentos crudos primero y cocidos después**, sin limpieza y sin desinfección intermedia.

- **Limpiar las tablas de corte** "***pasando un trapito para limpiarla y volver a usarla con otro alimento***". Es una práctica muy frecuente, insuficiente para destruir bacterias perjudiciales y que, además, aumenta la carga bacteriana.

- **La falta de lavado y desinfección de los cuchillos** constituye una causa frecuente de contaminación cruzada. Una vez más, limpiarlos con un paño sucio simplemente empeora las cosas.

- **Los grifos y canillas son fuente de contaminación**. El manipulador muy frecuentemente tiene las manos sucias y cuando abre la canilla la contamina. Una vez que ya tiene limpias las manos, cierra la canilla y vuelve a contaminarlas.

- **Lavar las manos, las verduras y las ollas en la misma pileta**. Las bacterias cruzan del manipulador a las verduras y a las ollas.

3. Puertas de entrada de la contaminación

Los peligros de contaminación (físicos, químicos y biológicos) pueden llegar a los comensales de nuestro negocio **cruzando de un lugar a otro** por 5 puertas bien definidas:

5M

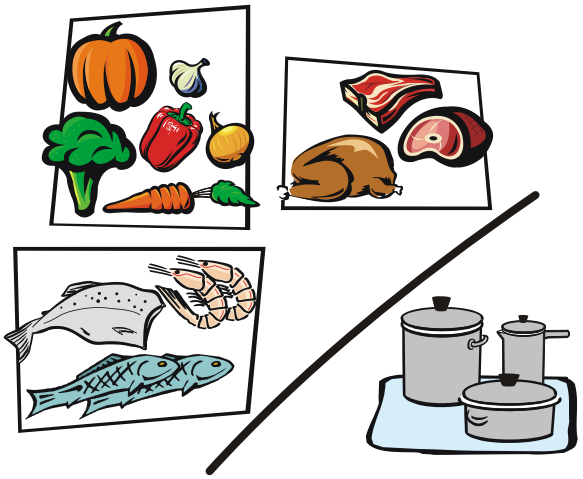
- **Manipulador:** Lleva bacterias en aros, botones y otros objetos Debemos ser concientes de lo que portamos.

- **Materia prima:** Trae elementos contaminantes de afuera del restaurante. Debemos limpiar y cuidar la materia prima para que no aumente la contaminación.

- **Medio ambiente:** El restaurante mal mantenido y/o mal limpiado puede ser la razón por la cual la comida se contamine.

- **Materiales:** Existen materiales no permitidos que se utilizan en la cocina y que favorecen la contaminación de los alimentos (madera, vidrios).

- **Métodos:** Las malas prácticas y/o la falta de estandarización de las prácticas (recetas) ayudan contaminar los alimentos.



4. Autoevaluación

1. Se denomina enfermedades alimenticias a aquellas que son:

- ❑ **a)** transmitidas a la gente por medio de los alimentos;
- ❑ **b)** causadas por comer mucho;
- ❑ **c)** curadas con buenos hábitos dietéticos;
- ❑ **d)** transmitidas solamente a los empleados de cocina.

2. El traslado de bacterias desde los alimentos crudos a los ya cocinados, se denomina:

- ❑ **a)** contaminación;
- ❑ **b)** intoxicación cruzada;
- ❑ **c)** intoxicación alimentaria;
- ❑ **d)** desinfección.

3. Determine, en estos cuatro ejemplos, las causas más probables de contaminación: física, bacteriana o química

- **a)** guardar los productos y materiales de limpieza en el área de manipulación de alimentos;
- **b)** no utilizar gorro para cubrir el cabello;
- **c)** realizar trabajos de mantenimiento mientras se manipulan los alimentos;
- **d)** utilizar conservas caseras en la cocina.

4. Indique si las siguientes afirmaciones, son verdaderas o falsas:

a) En todos los casos de intoxicación alimentaria, ¿la principal causa es el hombre?

❑ Verdadero ❑ Falso

b) Unas buenas prácticas de higiene personal pueden ayudar a reducir la aparición de brotes de intoxicación alimentaria.

❑ Verdadero ❑Falso

5. La contaminación es:

❑ **a.** no cocinar los alimentos a la temperatura adecuada para que mueran las bacterias;
❑ **b.** preparar alimentos varios días antes de que sean servidos;
❑ **c.** la presencia de sustancias tóxicas o bacterias que generen enfermedades a través de la comida;
❑ **d.** la mezcla accidental de alimentos que no armonizan;
❑ **e.** pan con moho.

Bases de la Seguridad Alimentaria - Definiciones y conceptos

Resumen ejecutivo

El objetivo es comprender los conceptos centrales de la contaminación de los alimentos e identificar los tipos de contaminación y peligros: físico, químico y biológico; así como las puertas de entrada de la contaminación: manipuladores, materias primas, medio ambiente de trabajo, materiales y métodos.

Palabras Claves:

- Seguridad.
- Inocuidad.
- Peligros físicos, químicos y biológicos.
- Puertas de entrada: 5 M.

Los alimentos, las bacterias, su comportamiento y control

capítulo 3

1. ¿Qué son las bacterias?

Las bacterias (microbios) **son seres pequeños (micro) con vida (bio)**. Es por esto que **NO son visibles** al ojo humano, sólo se pueden ver con microscopio.
Se encuentran en todos lados:

- Agua
- Aire
- Suelo
- Personas (sobre y dentro)
- Alimentos
- Animales y plantas

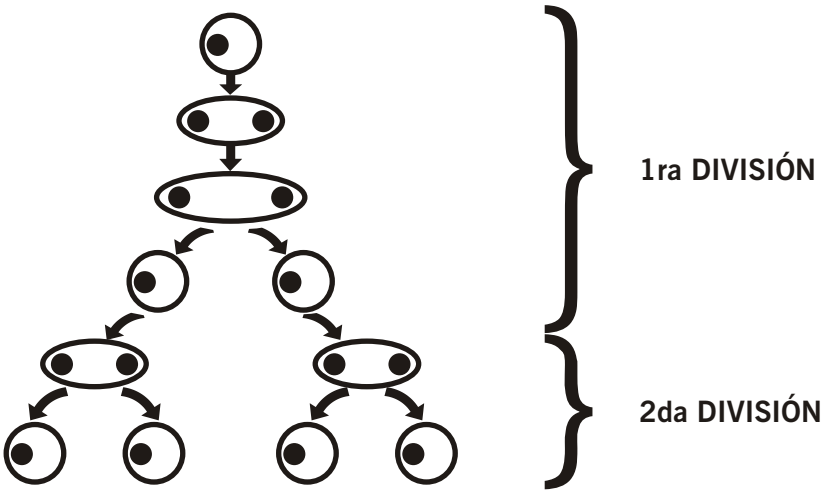
2. ¿Cómo crecen las bacterias?

Las bacterias son microorganismos que se **multiplican** de manera independiente y con mucha rapidez. Una sola bacteria, con las condiciones de ambiente y alimento adecuadas, **simplemente se divide en dos nuevas bacterias. El tiempo de multiplicación** es variable entre 6 y 20 minutos.

Cuanto mejores son las condiciones más rápidamente se multiplican.

Un restaurante tiene todo lo que necesitan (agua y alimento) para poder multiplicarse.

División de las bacterias



Fuente: Adaptación de "Higiene en el servicio de alimentos" Educational Foundation . National Restaurant Association - 1995

Las bacterias son las responsables de alterar y contaminar los alimentos y las que producen gran parte de las **Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETAS)**. Esto lo comprobamos cuando dejamos algún alimento fuera de la heladera, ya que principalmente por la acción bacteriana, se echará a perder mucho más rápido que cuando está bien conservado.

Las bacterias contaminan rápidamente las comidas.

También existen bacterias y hongos benéficos que son para uso industrial. Estos microorganismos se utilizan como parte del proceso de elaboración en algunos alimentos donde la fusión principal es la fermentación de una materia prima, para la obtención de un producto terminado.
Ejemplos de estos alimentos son:

- Vinos
- Quesos
- Panes
- Cervezas
- Yogures

Características generales

Las bacterias tienen formas y tamaños diferentes. Unas son redondas, otras alargadas con forma de bastón, algunas se agrupan en racimos o en cadenas. También los tamaños son variables.

Esporas

Algunas bacterias tienen la posibilidad de conformar estructuras de resistencia frente a las condiciones desfavorables, formando una estructura denominada ESPORA. Estas esporas responden a las siguientes características:

- No se destruyen con el calor de la cocción en una cocina profesional.
- No se destruyen con el frío de la heladera, ni con el congelamiento.

Esta posibilidad de "permanecer" en los alimentos representa para nosotros, un desafío importante: si no se pueden destruir, habrá que evitarlas. Las Buenas Prácticas contemplan qué se debe hacer para lograrlo. Sólo por encima de los 121ºC en el alimento, podríamos destruirlas, pero esta temperatura sólo puede alcanzarse con métodos industriales.

Toxinas

Algunas bacterias, mientras se multiplican, liberan sustancias sobre el alimento. Estas sustancias pueden ser tóxicas para el consumo humano y representan un peligro potencial de ETAS.

Las características de las toxinas de origen bacteriano son:

- No tienen olor.
- No tienen sabor.
- No tienen color.
- No se destruyen con el calor.
- No se destruyen con el frío.
- Resisten la falta de agua (deshidratación y desecación).

Por lo tanto, si el cocinero sabe que el alimento estuvo mucho tiempo expuesto al calor, debe suponer que tendrá toxinas y entonces, es muy importante DESECHAR EL ALIMENTO.

Condiciones ideales

Existen condiciones ideales que favorecen la multiplicación de las bacterias y por lo tanto, contribuyen a la rapidez

de la contaminación:

- Cocinas y alimentos tibios.
- Alimentos neutros, con poca acidez.
- Alimentos con mucha agua en su estructura.
- Alta cantidad de proteínas.

Grupos de alimentos peligrosos

Hay algunos de alimentos que por su producción, su composición altamente proteica y por otras características son más propensos a portar contaminaciones:

- Lácteos.
- Aves y huevos.
- Pescados y mariscos.
- Carnes rojas.

3. Factores que afectan la multiplicación de los microorganismos

3.1. Características de los alimentos

Los alimentos tienen determinadas características que los hacen más o menos vulnerables al ataque bacteriano. No es lo mismo la carne que el arroz, y no es lo mismo el arroz crudo (deshidratado) que el arroz cocido.
Algunos alimentos presentan ciertas características que los protegen de los ataques bacterianos. Son las siguientes:

- Cubiertas naturales. Por ejemplo, la piel de un fruto lo hace resistente al ataque bacteriano. Cuanto más hermética es la piel, más resistente es el fruto.

- Nutrientes disponibles.

- Acidez. Por ejemplo, hay alimentos más ácidos, como abundantes cantidades de limón o vinagre, que inhiben el desarrollo de las bacterias. NO LAS MATA.

- Actividad del agua. Refiere al agua disponible para el crecimiento de las bacterias ya que poca agua disponible, inhibe el crecimiento de bacterias. NO LAS MATA. Tanto el azúcar como la sal, capturan el agua compitiendo muy fuerte con las bacterias. Esto ocurre con las aceitunas en salmuera, las mermeladas, los almíbares y los desecados en sal.

3.2. Factores del ambiente

Existen características del ambiente que determinan que los microorganismos se multipliquen con rapidez o lentamente. Los ambientes húmedos favorecen la presencia de bacterias así como los ambientes secos, favorecen la aparición de las esporas.

Las características del ambiente que favorecen la multiplicación de bacterias son:

- Humedad.
- Disponibilidad de aire. Las condiciones de vacío retardan el crecimiento de algunas bacterias, pero favorecen la aparición de otras que también pueden provocar ETAS. Ejemplo de esto es la carne envasada al vacío.
- Temperatura.
- Tiempo.

Es de **súper profesionales el manejo de las temperaturas y los tiempos** dentro de una cocina, por lo que vamos a tratar el tema específicamente.

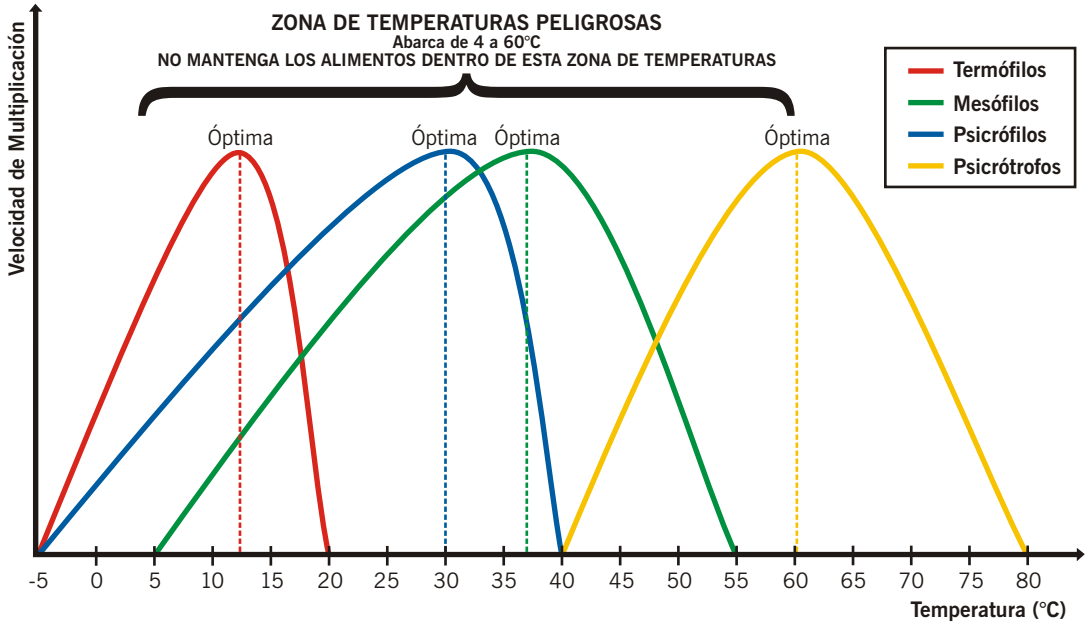
Efectos de la temperatura y el tiempo.

3.2.1. Las bacterias y las temperaturas

¿Cómo reaccionan las bacterias a determinadas temperaturas?

- Las bacterias y su velocidad de multiplicación (cantidad / hora) responden PRINCIPALMENTE a las diferentes temperaturas:
  - Temperaturas templadas, mayor velocidad.
  - Temperaturas frías o muy calientes menor velocidad.
- **ZONA DE TEMPERATURAS PELIGROSAS (ZTP):** Las bacterias que causan enfermedades crecen rápidamente entre los 4º y 60º C de temperatura.
- La mayor velocidad de multiplicación es entre los 30º y 40ºC de temperatura (temperatura óptima de crecimiento)
- El **frío** por debajo de los 4º C (heladera) **no mata las bacterias, sólo las detiene temporariamente.**
- El **calor** por encima de los 60ºC mata gran número de bacterias.
- **Las esporas permanecen** en todas las temperaturas de cocina.
- Las **esporas germinan** y vuelven a multiplicarse cuando están dentro de la ZTP (zona de temperaturas peligrosas) entre 4º y 60ºC.

El **concepto de manejo de las temperaturas es el factor más importante**. Una vez comprendido y utilizado correctamente puede ser **fundamental para prevenir ETAS** (enfermedades transmitidas por los alimentos).



Fuente: Elaboración propia base al manual de "Higiene en el Servicio de alimentos" Educational Foundatio. National Restaurant Association - 1995.

Ejemplos de temperaturas:

- Cuerpo humano: 36°C
- Cocina de una restaurante: 30°C - 40°C

3.2.2. Las bacterias y el tiempo

¿Cómo reaccionan las bacterias al tiempo?

El tiempo es un factor decisivo en la multiplicación de las bacterias. Cuanto más TIEMPO permanece el alimentos dentro de la zona de temperaturas peligrosas (entre 4º y 60ºC), más contaminado estará, por lo tanto será más probable enfermarnos nosotros y nuestros clientes.

Las bacterias tardan entre **6 y 20 minutos en multiplicarse**. Se dividen en dos nuevas bacterias y así vuelven a dividirse indefinidamente.

Un alimento puede estar un tiempo **MÁXIMO** de cuatro horas dentro de la ZTP. Pasado ese período la multiplicación de bacterias se torna peligrosa. Cuanto **más tiempo** permanece el alimento **en la ZTP, más cantidad** de bacterias se multiplican.

Debemos recordar que el **tiempo es ACUMULATIVO**. Desde que llegan los alimentos a la cocina hasta que se sirven, cada momento fuera de la heladera y fuera del fuego, suma cantidad de tiempo.

¡Los alimentos que permanecieron más de cuatro horas en la ZTP deben tirarse a la basura!

3.2.3. Efectos de la temperatura

Pasteurización

La pasteurización consiste en matar gran cantidad de bacterias a temperaturas que superen los 60ºC.

El objetivo fundamental de aplicar el proceso de pasteurización a los alimentos, es la destrucción de todos los microorganismos patógenos que puedan estar presentes en la comida y así evitar cualquier riesgo de transmisión de enfermedades al consumidor. Con este proceso, también se logra destruir una parte de las bacterias alteradoras, prolongando así la vida útil del producto.

Cuanto más tiempo permanece un alimento a una temperatura superior a los 60°C, más cantidad de bacterias se eliminan.

Esterilización

La esterilización consiste en matar gran cantidad de esporas a temperaturas que superen los 121ºC.
ES UN PROCESO INDUSTRIAL.

Es un proceso térmico a altísima temperatura (más de121ºC) que tiene por objetivo eliminar esporas de los alimentos. Este proceso busca asegurar al consumidor que el alimento está libre de esporas de, por ejemplo, Botulismo. Es el proceso utilizado para los enlatados y frascos de productos alimenticios. La leche larga vida se procesa a Ultra Alta Temperatura para eliminar todo tipo de patógenos y sus formas de resistencia. **¡SÓLO PUEDE HACERSE INDUSTRIALMENTE!**

Frío

Es el proceso que se emplea para conservar los alimentos a baja temperatura, menor de 4ºC. Sirve para cortos períodos de tiempo. Los equipamientos utilizados son: las heladeras y las cámaras de frío. El período de almacenamiento depende de la temperatura a la que se encuentran los alimentos. No se recomienda más de tres días de almacenamiento.

Congelamiento

Es el proceso que se emplea para conservar los alimentos a muy baja temperatura, a menos de -18ºC, por largos períodos de tiempo. El equipamiento utilizado es el freezer. El período de almacenamiento depende del tipo de alimento y de las especificaciones del fabricante.

Las bacterias nunca mueren con el frío, sólo inhiben su crecimiento hasta volver a tener la temperatura adecuada para la multiplicación.

Importante: es de profesionales medir la temperatura con el método adecuado.
¡El termómetro es la herramienta!

4. Autoevaluación

1. **La zona de temperaturas peligrosas es:**
   - **a.** La franja de temperaturas donde se mantienen seguros los alimentos.
   - **b.** La franja de temperaturas donde las bacterias se multiplican rápidamente.
   - **c.** La temperatura de enfriamiento de los alimentos.
   - **d.** Entre 20 y 30 grados de temperatura.

2. **Las bacterias se desarrollan bien en alimentos que presentan las siguientes características:**
   - **a.** cálidos, húmedos, bajos de acidez y ricos en proteína;
   - **b.** secos y fríos, de alta acidez;
   - **c.** fríos, secos y con poca humedad;
   - **d.** secos y con mucha proteína.

3. **Cuando usamos un pesticida debemos:**
   - **a.** dejar la comida en la mesada de la cocina.
   - **b.** almacenarlo lejos de la comida.
   - **c.** aplicarlos con confianza.
   - **d.** dejar la cocina bien limpia y ordenada.

4. **Indique el rango de la ZTP (zona de temperaturas peligrosa):** de _4_ ºC a _60_ ºC, máximo _4__ horas de exposición.

5. **Ejemplifique en cada M, qué puede estar contaminando la comida:**
   - **a.** Materiales: Astillas de madera, viruta de esponja.
   - **b.** Manipulador: Pelo, aro, botón, colilla de cigarrillo.
   - **c.** Medio Ambiente: Vidrios rotos.
   - **d.** Materias Primas: Cáscara de huevo, escarbadientes.
   - **e.** Métodos: Dejar la comida sobre la mesada a temperatura ambiente.

Los alimentos, las bacterias, su comportamiento y control

Resumen ejecutivo

Los microorganismos son la principal fuente de contaminación de los alimentos. Es increíble que un organismo microscópico alojado en el alimento pueda generar, en las personas, una enfermedad ETA que pueda ser hasta mortal. Esto es evitable si se comprende la dinámica del crecimiento de los microorganismos. Conozcamos los factores que favorecen la multiplicación de bacterias. Principalmente, conocer la relación que existe entre las bacterias, la temperatura y el tiempo, será la forma adecuada de minimizar los riesgos de la contaminación.

Palabras claves:
- Crecimiento bacteriano.
- Zona de Temperaturas Peligrosas (ZTP).
- Tiempo acumulativo.
- Tipo de alimentos peligrosos.

capítulo 4

¿Por qué nos enfermamos?

Las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA) constituyen un importante problema de salud en el ámbito mundial. Podemos enfermarnos levemente y también podemos morir por consumir alimentos que pueden tener una buena apariencia.

Estas enfermedades se producen por:

- consumo de agua no potable;
- comida o alimentos contaminados con microorganismos;
- parásitos o virus presentes en una comida;
- sustancias tóxicas (de origen bacteriano o químico).

Todos alguna vez nos enfermamos comiendo algo en mal estado.

Algo en mal estado puede ser una comida rica, sabrosa y que huele muy bien.

1. Factores frecuentes de enfermedades trasmitidas por alimentos (ETAS)

La siguiente, es una lista de las situaciones más comunes que ocasionan brotes de enfermedades transmitidas por alimentos. Estas situaciones deben ser controladas primero, para evitar que nuestros clientes se enfermen y segundo, para poder empezar a diseñar un sistema de seguridad alimentaria.

Los reportes de enfermedades transmitidas por alimentos involucran usualmente más de una de estas **malas prácticas:**

1. Los alimentos no se enfriaron adecuadamente (de 60º a 4ºC) en menos de 4 horas. Esta es la causa principal de los brotes de enfermedades transmitidas por alimentos.
2. La cocción de los alimentos no fue hecha a la temperatura correcta.
3. Se dejó que los alimentos pasaran demasiado tiempo por la Zona de Temperaturas Peligrosas (entre 4ºC y 60ºC).
4. No se usó termómetro.
5. No se evitó la contaminación cruzada en el lavado de alimentos, equipos y herramientas.
6. No se mantuvieron las heladeras ordenadas y los alimentos estaban mal ubicados.
7. Había empleados que estaban infectados o era portadores de enfermedades y manipularon los alimentos.
8. El personal no conservó las normas de higiene, tanto en su trabajo, como en su casa.
9. Los alimentos fueron preparados demasiado tiempo antes de ser servidos.
10. Se dejó que los alimentos pasaran demasiado tiempo por la zona de temperaturas peligrosas (entre 4ºC y 60ºC).

11. Se recalentaron alimentos cocinados a una temperatura menor de 74ºC que no mató las bacterias.

Estos son factores que se pueden agrupar en tres malas prácticas fundamentales:

1. Abuso del manejo tiempo y temperatura.
2. Mala higiene personal.
3. Contaminación cruzada.

Origen de las enfermedades

1. ***Biológico:*** Los microorganismo me enferman o me intoxican.
2. ***Químico:*** Consumí algo con toxinas, químicos que me enfermaron.
3. ***Físico:*** Tengo lesiones que me provocan dolencias físicas o heridas.

Por lo tanto, el tipo de enfermedad pueden ser por:

1. **INFECCIONES:** producto de la presencia de microorganismos patógenos que provocan la enfermedad (bacterias, parásitos, virus).

2. **INTOXICACIONES:** enfermedades que se producen por el consumo de comidas con la presencia de un tóxico de origen químico (pesticida) o de origen biológico (staphylococcus).

3. **LESIONES FÍSICAS:** enfermedades que se producen por consumir alimentos que portan algún objeto que puede dañar nuestro organismo.

Todas las personas pueden enfermarse por comer alimentos contaminados.

Grupos vulnerables

- Niños de 0 a 5 años
- Mujeres embarazadas
- Enfermos e Inmunodeficientes
- Ancianos

2. Tipos de enfermedades

CUADRO DE ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS

Microorganismos	Características	Síntomas	Alimentos implicados	Medidas de control
Salmonella sp. (Bacteria anaerobia facultativa)	Produce infección	Gastrointestinales: diarrea, fiebre, náuseas, vómitos	Pollos, Huevos Carnes Vegetales y frutas Agua	Huevo pasteurizado para preparaciones sin cocción. Evitar la contaminación cruzada. Cocción adecuada. Lavado de manos. Almacenamiento a 5ºC o menos.
Escherichia coli 0157:H7 (Bacteria anaerobia facultativa)	Produce infección Baja dosis infectiva	Diarrea con sangre. Falla renal (SUH) en menores de hasta 10 años. Púrpura trombocitopénica.	Hamburguesas y carnes crudas o mal cocidas. Lechuga. Jugos de manzana. Lácteos.	Cocinar adecuadamente las carnes, sobre todo la picada (63ºC por 3 min.). Lavar y desinfectar los vegetales. Prevenir la contaminación cruzada con carnes crudas de los alimentos listos para el consumo. Lavado de manos.

CUADRO DE ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS

Microorganismos	Características	Síntomas	Alimentos implicados	Medidas de control
Bacillus cereus (diarreico) (Bacteria anaerobia facultativa)	Forma esporas. Produce infección.	Gastrointestinales: diarrea y dolor abdominal (sin fiebre).	Productos cárnicos, cereales, sopas, papas, vegetales, salsas, Alimentos cocidos con inadecuado enfriamiento y con inadecuado recalentamiento.	Enfriamiento adecuado. Conservar los alimentos fuera de la zona de temperaturas de peligro. Recalentamiento adecuado (74ºC 15 seg.) Evitar las cocciones lentas (alcanzar los 60ºC en menos de 2 h.)
Bacillus cereus (emético) (Bacteria anaerobia facultativa)	Forma esporas y toxina en el alimento. (intoxicación).	Gastrointestinales: vómitos, náuseas. Puede producir diarrea.	Arroz y pastas. Alimentos cocidos con inadecuado enfriamiento.	Enfriamiento adecuado. Conservar los alimentos fuera de la zona de temperaturas de peligro.
Clostridium botulinum (Bacteria anaerobia estricta)	Forma esporas y una neurotoxina en el alimento (intoxicación).	Neurológicos.	Conservas caseras con pH > 4,6. Embutidos caseros. Guisos, matambre, arrollado, ajo en aceite.	Enfriamiento adecuado. No probar alimentos sospechosos Preparar conservas caseras en pequeñas cantidades: esterilizarlas adecuadamente y conservarlas en refrigeración. Mantener los alimentos al vacío a menos de 3ºC. Mantener fuera de la zona de temperaturas peligrosas lo alimentos cocidos. La incorporación de nitritos a los alimentos inhibe el crecimiento *Clostridium botulinum*
Listeria monocytogenes (Bacteria anaerobia facultativa)	**Crece a temperaturas de refrigeración.** Produce infección.	Afecta a grupos de riesgo (niños, ancianos y embarazadas): meningitis, abortos o feto muerto. Diarrea y fiebre inespecífica.	Lácteos mal pasteurizados. Carne mal cocida. Quesos, helados. Alimentos refrigerados ya cocidos.	No almacenar productos cocidos por más de 5 días Almacenamiento a 5ºC o menos. Lavar y desinfectar frutas y verduras adecuadamente. No servir productos elaborados con leche mal pasteurizada. Cocinar adecuadamente los alimentos de origen animal. Desinfectar adecuadamente las instalaciones.
Staphylococcus aureus (Bacteria anaerobia facultativa)	Forma toxina en el alimento. (intoxicación).	Vómitos, náuseas, arcadas. Puede producir diarrea.	Alimentos cocidos contaminados por los manipuladores. Jamón cocido, crema, crema pastelera, helados.	Lavado de manos. Heridas leves de manos protegidas con apósito y guantes. Evitar el contacto de las manos con nariz y otras partes del cuerpo. Mantener los alimentos fuera de la zona de temperaturas peligrosas.
Clostridium perfringens (Bacteria anaerobia)	Forma esporas. Produce infección.	Gastrointestinales: Dolor abdominal, nauseas, diarreas agudas.	Carnes cocidas, carnes rellenas, rellenos hechos con carnes, sopas, guisos, salsas.	Enfriamiento adecuado. Conservar los alimentos fuera de la zona de temperaturas de peligro. Recalentamiento adecuado (74ºC 15 seg.) Evitar las cocciones lentas (alcanzar los 60ºC en menos de 2 h.).

CUADRO DE ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS

Microorganismos	Características	Síntomas	Alimentos implicados	Medidas de control
Vibrio cholerae (Bacteria anaerobia facultativa)	Produce infección.	Gastrointestinales: Diarreas profusas con consistencia de agua de arroz. Dolor abdominal.	Aguas contaminadas. Pescados y mariscos provenientes de aguas contaminadas.	Abastecerse de pescados y mariscos de un proveedor confiable, cocinarlos adecuadamente. Beber solo agua potable. Lavar correctamente verduras y frutas. Lavado de manos.
Trichinella spirallis (Parásito)	No se reproducen en los alimentos, forma quistes.	Evolución de los síntomas: gastrointestinales, dolor muscular y articular, edema de los ojos.	Carne de cerdo de animales infectado, productos derivados (embutidos) y carne de animales salvajes.	Proveedores habilitados y confiables con inspección sanitaria. Congelar la carne de cerdo 30 días a -18C°. Cocinar la carne de cerdo a 63°C durante 15 seg.
Hepatitis A (Virus)	No se reproducen en los alimentos. Baja dosis infectiva. El portador elimina virus durante el período asintomático. Muy resistente.	Fiebre, malestar general, astenia, ictericia. Recuperación lenta.	Moluscos bivalvos crudos, vegetales crudos. Alimentos contaminados por manipuladores infectados. Aguas contaminadas.	Lavado de manos. Exclusión de manipuladores enfermos. Uso de agua potable. Pescados y moluscos bivalvos de fuentes confiables. Lavado y desinfección de frutas y verduras.

Fuente: Lab. Lamyc - Dra. Laura Gubbay - 2003

3. Autoevaluación

1. Las toxinas de las bacterias son:

a. fáciles de identificar por su color rojo;
b. indestructibles con el calor o con el frío;
c. de sabor muy agradable;
d. inexistentes en la preparación de sandwiches

2. Las esporas bacterianas:

a. germinan cuando se enfrían lentamente los alimentos:
b. son visibles al ojo humano;
c. se destruyen a 60 ºC en cualquier cocción;
d. el frío las mata.

3. ¿Qué bacteria se encuentra frecuentemente en la boca y nariz del hombre?

a. Salmonella;
b. Staphylococcus;
c. Clostridium;
d. Listeria.

4. La esterilización tiene por objetivo:

a. que los frascos queden bien limpios;
b. eliminar esporas de botulismo, matando las esporas a alta temperatura (más de 121ºC);
c. elaborar conservas caseras;
d. que las heladeras queden limpias y desinfectadas.

5. ¿Cuál de los siguientes alimentos es la causa más probable de intoxicación por Salmonella?

a. Leche en polvo;
b. Berenjenas en escabeche;
c. Carne de pollo;
d. Yogur.

6. Cuando se almacena en frío (a 4ºC o menos de temperatura):

a. se detiene el crecimiento bacteriano;
b. las bacterias mueren;
c. las toxinas se destruyen;
d. las esporas mueren.

¿Por qué nos enfermamos?

Resumen ejecutivo

Parte de la sensibilización con respecto a cómo las personas se pueden enfermar o provocar la muerte, tiene que ver con entender las enfermedades transmitidos por lo alimentos (ETAs). Las ETAs pueden ser variadas, debemos prestar atención a como preparamos los alimentos, en que alimentos aparecen y como evitarlas.

Palabras claves:

- ETAS
- Abuso de tiempo y temperatura
- Grupos vulnerables

Limpiar y desinfectar las instalaciones.

Control de plagas

capítulo 5

1. Conceptos generales

Limpiar y desinfectar son dos operaciones fundamentales en la cocina. Tienen objetivos diferentes y a la vez son tareas complementarias, una sin la otra no tendría sentido en la cocina profesional.

Entonces definamos ambas tareas:

- **LIMPIEZA:** La tarea es remover la suciedad que genera el procesamiento de los alimentos (grasas, azúcares, etc.). El objetivo es quitarle el alimento a las bacterias. Una cocina con grasa, es una cocina con mucha cantidad de patógenos en circulación y es una potencial fuente de ETAS.

- **DESINFECCIÓN:** El objetivo es MATAR BACTERIAS. Los desinfectantes tienen el poder de control químico sobre los patógenos y matan gran cantidad de microorganismos. Cuanto más tiempo está en contacto el desinfectante con la instalación, más cantidad de bacterias eliminamos.

Las instalaciones de la planta de producción entran en contacto con los alimentos, por lo tanto, deben limpiarse y desinfectarse periódicamente. Los pisos deberán limpiarse varias veces al día. Las paredes y techos una vez por semana.

Estos períodos responden a la intensidad del contacto y al uso que se le dé a:

- Los equipamientos (mesadas, campanas de estación, hornos, freezers, heladeras).
- Las herramientas de trabajo (ollas, batidores, etc.).
- Los utensilios (cucharas de servicios, bols, cuchillos, tablas de corte, etc.).

Frecuencia de limpieza

- Después de cada uso.
- En cada cambio de materia prima y/o cuando empieza la elaboración de otra comida.
- Cada vez que se interrumpe una tarea.
- Cada cuatro horas si el uso de un utensilio es constante.
- Todo debe limpiarse y desinfectarse diariamente.

2. Organización de un programa de limpieza (POE)

Cada restaurante y su planta de elaboración de alimentos necesitan un programa de limpieza y desinfección que consista en un sistema para organizar sus tareas de limpieza y desinfección.

Este programa debe ayudarlo a organizar el orden y la limpieza, mediante un cronograma maestro, que le permita determinar la frecuencia y seleccionar los

artículos y herramientas de limpieza que usted necesita. Es importante que designe a un responsable para cada tarea.

***P**rocedimientos*
***O**perativos*
***E**standarizados*
***S**anitización*

Requiere la Elaboración de un cronograma

- ***¿Qué? PROPOSITO***
- ***¿Cuándo? FRECUENCIA***
- ***¿Quién? RESPONSABLE***
- ***¿Cómo? DESCRIPCIÓN***
- ***¿Con qué productos? APLICACIÓN***

Fuente: *Elaboración propia - Guía de Buenas prácticas de Manufactura para Servicios de Comidas - Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos - 2003*

2.1. Propósito y frecuencia

- Todas las superficies en contacto con el manipulador (cuchillos, vajilla, herramientas manuales, etc.).
- Todas las superficies en contacto con los alimentos en todas las fases de recepción, almacenamiento, preparación, cocción, mantenimiento y presentación.
- Todos los equipos y todas las piezas del equipo que han de ser desinfectadas periódicamente y no sólo después de usarlas.
- Todas las instalaciones en general: pisos, techos, paredes, extractores, ventanas, vestuarios de personal, etc.

2.2. Responsable

Siempre debe haber un responsable para cada tarea de limpieza y desinfección. Para empezar, cada cocinero debe responsabilizarse por dejar limpia su área de trabajo, así como los utensilios que emplea, listos para ser usados por la persona que ocupe su lugar, o listos para guardar. Limpiar y mantener el orden no son tareas agradables, por lo que muchas veces tratan de evitarse. Repartir las responsabilidades es un buen método para asegurase que todo el equipo de trabajo cumpla con su parte de la limpieza.

2.3. Descripción: Método de limpieza y desinfección

1) Quitar la suciedad gruesa (en el caso de los pisos barrer, en el caso de una olla retirar con una espátula).

2) Lavar los utensilios en la primera pileta con detergente a una temperatura de (45°C a 55°C.)
Usar un cepillo para frotar y remover la suciedad. Lograr la formación de espuma. También pueden utilizarse esponjas de fibras, No así esponjas de viruta o de acero o bronce ya que algunas partículas pueden desprenderse, mantenerse en el lugar y producir una contaminación física.

3) Enjuagar en la segunda pileta, con agua limpia y transparente a 50°C para eliminar los vestigios de comida y detergente que haya quedado.

4) Desinfectar en la tercera pileta, sumergiendo los artículos:

A: En agua caliente a una temperatura de entre 80 y 85°C por 30 segundos. Para evitar quemaduras, entrene a su personal en el uso de pinzas, rejas o canastos para sumergir los artículos en el agua.

B: Una solución desinfectante química a por lo menos 25°C o seguir las instrucciones del fabricante.

5) Dejar que los artículos se escurran y se sequen en un área ventilada

2.4. Aplicación

¿Qué productos se utilizan para estas tareas?

Desinfectantes:

Los hay de varios tipos:

1. Base cloro (Ej.: lavandinas).
2. Base yodo.
3. Base amoníaco.

Una buena lavandina es el producto más recomendable, debido a su precio económico. Es importante que se trate de un producto de marca conocida ya que son productos que se adulteran con cierta frecuencia y pierden su poder real para desinfectar.
Los manipuladores deberán contar con la protección adecuada para la limpieza y desinfección: guantes de goma, delantales plásticos y calzado impermeable.

Atención:
¡NUNCA MEZCLAR LAVANDINA CON DETERGENTES!
Desprende un gas que intoxica a quien lo utiliza y además pierde eficacia para limpiar y desinfectar.

Desperdicios y basura

También existen buenas prácticas para el tratamiento de los desperdicios y la basura. No todos los restaurantes generan el mismo volumen de desperdicios, por lo tanto, cuanto mayor sea la producción, requerirá tratamientos especiales.

- **Buenas prácticas:**
  - Sacar los contenedores de basura del área de manipulación de alimentos antes de que estén completamente llenos (2/3 de su volumen).
  - Cuidar que todos los contenedores de basura tengan su tapa correspondiente.
  - Usar bolsas resistentes para contener la basura.
  - Limpiar y desinfectar los contenedores todos los días, al cierre de las operaciones.
  - Lavarse las manos una vez terminada la operación.

La zona de almacenamiento de desperdicios y basuras (contenedores elevados y con cierre ajustado) debe recibir también una limpieza y una desinfección diarias.

3. Control de plagas

3.1. El manejo integrado

Las plagas tales como insectos y roedores, son peligros serios para las operaciones de servicio de alimentos. Estas contaminan la comida y propagan microorganismos y enfermedades. Un programa integral para el manejo de plagas (MIP), es un conjunto de acciones destinadas a impedir que las plagas ingresen en el restaurante.

Las plagas más comunes que podemos encontrar en las plantas de producción son:

- **Roedores:**
  Ratas y ratones.
- **Insectos:**
  Moscas, cucarachas, hormigas e insectos de alimentos almacenados (por ejemplo: gorgojos).
- **Pájaros:**
  Palomas y gorriones.
- **Animales domésticos**

Todos ellos causan la alteración o la contaminación de los alimentos, aunque sean las mascotas preferidas.

Signos de la presencia de plagas animales

Así como los alimentos emanan aromas agradables y atraen clientes, también son atractivos para las plagas e insectos que conviven con nosotros. Cuantos más olores desprenda la cocina donde trabajamos, más atractivas para las plagas animales serán nuestras instalaciones. Recordemos que no sólo los aromas agradables son atractivos para las plagas, sino también los que no lo son.

Los signos que determinan la presencia de las plagas son los siguientes:

- Cuerpos vivos o muertos.
- Materia fecal de los roedores.
- Alteración de bolsas, envases, cajas, etc., causada por ratones y ratas al roerlos.
- Presencia de alimento derramado cerca de sus envases, que mostraría que las plagas los han dañado.
- Manchas grasientas que producen los roedores alrededor de las cañerías.

Las tres reglas básicas para evitar el ingreso de las mismas son:

1. **Privar a las plagas de abrigo, comida y agua, siguiendo las buenas prácticas de** higiene y limpieza.
2. Excluir a las plagas de las instalaciones, lo que se logra con **mantenimiento de los equipos.**
3. Erradicarlas con un programa de **control químico** pero con productos de baja toxicidad.

¿Por qué necesitamos controlar las plagas?

Las plagas animales son vehículo de enfermedades, algunas de ellas muy graves. Evitar la presencia de plagas es proteger a nuestro cliente y a nosotros mismos. Además, es muy desagradable para los comensales recibir un alimento con alguna plaga animal, como por ejemplo una cucaracha. Esto impacta definitivamente en las personas que además de descubrir la falta de limpieza y control, el temor a poder enfermarse, les produce una sensación muy desagradable.

¿Usted volvería comer a un lugar donde encontró una cucaracha en el plato de comida?

Método general para el Manejo Integral de Plagas (MIP)

Como el resto de formas de vida, los animales-plaga necesitan alimento, refugio y seguridad para poder sobrevivir. Actuando sobre estos tres factores, podemos impedir que las plagas alcancen nuestro local.
El método más importante para controlar las plagas de los alimentos es impedir su acceso a los locales y evitar que puedan obtener alimento y refugio. El manejo integral de plagas consiste en lograr tres objetivos fundamentales:

3.2. Mantenimiento

Evitar el ingreso de PLAGAS A LAS INSTALACIONES

Hay que lograr que la planta de producción esté en condiciones de funcionamiento adecuado a una cocina profesional. Esto es una cocina funcional, cómoda, limpia y ordenada y en perfecto estado de mantenimiento y funcionamiento. Los equipos que no funcionan no deben estar en la cocina. Esta es la forma adecuada de mantener una cocina. El orden de la cocina evita que las plagas tengan abrigo, un lugar donde anidar y protegerse de los manipuladores.

Es fundamental lograr que las instalaciones posean:

- Telas de mosquitero plásticas en las ventanas, desagües, rejillas y puertas de entrada a la cocina, si dan al exterior.
- Cortinas plásticas en las puertas, o corrientes de aire para impedir el ingreso de plagas.
- Fisuras de las paredes y de los pisos bien selladas.
- Burletes de heladera, flexibles y funcionales (las cucarachas anidan en ellos).
- Azulejos rajados, repuestos.
- Tapas de electricidad en buen estado.

Tomando estas precauciones se logra poner una barrera al ingreso de las plagas animales.

Avise a su supervisor cuando algo esté roto y o falte , mantenimiento, esto evitará el ingreso de plagas a la cocina.

3.3. Limpieza y desinfección

¡Evite que las plagas animales tengan donde alimentarse y refugiarse!

Es importante establecer programas de limpieza y desinfección completos y sistemáticos (POES), tanto en plantas de producción de alimentos como en las áreas complementarias y adyacentes. ¡Las cocinas sin olores carecen de atractivo para las plagas!

PARA EVITAR atraer plagas animales, es responsabilidad de los manipuladores mantener las cocinas limpias y desinfectadas.

- **Buenas prácticas:**
  - Asegurarse de que las instalaciones de manipulación de alimentos y las zonas de almacenamiento de basuras se mantengan siempre limpias, ordenadas y se desinfecten regularmente.
  - Recoger los alimentos derramados sobre el suelo lo antes posible.
  - Almacenar los alimentos separados del suelo (más de 20 cm.) y las paredes para facilitar una inspección fácil y regular. Además, los roedores prefieren mantenerse en los vértices de las habitaciones.
  - Almacenar siempre los alimentos en recipientes herméticamente cerrados.
  - Asegurarse de que las áreas circundantes a la planta se encuentren en buen estado y que sean higienizadas en forma regular.
  - Inspeccionar los lotes que llegan a la planta para asegurarse de no transportar ninguna plaga.
  - Evitar el ingreso de cajones de madera a la planta de producción. Utilizar siempre cajones plásticos.

Es fácil establecer un sistema. Lo importante es poder cumplir estas prácticas y repetirlas con regularidad en el tiempo. Limpiar una vez no es suficiente. ¡Hay que limpiar todos los días! Esto hace que no se favorezca el asentamiento de plagas.

3.4. Control de plagas

El control químico

Contrate a un operador de plagas con licencia, certificado y de buena reputación para manejar sus procedimientos de control. Usted debe trabajar con un especialista matriculado, ya que:

1. Los especialistas saben cómo utilizar métodos que combinen la seguridad alimentaria, con productos químicos efectivos de bajo nivel de toxicidad y realizar el mantenimiento del libre de plagas.

2. Los especialistas se enteran de nuevos productos y equipos.

3. El control de plagas consume mucho tiempo y puede resultar peligroso si no se sabe cómo realizarlo.

4. Es un trabajo demasiado riesgoso que puede ser origen de contaminación química, por lo tanto exige que se realice de la mano de un profesional.

5. Los operadores ofrecen servicios de emergencia para ayudarlo a resolver el problema de forma inmediata.

4. Autoevaluación

1. El término desinfectado significa:

a. Libre de suciedad visible.
b. Cubierto con una capa de desinfectante.
c. Lavado con una solución química.
d. Eliminación de bacterias aplicando una solución desinfectante.

2. Esquematice el procedimiento del lavado del piso de la cocina e indique qué materiales necesitaría para hacerlo correctamente:

3. Para el manejo integral de las plagas, es necesario realizar tres tareas que tienen los siguientes objetivos. Indique, con flechas, cuál es el objetivo que corresponde a cada tarea:

Tareas	Objetivo
a. Mantenimiento de las instalaciones	Erradicar
b. Limpiar y desinfectar	Privar de alimento
c. Control Químico	Privar de abrigo

4. Marque con una cruz, qué aspecto de las instalaciones mejora la seguridad de una cocina

- [ ] Cocinas al aire libre.
- [x] Telas de mosquitero plásticas en las ventanas.
- [ ] Desagües abiertos al exterior.
- [ ] Puerta y ventanas sin protección.
- [x] Fisuras de las paredes y de los pisos bien selladas.
- [ ] Burletes de heladera rotos y resquebrajados.
- [ ] Azulejos rajados.
- [x] Tapas de electricidad en buen estado.

5. ¿Cuál de los siguientes es el desinfectante más barato y efectivo?

a. Lavandina (Hipocloritos)
b. Solución de yodo
c. Alcohol
d. Amoniaco

6. Señale con qué frecuencia debe limpiarse:

a. Máquina de cortar fiambre: 4 horas
b. Piso de la cocina: Todos los días
c. Heladeras: Una vez por semana - Ordenar todos los días

Limpiar y desinfectar las instalaciones - Control de plagas

Resumen ejecutivo

Las instalaciones juegan un rol fundamental para que los microorganismos se multipliquen más o menos. Las malas instalaciones son más difíciles de limpiar y desinfectar correctamente. En este capítulo, se desarrollan conceptos de cómo deben ser las instalaciones, qué sistemas de limpieza y desinfección se deben diseñar y los procedimientos. Planificar las operaciones de limpieza y desinfección es muy importante ya que son las principales tareas para complementar la lucha contra las plagas. Por esto, se elabora un plan para el control de las plagas.

Palabras claves:

- Limpiar y desinfectar
- Procedimientos
- Mantenimiento
- Control de plagas

capítulo 6

Las Buenas Prácticas de higiene personal

1. La puerta M de manipulador

Los manipuladores somos los responsables de los casos de infección, intoxicación y lesiones de origen alimentaria; somos nosotros las personas que trabajamos con los alimentos. En la mayoría de las situaciones somos los que generamos las contaminaciones cruzadas, ya que portamos bacterias que producen ETAS y podemos intoxicar a quien consuma las comidas que elaboramos con nuestras manos y también a nosotros mismos.
Las intoxicaciones alimentarias no "ocurren", sino que son "provocadas", por lo general, accidentalmente y a veces intencionalmente, por las personas que trabajamos en la cocina. Muchas veces, esto pasa por no aplicar las buenas prácticas higiénicas. Por esta razón, es necesario que mantengamos una estricta higiene personal. Es nuestra responsabilidad asegurar a los clientes que van a comer alimentos libres de enfermedades, que los nutrirán en forma adecuada y segura. Es parte de los objetivos de un cocinero profesional preocuparse por su propia higiene personal, así como verificar que los demás cocineros del equipo, también cumplan con estas buenas prácticas que además, nos hacen cada vez más profesionales.

El personal debe comportarse y actuar de manera profesional: PORTAMOS BACTERIAS, por lo tanto las controlaremos con PRÁCTICAS DE HIGIENE ADECUADAS.

2. El Manipulador

2.1. Los requisitos sanitarios

El manipulador debe cumplir con lo mínimo que la ley exige. ¡Es parte del SER PROFESIONAL!
Se deben observar las reglamentaciones vigentes en cuanto a la Legislación de los Manipuladores de los alimentos (articulo 21, del Código Alimentario Argentino).

La ley exige:

- Tener libreta sanitaria
- Capacitarse

2.2. Hábitos personales

El manipulador debe:

- bañarse diariamente;
- usar ropa de trabajo limpia;
- cubrir los cabellos, barbas, bigotes mediante la indumentaria adecuada a tal fin (gorros, redecillas, barbijo);
- usar las uñas cortas y sin pintura o aplicaciones.

El manipulador tiene prohibido:

- el uso de joyas y otros ornamentos en todas las fases, inclusive en el servicio de mesa porque es peligroso;
- el uso de perfumes.

2.3. Uniforme reglamentario

El manipulador debe usar:

1. ropa de trabajo reglamentaria, color blanco, limpia y desinfectada;
2. gorro (toque, gorra, cofia) para la correcta cobertura del pelo y barbijo si fuera necesario;
3. zapatos adecuados para evitar deslizamientos y prevenir accidentes;
4. delantal de cocina limpio y desinfectado;
5. dos repasadores secos atados a los costados del delantal, sólo para poder trasladar contenedores calientes dentro de la cocina.

2.4. Aseo personal

Existen áreas donde se concentra mayor cantidad de bacterias, especialmente de los staphylococcus. Por los tanto, las prácticas de higiene deben prestar especial atención al lavado de estas áreas:

- Manos y uñas.
- Pelo.
- Oídos, nariz y boca.
- Heridas, rasguños, granos, abscesos, etc.

3. Buenas prácticas de higiene

Algunas **buenas prácticas** favorecen que las bacterias **no** se "diseminen" ni se "acumulen" en la cocina y en nuestro cuerpo.
Son las siguientes:

- Servirse comida en un PLATO para ajustar la sazón. No probar de la olla.
- Utilizar cucharas descartables, para probar y luego descartarlas.
- LAVARSE LAS MANOS FRECUENTEMENTE.
- No fumar en el ámbito de trabajo ya que las bacterias que están presentes en la boca, con cada pitada "bajan a las manos" y de nuestras manos a la comida.
- No llevar joyas ni usar perfumes o loción de afeitar, porque las joyas protegen a las bacterias en lugares donde proliferan en mayor cantidad y los perfumes alteran los aromas y sabores de las comidas.
- Usar indumentaria de protección (gorros, barbijos y guantes "bien utilizados") que protegen la comida y los alimentos de nuestras áreas de mayor crecimiento bacteriano.
- Cuidar la salud general y llevar un registro de enfermedades.
- ¡CAPACITARSE!

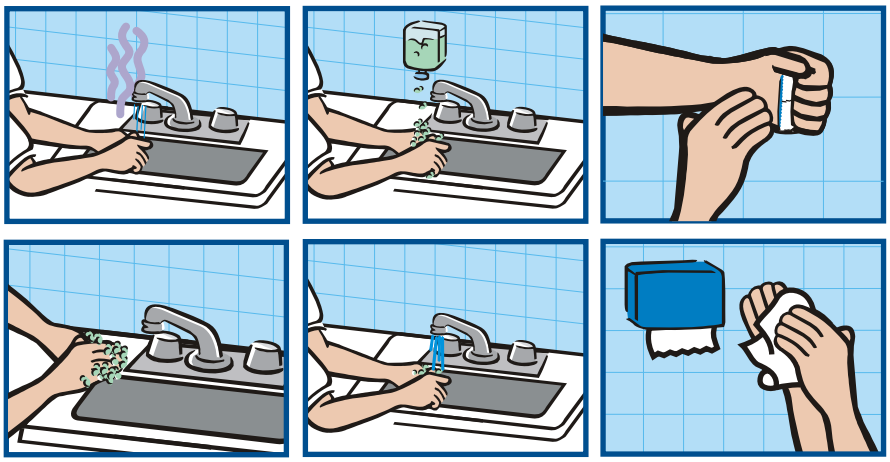
¿Qué debe hacer el cocinero profesional cuando se enferma?

1. Si se enferma, está con fiebre o con diarrea debe avisarle a su jefe y no entrar en la cocina. Usted es un foco de contaminación.

2. Cuando se corta o quema: debe lavarse y desinfectarse bien y cubrirse la herida con guantes descartables. Esto evita que los alimentos se contaminen.

3. Si está tomando medicamentos, asegurarse que estén lejos de los alimentos para evitar que estos se contaminen químicamente.

4. Lavado de manos



Fuente: *Elaboración propia - Guía del Empleado - "Higiene en el Servicio de Alimentos" - Educational Foundation - National Restaurant Association . Mayo 1994*

Método:

1. Utilizar agua bien caliente.
2. Realizar la limpieza en una pileta especial, designada para tal fin, utilizando un jabón bactericida.
3. Cepillarse las uñas por debajo y por encima. Enjabonar todo el antebrazo.
4. Frotar por lo menos 20 segundos. Hacer espuma.
5. Enjuagar con agua lo más caliente posible.
6. ¡Secarse las manos cuidadosamente con papel DESCARTABLE!

MUY IMPORTANTE: Portamos bacterias y debemos evitar que lleguen a la comida. Esta precaución nos hace producir alimentos de mejor calidad, por lo tanto, ser mejores cocineros.

¿Cuándo debo lavarme las manos?

- Al empezar a trabajar.
- Después de ir al baño.
- Durante el trabajo.
- Cada media hora.
- Después de fumar, comer o beber.
- Después de tocar alimento crudos.
- Después de estornudar.
- Después de tocarse el pelo, la cara o el cuerpo.
- Después de sacar la basura.
- Después de tocar algún contaminante de los alimentos (Ej.: químicos).

5. Autoevaluación

1. ¿Cuándo debería lavarse las manos, un manipulador de alimentos?

a. A intervalos regulares a lo largo de todo el día de trabajo.
b. Después de usar el baño.
c. Antes de comenzar a trabajar.
d. A lo largo de todo el día de trabajo, después de cada actividad.

2. Usted acude al trabajo tras sentirse enfermo durante la noche y sufrir diarrea ¿Qué debería hacer?

a. Tomarse una aspirina cada 4 horas.
b. Lavarse las manos más de lo habitual.
c. Informar a sus superiores.
d. Informar a su médico de cabecera.

3. ¿Por qué un manipulador de alimentos tiene que llevar una vestimenta de protección?

a. Para dar un aspecto limpio e higiénico.
b. Para protegerse de bacterias patógenas.
c. Para proteger al alimento de bacterias perjudiciales.
d. Para no ensuciar la ropa de calle.

4. La forma más segura de probar un alimento mientras este se prepara es:

a. Probarlo con los dedos.
b. Probarlo del cucharón con el que se está revolviendo.
c. Probarlo con una cuchara y limpiarla con un trapo para volver a probar.
d. Servirse con el cucharón una porción fuera de la olla y probar con una cuchara.

5. ¿Por qué está prohibido fumar, en las áreas de manipulación de alimentos?

a. Porque el humo y la ceniza pueden ser desagradables para otras personas.
b. Porque fumar supone el contacto con la boca y favorece la contaminación cruzada.
c. Porque el humo contribuye a la sazón de los alimentos.
d. Porque las colillas ó cenizas pueden caer en el alimento y contaminarlo.

Las buenas prácticas de higiene personal

Resumen ejecutivo

La contaminación depende del manipulador de alimentos. Es por esto que el personal debe actuar de manera adecuada y tener conciencia de responsabilidad en cuanto a la preparación de los alimentos, para así, prevenir la contaminación. Parte de este conocimiento higiénico es cómo comportarse en la cocina, en el salón y en el resto de las instalaciones del negocio. También es una responsabilidad que nos concierne, ayudar a comportarse en la forma adecuada a los visitantes.

Palabras claves:

- Lavado de manos
- Uniforme limpio y completo
- Hábitos higiénicos
- Actitud profesional

capítulo 7

El menú y las materias primas.

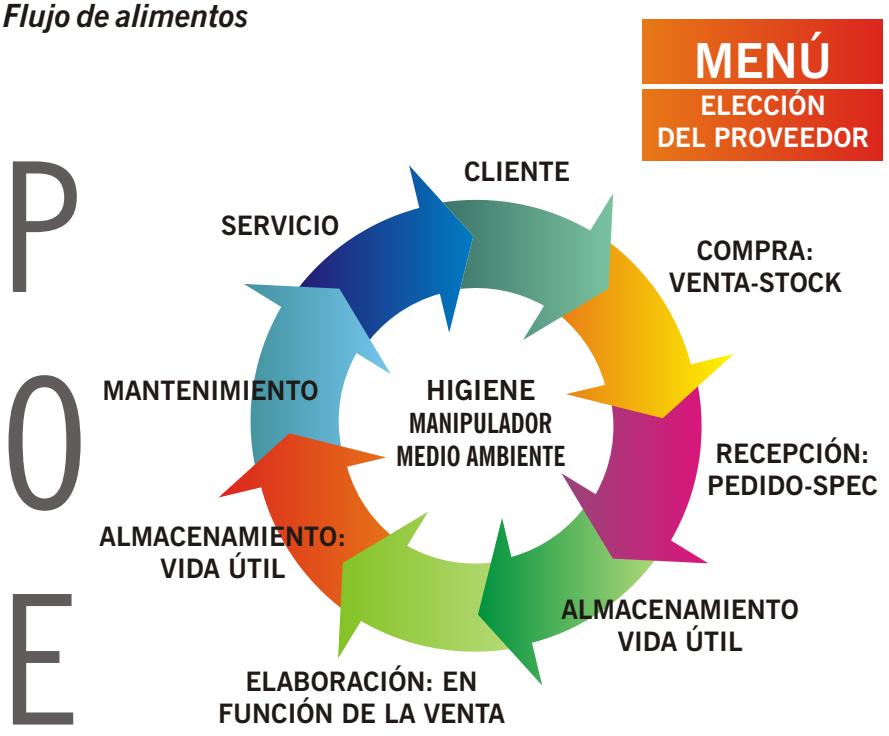
1. Menú y recetas

Es la etapa del diseño de la oferta de comidas elaboradas que define el perfil de un establecimiento gastronómico. Existe una primera instancia estratégica, donde se define el tipo de menú que se servirá en función del mercado y el concepto de la empresa. El menú está constituido, entre otras cosas, por diferentes platos que uno ofrece al cliente. Un momento de esta etapa es **escribir las recetas o procedimientos operativos** (POE) del menú, para así poder determinar los aspectos tecnológicos a tener en cuenta para su realización; por ello, el menú seleccionado determina directamente qué clase de materias primas, equipamientos y manipuladores se necesitarán para producirlo y llegar al resultado final que los clientes percibirán al comer. Esta fase es crítica, dado que la calidad se compra y se mantiene en todas las etapas.

2. Concepto de flujo de los alimentos

Para comprender la dinámica de los alimentos en un negocio gastronómico, es necesario conocer el flujo de circulación de los mismos. A continuación describiremos el flujo de los alimentos, sus etapas, características y los procedimientos adecuados a las Buenas Prácticas, asignando responsabilidades a los que intervienen en cada una de ellas y requerimientos para la preservación de la calidad.

Flujo de alimentos



Fuente: Elaboración propia en base a Guía del Supervisor - "Higiene en el Servicio de Alimentos" ServSafe - National Restaurant Association, M. Bacigalupo - M. Koppmann - 2002

2.1. Operaciones y procesos en el negocio de las comidas elaboradas

En mayor o en menor grado, los alimentos fluyen en las cocinas siguiendo un modelo que depende de cada plato que se ofrezca en el menú. Existen platos de comida que no requieren cocción, como los sándwiches y otros platos más complejos que pueden tener partes cocidas y enfriadas, para realizar ensambles y volver a cocinar.
Básicamente, todos responden al modelo siguiente:

Restaurant
Flujo de los alimentos

Fuente: *elaboración propia en base a Manual de Seguridad e Higiene - Instituto Argentino de Gastronomía - 2004*

En cada etapa existe un conjunto de métodos de trabajo o BUENAS PRÁCTICAS que, si se aplican, dan como resultado un producto de calidad conservada, buenos atributos de sabor y por sobre todas las cosas, alimentos seguros y sanos para los comensales y para los propietarios también.
En esta primera etapa, nos centraremos en la importancia del negocio de las compras.

3. Elección de proveedores

Es la etapa de información, reconocimiento y visita e inspección a las empresas que proveerán las materias primas para la elaboración de los menús definidos. Seleccionar proveedores está íntimamente ligado a la estrategia de la empresa gastronómica. Constituye el momento donde se determina el parámetro de calidad deseada. Las pautas de selección parten desde los aspectos legales, hasta los organolépticos, como determinantes de la calidad. Una correcta selección de materia prima, impacta directamente en el beneficio de la empresa, a través de los siguientes puntos:

a. Disminuir el riesgo de enfermedades trasmitidas por los alimentos (ETAS).
b. Aumentar la vida útil de los alimentos.
c. Generar menores desperdicios.
d. Sostener la calidad de organoléptica de las comidas elaboradas.
e. Aumentar la seguridad durante el proceso de preparación y cocción de los alimentos.

El profesional gastronómico deberá observar las siguientes pautas para lograr resultados seguros y de calidad:

- Elegir proveedores que cumplan con los aspectos legales vigentes (CAA, SENASA, Municipales, etc.).
- Establecer criterios de aceptación con los proveedores y mantener registros de su cumplimiento.
- Establecer especificación de calidad para la compra de alimentos y otros productos.
- Visitar las instalaciones de los proveedores y verificar las condiciones de manipulación de los alimentos.
- Exigir certificados que garanticen seguridad y calidad, si así se requiere (HACCP, ISO, etc.).
- Tomar muestras para verificar la calidad química y microbiológica de los alimentos.
- Inspeccionar el transporte de reparto de la mercadería, verificando que cumplan las pautas necesarias para la seguridad de los alimentos (temperatura, estado higiénico sanitario del vehículo y transportista capacitado).
- Verificar el estado de los empaques y envases, así como su vida útil (fecha de vencimiento).
- Chequear que la calidad de los alimentos sea uniforme y constante.

En un proceso de búsqueda de mejora continua hacia la calidad, el restaurante debería trabajar en conjunto con sus proveedores, para establecer los procesos adecuados a fin de obtener las materias primas acordes. Esto implica incorporar un sistema de desarrollo de proveedores.
Una vez elegido el proveedor adecuado, se procede a efectuar el pedido de mercadería. En función de la capacidad para almacenar que tenga el establecimiento, su política de stock y de sus ventas, se determinará la frecuencia de pedidos.
Esto incide en la vida útil de los productos y la calidad final de los mismos.

Requisitos legales que deben cumplir los proveedores:

- Poseer N° de Registro de su establecimiento, como productor o distribuidor (RNE y RNPA - RPE)
- Tener habilitación del transporte tanto municipal como provincial o del SENASA.
- El vehículo con el que se realiza el transporte debe estar limpio y desinfectado tanto interna como externamente.
- El personal que realiza el transporte y entrega de la mercadería, debe poseer Libreta Sanitaria actualizada como así también ropa adecuada a la tarea que desarrolla.
- El transporte para los alimentos ***perecederos*** debe estar construido con materiales que puedan ser lavados y desinfectados en forma ágil y completa.
- El transporte de alimentos que requieran de frío y/o congelados deberá realizarse en cabinas térmicas con motor refrigerante para mantener la temperatura adecuada en su interior y evitar así un corte en la ***cadena de frío***.
- El transporte de alimentos perecederos debe estar refrigerado a 4ºC o menos y los congelados a -18ºC o menos de temperatura.
- El equipo de refrigeración debe estar en funcionamiento.
- El transporte de alimentos no perecederos debe presentar las mismas condiciones de limpieza y desinfección que los refrigerados. No exige bajas temperaturas, aunque el límite máximo debería ser entre 15ºC y 20 ºC, no más.

4. Recepción de mercadería

Es la etapa de ingreso de las materias primas al establecimiento para la preparación de alimentos elaborados. La **recepción de mercaderías** implica un conjunto de acciones encaminadas a controlar la llegada de los pedidos realizados. Para recibir materias primas adecuadamente, el establecimiento debería contar con un área preestablecida para esta operación. Este espacio debería ubicarse lo más cerca posible de las áreas de almacenamiento. Debe contar con buena iluminación para poder inspeccionar la mercadería adecuadamente así como de los elementos de administración, por ejemplo, la balanza. Además, deberían organizarse las entregas de modo tal, que se pueda dedicar a la recepción el tiempo necesario. Todo esto requiere planificación previa, principalmente, de la cocina.

Para una recepción de alimentos seguros e inocuos, es necesario establecer un **procedimiento** operativo estandarizado (POE). El mismo comprende la elaboración de una planilla para ejecutar una recepción segura.

En ella debe dejarse constancia de:

- Registro de la temperatura de recepción.
- Responsable de la recepción, fecha y hora.
- Características organolépticas deseables para cada alimento, como así también, las características que determinarían el rechazo de la mercadería.
- Verificación de la vida útil del producto, de su fecha de vencimiento y de la integridad de los empaques.
- Certificaciones correspondientes.

El no cumplimiento de alguno de los factores, debería significar el rechazo de dicha mercadería. Los alimentos deberán estar libres de plagas animales.

Método para recibir materias primas:

- **Inspeccionar el camión** del proveedor de materia prima y verificar que está en condiciones de limpieza y desinfección.
- Controlar que la **temperatura** de entrega sea la adecuada.
- Usar termómetros para verificar las temperaturas de los diferentes grupos de alimentos. Los termómetros deberán ser calibrados periódicamente y lavados y desinfectados luego de cada uso. Se verificará su estado de limpieza antes de usarlos.
- Tomar la **temperatura de los alimentos** en el corazón de la materia prima.
- **Destinar personal capacitado** al frente de la tarea de recepción de mercadería. El personal a cargo, encargado de compras, deberá conocer de alimentos para decidir o consultar qué mercaderías aceptará o rechazará.
- Emplear un **procedimiento** operativo estandarizado (POE procedimiento escrito y estandarizado).
- Rotular la mercadería ingresada con una descripción del tipo de alimento y la fecha de ingreso o **fecha de vencimiento**, para posteriormente generar un almacenamiento adecuado.
- Trasladar la materia prima en forma tal que se eviten golpes y sacudidas bruscas que produzcan daños en el producto.
- Prever la descarga de los materiales con especial cuidado, informando debidamente y controlando a los peones, transportistas, autoelevadoristas, etc.
- Garantizar, en todos los casos, que las entregas se realicen de la forma y modo estipulados.
- Procurar que la persona encargada de recibir la mercadería posea una copia de los pedidos, para poder **controlar las especificaciones** y verificar que lo entregado corresponde a la cantidad, calidad y presentación requeridas.

Ejemplo:

Receta: Carpaccio de lomo

Método de preparación: Requiere de la limpieza del lomo y posterior acondicionamiento y congelamiento. Se cortan finas fetas de carne cruda y se disponen en un plato. Se condimenta la carne con vinagreta con jugo de limón y aceite de oliva, sal pimienta y se termina con hojas de rúcula y escamas de queso parmesano. Se sirve inmediatamente.

Recordemos que este plato utiliza carne roja que no requiere cocción.

Enfermedades que puede aparecer: Escherichia Coli (O157 H7)

Tips para la recepción del lomo seguro

- Elegir el proveedor adecuado para una carne segura y de calidad.
- Certificación requerida expendida por SENASA.
- Control estricto de la temperatura en el interior del lomo (4ºC o menos).
- Organolépticamente: observar que el color sea rojo brillante, textura elástica y de aroma dulce y agradable.
- Verificar la limpieza y condiciones de transporte.

Prioridad en el orden de descarga

1. Los perecederos frescos o refrigerados.
2. Los perecederos congelados.
3. Los perecederos a temperatura ambiente.
4. Los no perecederos.

El equipo de control necesario

- Las balanzas.
- Los termómetros.
- Los cajones plásticos
- CAPACITACIÓN

5. Almacenamiento

Es la acción de guardar las materias primas en condiciones necesarias tales que impidan la contaminación y/o proliferación de microorganismos y protejan el alimento de la alteración inmediata. Generar el almacenamiento adecuado es la decisión que la empresa toma para sostener la calidad del producto comprado y evitar enfermedades, que, además de proteger al cliente, también genera un gran ahorro en el costo de la mercadería ya que:

- aumenta la vida útil;
- disminuye el desperdicio de materias primas;
- isostiene un menú de calidad, que el cliente satisfecho premia con la compra de la comida que elaboramos!

Lo ideal sería tener una capacidad de almacenamiento tal, que cada grupo de alimentos tuviera su propio lugar. Por ejemplo: una heladera para lácteos, otra para frutas, otra para carnes rojas y así para cada alimento. Esto sería económicamente complejo para una pequeña empresa, pero sí viable para una gran empresa de eventos o un hotel de mucha categoría. Cuando hay una sola cámara de enfriamiento para almacenar, es importantísimo el ORDEN de la heladera. Mantener todo los más separado posible evita contaminaciones cruzadas; por ejemplo, arriba los alimentos cocidos y abajo los alimentos crudos.

Buenas prácticas para el almacenamiento

- **Las reglas generales** que deben ser observadas para el almacenamiento son las siguientes:

  - Contar con áreas de almacenamiento adecuadas al tipo de materia prima que se recibe: **frío, congelado y seco** y áreas especificas tanto para los productos **químicos** (aditivos, conservantes y productos de limpieza) como para los **residuos** de elaboración.
  - Embalar adecuadamente y **rotular** con la fecha de vencimiento
  - Organizar el sistema de **rotación** de materia prima en almacenamiento: aplicando la regla **de PEPS** (primero

entra primero sale), para esto es necesario rotular.

- Transvasar las materias primas recibidas a contenedores acondicionados para almacenamiento. Recordemos que el vidrio y la madera no son materiales aptos para el almacenamiento.
- Cumplir con las condiciones de almacenamiento necesarias para cada fin, contemplando los materiales de las estanterías, la circulación de aire, humedad relativa, la temperatura para cada alimento y la permanente limpieza y desinfección de los recintos.

Las reglas particulares son las siguientes

- **Frío:**
  - Regular a temperatura de 4ºC, para almacenar por cortos períodos.
  - No utilizar las heladeras para enfriamiento de las comidas calientes, sino para almacenamiento. Debe realizarse el enfriamiento previo, con los métodos correspondientes.
  - Monitorear regularmente la temperatura de la cámara y de los alimentos.
  - Evitar la sobrecarga de los equipos, para permitir la circulación correcta del aire frío y evitar forzar el equipo.
  - Mantener las puertas cerradas, el mayor tiempo posible.
  - Ubicar los termómetros en las áreas de mayor temperatura (puertas) y de menor temperatura (fondo).
  - Ubicar las materias primas en el orden correspondiente (cocidos arriba, crudos abajo).
  - Tener, dentro de las posibilidades, heladeras individuales para las diferentes materias primas: heladeras de alimentos cocidos, frutas y verduras, carnes rojas, carnes blancas y lácteos.
  - Utilizar cortinas plásticas, para evitar perdidas de frío en las cámaras de refrigerantes.

- **Seco:**
  - Usar empaques herméticos sanos y enteros, que ayuden a conservar las propiedades de los productos.
  - Verificar la fecha de vencimiento.
  - Almacenar fuera de la luz solar. Los rayos UV, deterioran productos como los aceites y algunas bebidas, los vinos y las cervezas.
  - Mantener la temperatura de almacenamiento entre 10º y 21ºC y una Humedad Relativa de 50 a 60 %.
  - Cuidar que el área esté bien ventilada y libre de plagas.
  - Proveer buena iluminación artificial.
  - Conservar el lugar bien limpio y desinfectado.

- **Congelado:**
  - La temperatura para un correcto almacenamiento es -18ºC o más, por períodos hasta 6 meses.
  - Sólo deben congelarse alimentos que previamente hayan sido enfriados o congelados.
  - No debe volver a congelarse lo que ya se ha descongelado, porque hay probabilidad de multiplicación bacteriana.
  - Verificar la temperatura regularmente, tanto del gabinete como de los alimentos.
  - Almacenar inmediatamente después de recibido.
  - Sólo volver a congelar un alimento que previamente haya sido cocinado en condiciones de tiempo y temperatura controladas.

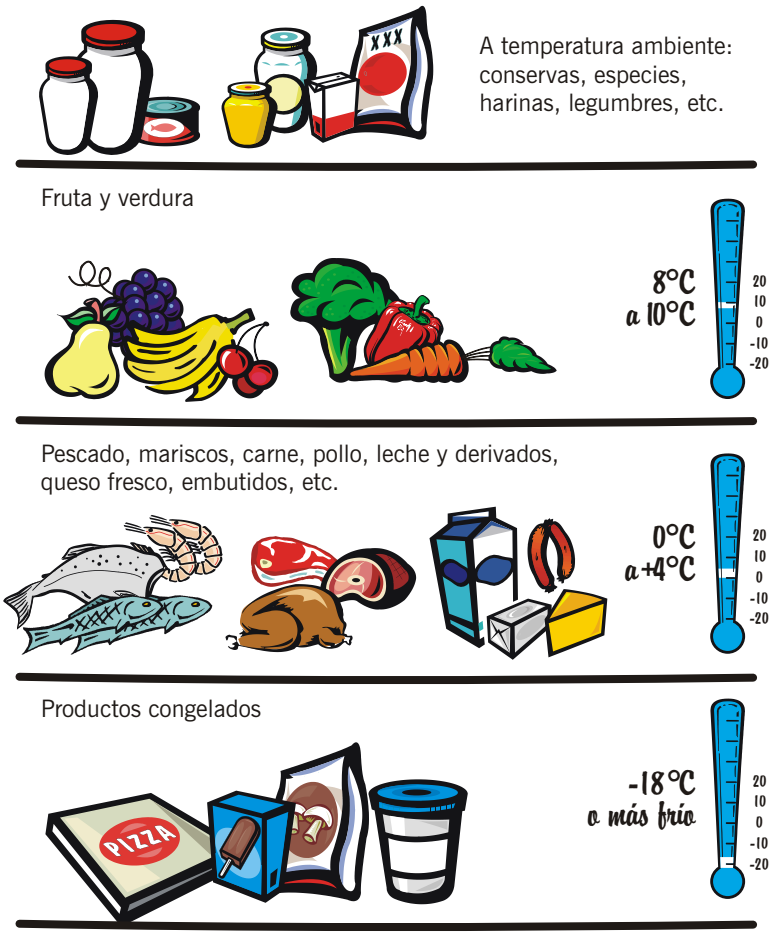
El almacenamiento es otra de las fases críticas en la industria gastronómica. Si bien los alimentos tienden naturalmente a alterarse, el objetivo en esta etapa es minimizar la multiplicación de microorganismos para preservar la calidad y la vida útil de las materias primas a utilizar en la elaboración de comidas. Otro objetivo muy importante en esta etapa, es evitar la contaminación cruzada de los alimentos, impidiendo así la proliferación de microorganismos causantes de ETAS. Malas prácticas de almacenamiento, redundan directamente en pérdidas de alimentos que impactan en los costos, comprometiendo la calidad del producto final y la salud del cliente.

Todos los lugares para el almacenaje deben cumplir con lo siguientes requisitos:

1. Bien iluminados.
2. Limpios y desinfectados.
3. Con circulación de aire frío o seco, según corresponda.
4. Libre de plagas animales.
5. Estanterías de acero inoxidable, separadas del piso 20 cm. y de la pared 15 cm.
6. Alimentos rotulados, con nombre y fecha de vencimiento.

La persona encargada del lugar deberá:

1. Verificar fechas de vencimiento (materias primas) o de elaboración (productos elaborados).
2. Ordenar los almacenes **asignando lugares para cada alimento** y así poder recibir la nueva mercadería.
3. Revisar diariamente los almacenes y descartar los productos viejos y en mal estado.
4. **Aplicar el sistema de orden de mercadería: PEPS** (primero entra primero sale). Esto permite siempre usar los alimentos más viejos primero, optimizando el uso de la mercadería.
5. No sobrecargar las estanterías para evitar derrames y permitir que circule mejor el aire.
6. Almacenar los alimentos cocidos arriba de los crudos para prevenir la contaminación cruzada.
7. No sobrecargar las heladeras. Esto permite que el frío circule refrigerando bien los alimentos.



6. Preparación - Mise en place

6.1. Conceptos generales

El empleo de métodos de lavado y desinfección de las verduras, de preparación y cocción de las carnes, de enfriamiento adecuado, para evitar la germinación de las esporas, son fundamentales para lograr comidas preparadas de mejor calidad. ¡Es parte de nuestro profesionalismo! Durante la preparación de los alimentos debemos considerar los siguientes aspectos para lograr sostener la calidad en el tiempo, y así evitar propagar las ETAS:

- Inspeccionar todos los ingredientes antes de utilizarlos. Descartar todo ingrediente que tenga mal olor, sabor, color. Verificar la fecha de vencimiento.
- Lavarse las manos con frecuencia, mínimo cada 30 minutos. "Separar los alimentos crudos de los que no requieran cocción y utilizar tablas de distintos colores o, si se tiene una sola, limpiarla y desinfectarla adecuadamente entre usos.
- Limpiar y desinfectar todos los utensilios.

- Planificar el orden de elaboración (primero las verduras y luego las carnes crudas).
- Trabajar en lotes pequeños de tal manera que su temperatura no sobrepase los 15° C (idealmente 10° C) y refrigerar rápidamente.
- ¡NUNCA DEJAR COMIDA FUERA DE LA HELADERA!
- Lavar y desinfectar TODO, con frecuencia:
  - Tablas y cuchillos
  - Mesadas
  - Manos
- Recordar las buenas prácticas de higiene personal en la preparación de los alimentos.

6.2. Mise en place de alimentos crudos

Método de lavado de verduras

Todas las verduras, hortalizas y frutas deben lavarse adecuadamente antes ser procesadas. Para esto existe un método general de limpieza y desinfección, con los siguientes pasos:

1. Lavar con abundante agua las frutas, hortalizas y verduras quitando la suciedad gruesa y la tierra.
2. Preparar una solución de 3 gotas de lavandina por cada litro de agua y dejar reposar por lo menos 5 minutos
3. Secar al aire. No volver a enjuagar, ya que volverán a contaminarse.
4. Almacenarlas en refrigeración a 4ºC, en la heladera.

Descongelamiento de los alimentos

- Descongelar los alimentos en la heladera. Se pasan los alimentos, del freezer (-18ºC) a la heladera a 4ºC y se los ubica en el estante más bajo de la heladera para evitar derrames del agua de descongelamiento y así prevenir la contaminación cruzada.

- Descongelar bajo el chorro de agua fría (21ºC) en menos de 2 horas, sólo para alimentos que se van preparar y cocinar inmediatamente.

- Descongelar en el microondas sólo si se procederá a la cocción de los alimentos inmediatamente.

- Descongelar como parte del proceso de cocción: Ej. papas fritas congeladas.

Importante:
Trabajar por lotes chicos, preparando y refrigerando, así evitaremos que los alimentos ingresen en la Zona de Temperaturas Peligrosas y también la contaminación.

7. Autoevaluación

1- En la etapa de Recepción:

a) Indique al menos 2 de los más importantes controles a realizar para la seguridad e higiene de alimentos de la siguiente materia prima :

Carne picada

b) ¿Con qué elementos debería contar la persona encargada de la recepción para cumplir correctamente con el procedimiento?: indique dos

2. Indique 2 de las condiciones adecuadas (POE) de almacenamiento que deben cumplirse para los siguientes productos:

a. Pan rallado

b. Pan de carne

3. ¿Cuál de las siguientes tareas, puede ser la causa más probable de contaminación cruzada?

a. Cortar carne en cubos;
b. Picar hígados para elaborar paté;
c. Abrir y cerrar la puerta del horno;
d. Elaborar sándwiches, inmediatamente después de limpiar pollos.

4. Para verificar la seguridad y calidad de los alimentos que entran en su establecimiento usted debería:

a. Inspeccionar la mercadería y controlar la temperatura de la misma, con un termómetro;
b. Almacenar los alimentos apenas llegan e inspeccionarlos luego, antes de utilizarlos;
c. Tocar los alimentos para tener una idea de la temperatura a la que se reciben;
d. Confiar en la palabra del proveedor.

5. Describa los 5 (cinco) pasos para limpiar lechugas:

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

El menú y las materias primas

Resumen ejecutivo

Las materias primas fluyen por las diferentes áreas del negocio gastronómico, desde la selección del proveedor hasta el servicio de las comidas elaboradas. Las materias primas son otra de las puertas de entrada a la contaminación para las comidas elaboradas. Es muy importante, como empleados, conocer las prácticas adecuadas para recibir y almacenar los alimentos, porque:

- se minimizan los riesgos de enfermedades (más clientes y menores costos legales);
- los alimentos son mejor administrados y en algunas aspectos, más durables.

Además, hay que saber cómo preparar los alimentos de forma segura. El lavado adecuado de verduras y frutas es una práctica generalmente mal ejecutada; también debemos conocer los métodos adecuados para la limpieza de carnes y el corte de fiambres, que debe realizarse rápidamente y en tandas que se almacenarán en frío.

Palabras claves:

- Recepción adecuada
- Temperatura de los alimentos y termómetro para medir
- Orden PEPS de los almacenes (secos, heladeras, cámaras y freezers)
- Trabajo en lotes
- Limpiar y desinfectar

Elaboración del menú y el servicio de alimentos

capítulo 8

1. Elaboración y cocción

Cocinar los alimentos y lograr los puntos adecuados es de buenos COCINEROS. Prevenir la contaminación de los alimentos, logrando su pasteurización es de PROFESIONALES.
El objetivo es prevenir ETAS, minimizando el riesgo y elaborando comidas saludables para nuestros clientes.

1.1 Cocción

Una importante buena práctica durante la cocción es el control de la temperatura interna y el tiempo de exposición de los alimentos a esa temperatura. Esta práctica marca la diferencia ente un cocinero y un chef profesional. La herramienta necesaria es un TERMÓMETRO.

Temperaturas finales de cocción:

- **Carnes rellenas y aves:**
  74°C al menos a 15 segundos.
- **Carne picada, hamburguesas, huevos para un servicio de buffet y cerdo:**
  68°C al menos 15 segundos.
- **Cortes enteros, huevos para consumo inmediato:**
  63°C al menos 15 segundos

1.2 Enfriamiento

El **enfriamiento rápido** de los alimentos es fundamental para evitar que en esta etapa las bacterias empiecen a multiplicarse nuevamente y puedan contaminar la comida además de disminuir la vida útil de los alimentos. Recuerde siempre: **¡EL CALOR NO MATA TODO!**

Enfriar rápidamente los alimentos previene las ETAS, para esto debemos considerar dos cosas importantes:

- Evitar que los alimentos permanezcan mucho tiempo en la ZTP (entre 4º y 60ºC).
- Guardar rápidamente la comida elaborada en la heladera.

¡La comida elaborada que se enfría rápidamente no sólo es posible que esté libre de ETAS sino, además, tiene más vida útil!

Métodos para enfriar rápidamente:

1. Dividir la comida en pociones más chicas, ya que así pierden calor más rápidamente.
2. Trozar las piezas de carne en partes más chicas
3. Usar contenedores (asaderas) grandes y planas para favorecer la pérdida de calor
4. Emplear el baño de María invertido (agua fría y hielo debajo).
5. Revolver constantemente favorece la perdida de calor.
6. Usar agua como ingrediente.
7. Usar cámaras de enfriamiento rápido, si se poseen.

Una vez que los alimentos están fríos, rotularlos y guardarlos rápidamente en la heladera.

El servicio es la última fase del flujo de los alimentos. Hay diferentes modelos de servicios que requieren prácticas especiales y equipamientos adecuados.

Existen servicios donde:

- los alimentos fueron enfriados previamente para su traslado y posterior terminación en otro lugar, como es el caso de los eventos;
- se presentan las comidas listas para que el cliente se sirva, comidas calientes (calor por encima de 60ºC) o mesa de ensaladas (ideal por debajo de 4ºC);
- los clientes se sirven a su gusto como en los buffets de los hoteles o restaurantes de auto servicio.

Debemos tener en consideración en qué modelo de servicio estaremos trabajando para aplicar las prácticas correctas y lograr alimentos inocuos y calidad hasta el último momento.

2. Servicio y el autoservicio

2.1. Mantenimiento

Es importante mantener los alimentos listos para ser servidos fuera de la zona de temperaturas peligrosas, en el equipo adecuado. En todos los servicios de comida, existe una forma de mantenimiento, por ejemplo:

- Salsas en baño de María.
- Platos armados en el calienta platos.
- Exhibidores refrigerados para el salad bar.
- Cajas térmicas de los delivery.
- Hamburguesas en el mantenedor de calor.
- Mesas de buffet con mantenedores (re-chaud).

Conceptos Generales:

- Controlar la TEMPERATURA.
- Nunca mezclar alimentos crudos con alimentos cocidos.
- Utilizar cucharas o pinzas para servir, una en cada recipiente. Nunca introducir las manos dentro de la comida.
- Revolver las comidas para repartir la temperatura en forma homogénea.
- Mantener las comidas tapadas, para evitar la pérdida de temperatura.

2.2. Exhibición en caliente

Se entiende por mantenimiento en calor a una comida elaborada (guiso) o semi elaborada (salsa blanca) que se

mantiene por encima de 60ºC o más para ser servida durante las horas que dura el despacho de alimentos.

Cuando se mantienen **alimentos en caliente** para que los clientes se sirvan y coman comidas seguras, deberán tomarse los siguientes recaudos:

1. Mantener los alimentos FUERA de la ZTP, por encima de los 60ºC.
2. Medir la temperatura cada dos horas.
3. Cuidar que los alimentos no permanezcan en mantenimiento más de cuatro horas.
4. No preparar alimentos con más anticipación que la necesaria. Recordar que el mantenimiento prolongado de alimentos en caliente deteriora su calidad.
5. No recalentar la comida en equipos de mantenimiento, porque no se lograría obtener la temperatura adecuada en poco tiempo. El recalentamiento en los mantenedores es MUY LENTO y PELIGROSO, además de ser totalmente ineficiente desde el punto de vista profesional.
6. Mantener los alimentos calientes tapados para evitar el enfriamiento y la contaminación física por parte de los clientes.

2.3. Exhibición en frío

Se entiende por mantenimiento en frío una mesada preparada con alimentos fríos, a menos de 4ºC listos para servir, por ejemplo un salad bar. Es recomendable tener equipos especiales que refrigeren bien los alimentos durante el período de despacho.

2.3.1. Armado de un salad bar

1. Mantener los alimentos a una temperatura igual o inferior a 4°C.
2. Medir la temperatura cada dos horas.
3. No preparar alimentos con más anticipación que la necesaria.
4. Cuando se utilice hielo picado, controlar que sea de agua potable.
5. Utilizar recipientes con una profundidad que permita que el hielo esté en contacto con gran superficie del alimento, generando así el frío adecuado.
6. El nivel de hielo no debe llegar al borde del recipiente, porque se podría introducir agua contaminada en el mismo.

3. Recalentamiento

La forma y temperatura para recalentar alimentos depende del destino del alimento y del método de recalentamiento:

- Servicio inmediato
- Mantenimiento en caliente

Buenas prácticas

1. Se debe desechar todo alimento recalentado que no haya sido vendido.
2. Recalentar RÁPIDAMENTE a más de 60ºC para consumir de inmediato.
3. Recalentar RÁPIDAMENTE a más de 74ºC para consumir dentro de las 2 horas.
4. No mezclar lo nuevo con lo viejo, ya que se envejece lo nuevo.
5. Nunca recalentar en el equipo de mantenimiento. ¡Este recalentamiento será muy lento y contaminará la comida!

4. Servicio

Buenas prácticas

Cuando se prepara una mesa para un servicio de comidas elaboradas, las camareras o mozos deberán entender que cada vaso, copa, plato o cubierto tiene dos partes: una donde el alimento entra en contacto con la boca del cliente y otra por donde se podrá tomar.

Entonces:

1. Sujetar los platos por debajo o por los bordes, nunca sobre el centro.
2. Las tazas por las asas, las copas por los tallos, los cubiertos por los mangos
3. El hielo debe servirse con su pala correspondiente, nunca con un vaso de vidrio, que pude romperse y contaminar el hielo con vidrio transparente.
4. No reutilizar los alimentos que los clientes ya han tocado o no hayan consumido en su totalidad.

5. AUTOSERVICIO

El cliente también contamina la comida cuando está sirviéndose en un restaurante. Cuando se sirve un servicio de buffet, es necesario que un camarero entrenado en atención al cliente, observe que el cliente no practique hábitos que puedan comprometer la inocuidad de los alimentos que se sirvan:

Deberán estar:

- Atentos al buffet.
- Ver que los clientes:
  - No toquen la comida con las manos.
  - Se vuelvan a servir un plato sucio.
  - No coman del buffet mientras se sirven.
  - No fumen en el área de alimentos.
  - No tosan o estornuden sobre la comida.
  - No cambien las pinzas de lugar.

¿Cómo evitar que el cliente aplique malas prácticas?

- Capacitar empleados para la atención de clientes en autoservicio.
- Informar al cliente sobre los ingredientes de los platos elaborados.
- Mantener tapados los recipientes.
- Exhibir menor cantidad y reponer más frecuentemente.
- No mezclar los alimentos nuevos con los viejos.

RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS: ESPECIFICACIONES PARA DIFERENTES ALIMENTOS

Alimentos	T. de Recepción (°C)	Requisitos legales	Otros
Pescado fresco	2°C a - 1°C	Certificación SENASA Cubierto de hielo	Ausencia de moho, carne firme, olor agradable, agallas rojas, ojos saltones con agua, escamas firmes.
Pescado congelado	-18°C o menos Ideal -25°C	RNE, RNPA, N° SENASA, fecha de vencimientos, fecha de elaboración	Ausencia de desecación por congelamiento. Envase íntegro. Sin signos de recongelamiento.
Carne de vaca / cerdo	8°C a -1°C Ideal -1°C a 4°C	Cert. SENASA	Aroma dulce, rojo cereza o rosado, firme y elástica. Húmeda al tacto.
Carne envasada al vacío	3°C a -1°C, o según indique el envase	RNE, RNPA, N° SENASA, fecha de vencimiento y fecha de elaboración.	Envase integro y limpio. Libre de burbujas de aire.
Lácteos	5° a 2°C, o según indique el envase	RNE, RNPA, fecha de vencimiento y fecha de elaboración. Puede tener N° SENASA.	Envase integro y limpio.
Pollos	2°C a -2°C	RNE, RNPA, N° SENASA, fecha de vencimiento y fecha de faena.	Cajones plásticos limpios. Sacra el hielo para pesar.
Fiambres	Según indicaciones del envase	RNE, RNPA, fecha de vencimientos, fecha de elaboración. Puede requerir el número de SENASA.	Envase integro y limpio.
Huevos frescos	15°C a 8°C	N°SENASA y fecha de vencimiento.	Huevos limpios. Sin rajaduras y empaques limpios.
Verduras congeladas	-18°C o menos	RNE, RNPA, fecha de vencimiento y fecha de elaboración.	Ausencia de desecación por congelamiento. Envase integro y limpio. Sin Signos de recongelamiento.
Enlatados	Ambiente	RNE, RNPA, fecha de vencimiento y fecha de elaboración. Puede requerir N°SENASA.	Latas intactas, no abolladas, no hinchadas, no oxidadas y limpias.
Helados	-14°C o menos	RNE, RNPA, fecha de vencimiento y fecha de elaboración. Pueder tener N°SENASA.	Envase integro y limpio. Sin signos de descongelamiento.
Productos importados	Según producto	RNE, RNPA, nombre y dirección del importador.	Según producto.

RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS: ESPECIFICACIONES PARA DIFERENTES ALIMENTOS

Alimentos	T. de Recepción (°C)	Requisitos legales	Otros
Frutas y verduras frescas	Según producto		Sin plagas. Características de frescura según producto. Tamaño estandarizado. cajones plásticos limpios.
Alimentos que no requieren refrigeración una vez abiertos (industrializados / artesanales)	Ambiente	RNE, RNPA, fecha de vencimiento y fecha de elaboración. Pueden requerir N°SENASA.	Envases íntegros y limpios.
Alimentos no perecederos	Ambiente	RNE, RNPA, fecha de vencimiento y fecha elaboración. Pueden requerir el N°SENESA.	
Alimentos perecederos elaborados industriales / artesanalmente (Ej.: ravioles, salchichas, verduras lavadas)	Según indicaciones del envase	RNE.RNPA, fecha de vencimiento y fecha de elaboración. N° SENASA.	Envases íntegros y limpios.

Fuente: Código Alimentario Argentino - Ley 18284 - Anexo I

6. Autoevaluación

1. ¿Si usted está apurado y la mercadería que tiene que utilizar para el menú está congelada cómo procedería?

a. La descongelaría en la pileta de la cocina bajo el chorro de agua fría.
b. La ubicaría en la parte más baja de la heladera, en un contenedor hasta que descongele.
c. La dejaría a temperatura ambiente.
d. La colocaría en el horno directo.

2. ¿A qué temperatura interna de cocción (punto de cocción) debería llegar una hamburguesa para que servirla sea una práctica segura?

a. Cuando está rosada, llegó al punto de cocción adecuado.
b. A más de 60ºC, está lista para su consumo
c. A 68ºC / 15 segundos, medida con un termómetro
d. Cuando se toca con el dedo, y se mantiene firme.

3. ¿Por encima de qué temperatura deben mantenerse los alimentos calientes?

a. A 48 ºC.
b. A 35ºC.
c. Fuera de la zona peligrosa, por debajo de los 4ºC.
d. Fuera de la zona peligrosa, por encima de los 60ºC.

4. Una buena práctica de trabajo, es cortar fiambres de la siguiente manera:

a. corto fetas a medida que me van pidiendo, dejando el fiambre en la máquina;
b. corto las fetas y las dejo en la mesada, para armar los sándwiches a medida que los van pidiendo;
c. corto fetas por lotes, las envuelvo y las guardo en la heladera hasta que me lo piden;
d. corto todo el fiambre de una vez y al final lo guardo.

5. Si veo que un cliente va probando los alimentos de un buffet y los toca:

a. Lo echo y le prohíbo la entrada a l restaurante.
b. Me adelanto rápidamente y le alcanzo un plato para que se sirva.
c. Me gusta y le acerco otra bandeja para que pruebe.
d. Lo acompaño en el proceso sin hacerle cometarios, describiéndole las comidas.

Elaboración del menú y el servicio de alimentos

Resumen ejecutivo

Cocinar los alimentos requiere de algunos métodos específicos y básicos que aseguran minimizar los riesgos de contaminación de los alimentos. Es importante pasteurizarlos y controlar la temperatura interna de cocción.
El manipulador debe reparar en la importancia de vender comida segura. No usar termómetro ya se considera una práctica poco profesional. El servicio es la última fase del flujo de los alimentos. Debemos considerar las prácticas correctas y lograr alimentos de inocuidad y calidad hasta el último momento. Hay servicios especiales que requieren de prácticas especiales y de equipamientos especiales.

Palabras claves:

- Control de la temperatura interna y del tiempo de cocción.
- Distintas temperatura y los alimentos.
- Lo frío bien frío y lo caliente bien caliente.
- Servicio seguro e higiénico.

Bibliografía

bibliografía

Guía de Buenas Practicas de Manufactura para Servicios de Comidas
Secretaría de Agricultura, Ganadería , Pesca y Alimentos - 2003

Manual de Seguridad e Higiene de los Alimentos
Rodríguez Palacios, H; Koppmann, M; De Grossi, C - IAG 2002

Higiene en el servicio de Alimentos - Guía del Empleado
The Educational Foundation of the National Restaurant Association - 1993

Higiene en el servicio de Alimentos - Guía del Supervisor
The Educational Foundation of the National Restaurant Association - 1993

Guía de Buenas Prácticas de Manufactura para Servicios de Comidas
Secretaría de Agricultura, Ganadería , Pesca y Alimentos - Marzo 2003

Ley 18.284 - Anexo I - Código Alimentario Argentino (CAA)

Servicios de Alimentos, Buenas Prácticas de Manufactura,
Norma IRAM 14201/2001

FEDERACIÓN EMPRESARIA
HOTELERA GASTRONÓMICA
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Larrea 1250 (C1117ABJ)
Buenos Aires - Argentina
Tel.: (54-11) 4822-7733
Fax: (54-11) 4822-7807
E-mail: informes@fehgra.org.ar
www.fehgra.org.ar

CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

San Martín 871 (C1004AAQ)
Buenos Aires - Argentina
Tel.: (54-11) 4317-0700
Fax: (54-11) 4315-1238
E-mail: cfi@cfired.org.ar
http://www.cfired.org.ar

ISBN- 10 : 987-23139-1-1
ISBN - 13 : 978-987-23139-1-3