



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA
ESCUELA DE GASTRONOMÍA

“ANÁLISIS DE LOS CONOCIMIENTOS, PRÁCTICAS Y COSTUMBRES DE LOS EXPENDEDORES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL MERCADO LA CONDAMINE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA 2011.”

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN GESTIÓN GASTRONÓMICA

Ximena Verónica Melo Mendoza

RIOBAMBA – ECUADOR

2012

CERTIFICADO

Certifico que el presente trabajo de investigación ha sido revisado por lo tanto se autoriza su presentación.

.....

Lic. Glenis López

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICACIÓN

Los miembros de tesis certifica que, la investigación titulada “**Análisis de los Conocimientos, Prácticas y Costumbres de los Expendedores en los Establecimientos de Alimentos y Bebidas del Mercado La Condamine de la Ciudad de Riobamba 2011**”; de responsabilidad de la egresada Ximena Verónica Melo Mendoza, ha sido revisada y se autoriza su publicación.

Lic. Glenis López

.....

DIRECTOR DE TESIS

Chef. Juan Carlos Salazar

.....

MIEMBRO DE TESIS

Riobamba, 2 de abril del 2012.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Salud Pública, Escuela de Gastronomía, por la culminación de mis estudios.

Agradezco en primer lugar a la Lic. Glenis López por la Dirección de esta Tesis, al Chef. Juan Carlos Salazar Miembro que con sus múltiples conocimientos me prestaron la ayuda necesaria para la elaboración de este trabajo y así poder culminarlo de manera satisfactoria.

Al administración del Centro Comercial La Condamine, por facilitarme el desarrollo de mi investigación.

Ximena Verónica Melo.

DEDICATORIA

El trabajo de esta tesis es fruto de mi esfuerzo y sacrificio dedico:

A Dios quien me ha dado la vida y fortaleza para finalizar con este trabajo, a mi padre querido, quien fue el pilar fundamental, guía y apoyo, inculcando en su hija los mejores valores éticos y morales.

A mis hermanos, pues ellos han sido el apoyo incondicional y desinteresado en todo momento.

A mis amigos con quienes he compartido momentos felices y tristes a lo largo de mi vida estudiantil y a todos aquellos que aportaron con sus sabios consejos para poder alcanzar este sueño.

Ximena Verónica Melo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación resume los conocimientos, prácticas y costumbres en la manipulación de alimentos preparados, en los establecimientos del Mercado la Condamine de la Ciudad de Riobamba.

Se aplicó una encuesta a 159 expendedores de alimentos preparados y bebidas, el contenido de la misma se refirió a: características socio demográficas, nivel de conocimientos en la manipulación de alimentos, prácticas y costumbres; los datos fueron tabulados, se graficó porcentualmente y se emitió la respectiva interpretación.

Se concluyó que el 68% de la población encuestada corresponde al sexo femenino, y un 32% al sexo masculino; la edad de los expendedores de 34 a 41 años fluctúa en un 51%; el 30% tiene más de 42 años; el 76% proceden del sector urbano y el 24% del sector rural; el 62% de expendedores no conocen la definición de higiene; el 63% de expendedores no conocen la temperatura interna de cocción de las aves; el 44% expenden sus alimentos de acuerdo a la naturaleza del alimento; para la limpieza de mesones, alimentos el 100% lo hace con agua; la conservación y limpieza de utensilios 75% lo realiza para mantenerlos en buen estado; el 92% realiza esta actividad por tradición.

Se recomienda elaborar la guía de capacitación para el personal que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas del mercado "LA CONDAMINE" para renovar los conocimientos y prácticas en la manipulación de los mismos.

SUMMARY

ANALYSIS OF THE HABITS, PRACTICES AND KNOWLEDGE OF FOOD AND DRINKS VENDORS IN “LA CONDAMINE MARKET” LOCATED IN RIOBAMBA IN 2011.

Do people who handle food in La Condamine market have enough knowledge that food and drinks vendors have in “La Condamine Market”.

A survey was applied to a total of one hundred and fifty nine food and drinks vendors. The contents of the survey intended to distinguish facts like: socio – demographic characteristics, level of knowledge for the handling of food, practices and customs. All the data obtained from the survey were tabulated in percentage graphs, this procedure led to the corresponding interpretation.

The main findings from the research procedure are summarized as follows:

- 68% of the surveyed were women while the 32% were men.
- 51% of them are between thirty four and forty one years old.
- 30% was older than forty to wars old.
- 76% come from the urban area and 24% come from the rural one.
- 25% believe the have acceptable knowledge about hygiene.
- 29% of the vendors who sell meat have regular knowledge about hygiene dispositions.
- 62% say that there is another person who handles the money.
- 40% say that there mother transmitted or taught them all the skills and acquaintance related to the business.
- 56% of the surveyed mentioned that the recipes and ingredients that they use to prepare the food are of their own.

Implication suggest that it is advisable to elaborate a leaflet to guide people who work in this market to an appropriate handling, preparation and selling of the food.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS.....	17
A. OBJETIVO GENERAL	17
B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	18
3.1. GASTRONOMIA	18
3.2. BENEFICIOS DE LOS ALIMENTOS	19
3.3. CALIDAD ALIMENTARIA	19
3.3.1. CORRIENTES ALIMENTICIAS.....	20
3.4. DEFINICIÓN DE SERVICIO.....	21
3.4.1. SERVICIOS GASTRONÓMICOS	21
3.4.2. SERVICIO AL CLIENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	23
3.4.3. IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS	24
3.4.4. ESTRATEGIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE.	24
3.4.5. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS	25
3.4.6. NECESIDADES DE LOS CLIENTES	25
3.5. ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	26
3.5.1. CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS.....	26
3.6. MENÚS GASTRONÓMICOS	29

3.7. MERCADO.....	29
3.7.1. MERCADO “LA CONDAMINE”	30
3.7.1.1. ÁREAS QUE INTEGRAN SECTOR DE VENTAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL EL MERCADO “LA CONDAMINE”	31
3.8. TURISMO GASTRONÓMICO DE LA PROVINCIA.....	32
3.8.1. GASTRONOMÍA TÍPICA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA	33
3.9. TECNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	36
3.9.1. TECNICAS CULINARIAS Y MANIPULACION	37
3.10. PROCESO DE PRODUCCIÓN	38
3.10.1. NORMAS DE PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS.....	39
3.10.2. TIPOS DE CORTES.....	40
3.11. SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS EN LOS RESTAURANTES	41
3.12. TEMPERATURAS DE COCCION, ENFRIAMIENTO Y FRIO	44
3.12.1. TEMPERATURAS DE COCCIÓN	44
3.12.2. ENFRIAMIENTO Y ALMACENAMIENTO FRIO	45
3.12.3. TEMPERATURA EN LA PRESENTACIÓN DE LA COMIDA	46
3.13. EQUIPAMIENTO DE COCINA EN LOS ESTABLECIMIENTOS.....	47
3.13.1. EQUIPO DE COCINA Y UTENSILIOS	48
3.13.2. MANEJO EQUIPOS DE TRABAJO.....	49
3.14. MANIPULACIÓN E HIGIENE DE LOS ALIMENTOS	50
3.14.1. NORMAS PARA MANTENER ALIMENTOS EN BUEN ESTADO	51
3.14.2. COMPONENTES DE UN PRODUCTO, PROCESO Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL.....	52
3.15. CONTAMINACIÓN DE ALIMENTOS	53
3.15.1. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL.....	55

3.15.2. HIGIENE, MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS	57
A) Carnes.....	57
B) Pescados	57
C) Verduras y Frutas.....	57
D) Lácteos y Huevos.....	58
3.15.3. CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS.....	58
3.16. ACCIÓN QUÍMICA DE LOS ALIMENTOS.....	62
3.17. ALMACENAJE DE LA MATERIA PRIMA EN LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	64
3.17.1. EMPLEO EN LA COCINA	65
3.17.2. CONTROL DE PORCIONES	66
3.18. HIGIENE PERSONAL Y ÁREA DE PRODUCCIÓN.....	66
3.18.1. HIGIENE EN EL AREA DE PRODUCCION.....	67
3.18.2. COSTUMBRES Y HÁBITOS	67
3.18.2.1. COSTUMBRES ALIMENTICIAS DEL RIOBAMBEÑO	68
3.18.2.2. COSTUMBRES VISIBLES DE LOS EXPENDEDORES DE ALIMENTOS	68
IV. METODOLOGIA	69
A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN	69
B. VARIABLES.....	70
C. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	72
D. UNIVERSO Y MUESTRA.....	72
E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	73

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	73
VI. CONCLUSIONES.....	74
VII. RECOMENDACIONES.....	76
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	77

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. Sexo.....	60
TABLA 2. Edad.....	61
TABLA 3. Procedencia.....	62
TABLA 4. Distribución nivel de conocimientos.....	63
TABLA 5. Distribución según conocimientos sobre la conservación de los alimentos.....	66
TABLA 6. Distribución según frecuencia de limpieza.....	68
TABLA 7. Distribución según frecuencia de cambio de uniformes.....	70
TABLA 8. Practicas sobre la manipulación de dinero.....	71
TABLA 9. Frecuencia de Aprendizaje.....	72
TABLA 10. Utilización de Recetas e Ingredientes.....	73

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1. Sexo.....	60
GRAFICO 2. Edad.....	61
GRAFICO 3. Procedencia.....	62
GRAFICO 4.1. Conocimientos sobre la higiene.....	64
GRAFICO 4.2. Normas higiénicas antes de preparar los alimentos.....	64
GRAFICO 4.3. Higiene de carnes.....	64
GRAFICO 4.4. Uso de Agua.....	65
GRAFICO 4.5. Normas higiénicas de expendio.....	66
GRAFICO 5.1. Distribución según conocimientos sobre la conservación de los alimentos.....	66
GRAFICO 5.2. Leche.....	66
GRAFICO 5.3. Carne.....	66
GRAFICO 5.4. Pescados y Mariscos.....	67
GRAFICO 5.5. Frutas.....	67
GRAFICO 5.6. Verduras.....	67
GRAFICO 6.1. Limpieza de equipos y utensilios.....	68
GRAFICO 6.2. Limpieza de mesones y área de trabajo.....	68

GRAFICO 6.3. Limpieza del local.....	63
GRAFICO 7. Frecuencia	70
GRAFICO 8.Recepcion de dinero.....	71
GRAFICO 9. Frecuencia de Aprendizaje.....	72
GRAFICO 10. Recetas e Ingredientes.....	73

I. INTRODUCCIÓN

La salud de la población, debe ser preservada a través de medidas públicas que contribuyan a garantizar la disminución de los riesgos a los que la vida diaria le exponen.

La alimentación, puede constituirse para el ser humano en la fuente de salud o en la causa de muchas enfermedades, por ello es importante que los alimentos se prepararen, almacenen, manipulen y consuman de manera adecuada para prevenir las intoxicaciones alimentarias.

La producción de alimentos en los establecimientos públicos como mercados, o ventas callejeras, muchas veces se ha constituido en un factor de peligro para la salud de los consumidores por qué no se utilizan técnicas adecuadas en la preparación, conservación, almacenamiento, manipulación y expendio.

La elaboración y venta de alimentos en las calles, mercados u otros lugares públicos, constituye una modalidad de oferta de productos alimenticios en nuestro país que si bien contribuye a la economía familiar, requiere de constante capacitación y controles sanitarios que prevengan los riesgos originados por la mala calidad de materia prima, la inadecuada manipulación, inadecuada cocción entre otros.

La venta de alimentos en las calles puede considerarse al mismo tiempo un problema, un desafío y una oportunidad para el desarrollo. El problema lo constituye el control de la calidad y la inocuidad de esos alimentos. La

oportunidad es la posibilidad de fortalecer los hábitos alimentarios tradicionales, así como el desarrollo de pequeñas industrias. El desafío es proporcionar a las autoridades los medios necesarios para garantizar la calidad e inocuidad de estos alimentos.¹

El objetivo de este trabajo es proponer una guía que sirva para orientar a los expendedores de alimentos preparados del mercado La Condamine de la ciudad de Riobamba en la aplicación de técnicas adecuadas para la preparación y expendio de alimentos así como normas que garanticen la inocuidad de sus productos. Para ello es importante realizar un diagnóstico previo que permita identificar los conocimientos, prácticas y costumbres que en este campo tienen los expendedores del mercado.

La guía propuesta, estará orientada al tipo de preparaciones que se ofertan en el sector de comidas del mercado La Condamine.

II. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

Identificar los conocimientos, prácticas y costumbres de los expendedores de alimentos y bebidas del mercado “LA CONDAMINE” de la ciudad de Riobamba 2011.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características socio demográficas de los expendedores de alimentos preparados del mercado “LA CONDAMINE”.
- Determinar el nivel de conocimientos sobre higiene y preparación de alimentos por parte de los expendedores.
- Establecer las prácticas que se aplican en la preparación y expendio de alimentos.
- Identificar las costumbres de los expendedores en la preparación de los platos que ofertan
- Elaborar una guía que oriente la adecuada manipulación, preparación y expendio de alimentos.

III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1. GASTRONOMIA

Desde el punto de vista etimológico la palabra "gastronomía" no tiene un significado del todo válido pues deriva del griego "gaster" o "gastros" que quiere decir estómago y "gnomos", conocimiento o ley.

Es el estudio de la relación del hombre, entre su alimentación y su medio ambiente, no sólo tiene relación con la comida, sino que también con las distintas culturas que existen en la tierra.

A menudo se piensa erróneamente que el término gastronomía únicamente tiene relación con el arte de cocinar y los platillos en torno a una mesa. Sin embargo ésta es una pequeña parte del campo de estudio de dicha disciplina: no siempre se puede afirmar que un cocinero es un gastrónomo. La gastronomía estudia varios componentes culturales tomando como eje central la comida.

Es así que hablamos de la gastronomía francesa, italiana, peruana, china, mexicana, española etc. Todas cuales, mismas que se han ido popularizando, con el correr de los años, debido no sólo a que sus emigrantes las han introducido por todo el mundo, sino también por su excelencia en la preparación de diversos platos. Los cuales han logrado imponerse, en paladares nacionales e internacionales de la más alta exigencia, tratándose de sabor y distinción por la presentación.

La gastronomía no sólo tiene relación con la comida, sino que también con las distintas culturas que existen en la tierra, está vinculada, a la cultura de los países. Por esto podemos señalar, que cada país posee su propia gastronomía. Las mismas que se han ido popularizando, con el correr de los años, debido no sólo a que sus emigrantes las han introducido por todo el mundo, sino también por su excelencia en la preparación de diversos platos. Los alimentos característicos de cada etapa, los utensilios desarrollados y la comunión entre ambos.

3.2. BENEFICIOS DE LOS ALIMENTOS

La producción de los alimentos es llevada a cabo por el hombre desde los primeros registros que se tienen de preservación de alimentos, los microorganismos y las enzimas se usan ampliamente para la conservación de sustratos alimentarios primarios como: la leche, cereales, vegetales y carnes y los productos fermentados como el queso, leche, masas fermentadas para pan, pepinillos, encurtidos, vino, cerveza, embutidos.

3.3. CALIDAD ALIMENTARIA

La calidad de los alimentos implica la filosofía de la calidad total y la mejora continua, de la participación activa de cada uno de los sectores involucrados en la obtención de buenos alimentos y los profesionales vinculados con cada etapa. La calidad alimentaria es aquella que cumpla con todos los requisitos aplicando métodos específicos de aseguramiento de la calidad inocuidad alimentaria.

El procedimiento de estandarización describe las tareas de limpieza y desinfección de los equipos, superficies, instrumentos, utensilios, etc. que están en contacto con los alimentos. Deben aplicarse antes, durante y después de las operaciones de elaboración.

El análisis de los puntos críticos de control este compromete la inocuidad de los alimentos para poder aplicarse debe necesariamente la empresa tener implementada los pasos anteriores

3.3.1. CORRIENTES ALIMENTICIAS

a) FastFood.-Es un estilo de alimentación donde el alimento se prepara y sirve para consumir rápidamente en establecimientos especializados (generalmente callejeros) o a pie de calle.

Una de las características más importantes de la comida rápida, es que puede consumirse sin el empleo de cubiertos, algunos ejemplos son pizza, hamburguesas, pollo frito, tacos, sándwiches, patatas fritas, aros de cebolla, etc. característica que permite diferentes tipos de servicio: consumo en local, recogida en local y consumo en la calle o a domicilio, entrega domiciliaria.

Adicional a esta característica es que en la mayoría de los establecimientos de comida rápida no hay camareros (tampoco servicio de mesa) y las personas deben hacer una fila para pedir y pagar su comida, que es entregada al instante o tras un breve lapso de tiempo para que posteriormente pueda ir a disfrutar su comida, sentado en el local o en otro lugar. El que no haya servicio de mesa propiamente dicho (aunque si suele haber personal encargado de recoger y limpiar las mesas preparándolas para los nuevos comensales) también es frecuente que los establecimientos "inviten" a los clientes a recoger la comida

depositando los restos en cubos de basura y el utillaje (a menudo solamente la bandeja) en un lugar dispuesto a tal efecto.

b) SlowFood.- Es un movimiento internacional nacido en Italia que se contrapone a la estandarización del gusto y promueve la difusión de una nueva filosofía del gusto que combina placer y conocimiento. Opera en todos los continentes por la salvaguardia de las tradiciones gastronómicas regionales, con sus productos y métodos de cultivación.

SlowFood es el «Arca del Gusto»: un censo de productos alimenticios locales amenazados de extinción. En conexión con el Arca funcionan los «Presidios», proyectos sobre el territorio que tienen como objetivo sostener concretamente estos productos.

3.4. DEFINICIÓN DE SERVICIO

El servicio es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un expendedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento, lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo estableciendo normas de calidad, pero considerando que éstas no tienen por qué ser las más altas, sino las mejores o las más adecuadas que pueda esperar los consumidores por el precio que paga. Involucrando no solamente aspectos como el mobiliario del restaurante o el buen estado de los alimentos, sino sobre todo la actitud del personal que presta el servicio.

3.4.1. SERVICIOS GASTRONÓMICOS

Los servicios gastronómicos se encuentran en todas partes y está ligada a la oferta de una gran variedad de comida con menús variados de acuerdo con la selección que pida el cliente. Los alimentos son de gran calidad y servidos a la mesa. El pedido es "a la carta" o escogido de un "menú."

1.- Servicio francés.- La principal característica de este servicio es que todo su menú es elaborado en el restaurante en presencia del cliente. Los ingredientes se traen de la cocina y se le muestran al cliente para su inspección

2.- Servicio a la rusa.- Los platos son servidos totalmente preparados y presentados, sin requerir ninguna acción por parte del servicio. El chef y el personal de cocina se encargan del emplatado y la presentación.

3.- Servicio a la inglesa.- Este servicio está compuesto de un plato de servicio vacío y toda la cubertería necesaria, la presentación de plato se pierde, y como el servicio es muy incómodo tanto para camarero como para el comensal, este servicio a la inglesa sólo es empleado en banquetes.

4.- Servicio americano.- La característica que distingue este servicio americano es su rapidez, la comida se prepara en la cocina y un camarero la lleva a la mesa de los comensales. Los entremeses se reducen al máximo y las reglas del servicio son muy sencillas.

5.- El servicio estilo buffet.- Se refiere a la presentación de comida en grandes cantidades en una línea de servicio. Los clientes son servidos por el personal o se sirven ellos mismos. Las bebidas se sirven en la mesa.

El factor más importante en la relación entre servicio y preparación es si la comida es cocinada o no al ser ordenada. El tipo de clientela que deseamos tener, determinará el tipo de servicio a usar. Cuando el tipo de servicio es establecido, la cocina se organizará de acuerdo a este servicio. Una adaptación correcta a los métodos de preparación requerirá que los cocineros entiendan la relación entre la preparación y el servicio.

3.4.2. SERVICIO AL CLIENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece producto o servicio con el fin de que el cliente obtenga un producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure en el uso correcto del mismo, el servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

El servicio que ofrecerá será para determinar, cuales son los que el cliente demanda debiéndose hacer encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer como platos típicos, jugos, hornado, etc. además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno, tratando de demostrar con nuestros competidores más cercanos así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos a usarlas.

El nivel de servicio que se debe ofrecer ya sea requerido por el cliente, ahora tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos compras por comparación, encuestas por periódicas a consumidores, buzones de sugerencias números y sistemas de quejas, reclamos dentro de estos tenemos los elementos del servicio.

1. Contacto cara a cara
2. Relación con el cliente
3. Correspondencia
4. Reclamos y cumplimientos
5. Instalaciones

3.4.3. IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS

Es muy importante un buen servicio al cliente en los establecimientos de los mercados ya que puede llegar a ser un elemento promocional para que las ventas sean poderosas como los descuentos la publicidad o la venta personal que atrae a nuevos clientes es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno.

Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa, se ha observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus expendedores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventarios, contingencias del servicio al vendedor debe estar preparado para evitar que las huelgas y desastres naturales perjudiquen al cliente.

3.4.4. ESTRATEGIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE.

1. Liderazgo de alta gerencia es la base de la cadena
2. Calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados
3. Satisfacción de los empleados impulsa a la lealtad
4. La lealtad de los empleados impulsa a la productividad

5. El valor del servicio impulsa a la satisfacción del cliente
6. La satisfacción del cliente impulsa la conservación y la lealtad del cliente

3.4.5. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS

Cualquier empresa o establecimiento debe mantener estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente, está comprobado que más del 20 % de las personas que dejan de comprar un producto o servicio, renuncian su decisión de comprar debido a fallas de información de atención cuando interrelaciona con las personas encargadas de atender y motivar a los compradores, ante esta realidad, se hacen necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, con información, no solo tengan una idea de un producto, sino además de alta calidad del capital, humano y técnico con el que va establecer una relación comercial tomando en cuenta los siguientes elementos.

1. Determinación de las necesidades del cliente
2. Tiempo de servicio
3. Encuestas
4. Evaluación del servicio de calidad
5. Análisis de recompensas y motivación.

3.4.6. NECESIDADES DE LOS CLIENTES

La primera herramienta para mejorar y analizar la atención de los clientes es simplemente preguntarse como empresa lo siguiente:

1. Quienes son los clientes esto determina con que tipos de personas ya a tratar la empresa.

2. Que busquen las personas que voy a tratar, es tratar de determinar las necesidades básicas (información, preguntas, material) de la persona con que va tratar.
3. Que servicios fallan al momento de atender a los clientes para determinar las fallas mediante un ejercicio de auto evaluación.
4. Como contribuye el área de atención al cliente en la fidelidad a una marca y el producto y cuál es el impacto de la gestión de atención al cliente y para determinar la importancia que es el proceso de atención tiene en la empresa.
5. Como mejorar diseño de políticas y estrategias para mejorar la atención.

3.5. ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

Un establecimiento gastronómico es un espacio exclusivo para disfrutar de la comida y la cocina y celebrar encuentros especiales en torno a los alimentos y su preparación. Denominado como un comedor privado que puedes alquilar para reuniones de empresas, comidas familiares, reuniones de amigos y ágapes. Las personas eligen el menú y el establecimiento lo elabora de manera que el cliente quede satisfecho con la atención, el buen servicio que se le brinde tomando en cuenta que este es personalizado y que los menús deben adaptarse a los gustos y presupuestos de los clientes ellos pueden elegir los vinos, cócteles y la decoración adecuada de acuerdo a la ocasión.

3.5.1. CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS.

1.- Restaurantes Clásicos.- Estos tipos de restaurantes se caracterizan por reflejar y respetar el menú tradicional europeo, en su elaboración y su servicio.

Su personal se compone habitualmente de Chef de Alta Escuela, y en todos los casos posee un personal de ceremonial, integrados por Maître, Sommelier y Comis, entre otros.

Toda su ambientación es muy elegante y de buen gusto, haciendo hincapié en el confort y la estética. La mayoría tiene recepción, lobby o foyard, donde se puede permanecer mientras se verifica la reserva y/o se prepara la mesa que le ha sido asignada al cliente. Por dirigirse a un público sumamente exclusivo y acostumbrado al tipo de restaurante clásico internacional, los valores que se pagan por cubierto, suelen ser muy altos. Los representantes en nuestro país no son muchos, podemos ubicarlos generalmente en las zonas de Recoleta, o en Hoteles.

2.- Restaurantes clásicos ocasionales.- Prácticamente no tienen diferencia con el anterior, pero hay una característica que sí los separa. El menú, que si bien es tradicional europeo, actualmente esta fusionado con cocinas de autor y adaptados al gusto local de una carta más flexible. También cuenta con personal especializado y altamente capacitado, un ambiente sofisticado, y el precio del cubierto también está muy elevado.

3.- Restaurantes especializados.- Su propuesta gastronómica y su ambientación representan a una etnia o región (Italia, Armenia, China, etc.). En el caso de los temáticos se refiere a que su propuesta gastronómica responde a una propuesta en particular (parilla, pastas, mariscos, vegetariano). Si bien dentro de esta clasificación podemos encontrar establecimientos de muy buen

nivel, la mayoría no puede representar fielmente su etnia. El precio del cubierto es muy accesible para el público en general.

4.- Restaurantes del tipo tenedor libre.- El tenedor libre es una mezcla de autoservicio con un concepto muy moderno de despacho en islas o estaciones y en un ambiente muy parecido a restaurantes comunes. Su menú es muy amplio del tipo internacional, con el agregado de nuestras típicas parrillas, y con comidas tan dispares como la mexicana y la japonesa. El menú no es fijo y puede cambiar según el día, o incluso del almuerzo a la cena. Ofrece un ambiente familiar sencillo. Sus valores por cubierto son relativamente bajos con el concepto de tarifa única, sin incluir las bebidas.

5.- Restaurante familiar.- Durante mucho tiempo, este tipo de restaurantes constituía, junto con los clásicos, las únicas propuestas que teníamos en Argentina. Hoy se pueden observar distintas variantes intermedias. Algunos de los representantes que sobreviven son, por ejemplo, las fondas, los bodegones, comedores corporativos. Son propuestas del tipo cocina de autor, con una carta o menú muy acotado que varía semana a semana. El servicio es muy sencillo y muchas veces no profesional. El personal de cocina tiene conocimientos solo de profesión al igual que el personal de salón.

6.- Restaurantes del tipo Fast.- En estos restaurantes de comida rápida con autoservicio no existe el cocinero profesional, sino que toda la estructura es operada por manuales, estándares de servicio y máquinas ya programadas, que solo necesitan de personas que las manejen. Es un ambiente de tipo familiar y ocasional, y han tenido una gran aceptación en todos los tipos de clases sociales.

7.- Restaurantes a la Carta.- Se tratan de propuestas simples y acomodadas en la zona de influencia del local, con una carta con elementos simples y tradicionales de nuestra cocina, o relacionados al lugar donde se encuentren. Un ejemplo sería un restaurante situado en las cercanías del campo, que va a trabajar con todos productos de sus alrededores.

8.- Restaurantes del tipo Snack Bar o Confiterías.- En estos tipos de restaurantes la propuesta se basa en comidas simples a la minuta en un ambiente agradable, confortable y ameno. El personal no está altamente capacitado, sino que se trata de gente que ha aprendido el oficio por necesidad y no por vocación, lo cual nos lleva a que el servicio no sea de la mejor calidad, aunque podemos hallar honrosas excepciones.

3.6. MENÚ GASTRONÓMICOS

Los menús son preparaciones pensando en una alimentación completa buscando el beneficio de la salud del personal de nuestros clientes. Éstos son elaborados en forma individual de acuerdo a las propias necesidades de cada empresa, en donde se busca el equilibrio de los nutrientes para obtener una dieta balanceada. Cada menú cubre los requerimientos diarios de proteínas, lípidos e hidratos de carbono de la población adulta.

3.7. MERCADO

Un mercado es un sector en donde se expende alimento con una gran variedad de preparaciones desde las más simples hasta las más complejas prestando diferentes tipos de servicios donde el cliente pagan para satisfacer sus necesidades, en el cual están incluidos restaurantes, cafeterías, heladerías,

3.7.1. MERCADO “LA CONDAMINE”

El nombre histórico que se le da al mercado nace en homenaje al sabio francés Charles-Marie de La Condamine que formó parte de la Misión Geodésica encargada de medir la longitud de un grado de meridiano terrestre a las proximidades del Ecuador.

En la ciudad de Riobamba, la comercialización entre productores agrícolas, comerciantes, e intermediarios, se desarrollaba en el Mercado La Condamine, el mismo que desde hace algún tiempo presentaba muchas dificultades para mencionada comercialización, ya que el congestionamiento de vehículos especialmente en los días de feria obstaculizaba el proceso, el espacio físico no prestaba las condiciones para que este sea ágil y ordenado.

La cantidad de basura que se acumulaba diariamente, mantenía condiciones insalubres para comercializar los productos agrícolas, alimenticios etc. De ahí nace la necesidad de construir un centro de acopio adecuado para la comercialización de los diferentes productos, con el espacio físico que requieren para la misma y que brinde a la población productos aptos para el consumo de la colectividad. Por esta razón la I. Municipalidad de Riobamba decidió construir

un mercado que mejore la comercialización, la calidad y el buen manejo de los productos y garantice la salud de la comunidad.

El espacio destinado para que se cumpla con este propósito contempló la utilización de las antiguas instalaciones de ENAC, cuya superficie cubre una extensión de 51.500, y el terreno contiguo que pertenecía al Banco Nacional de Fomento con una superficie de 30.500 m² el proyecto que se levantó en este espacio de 82.000 m², está ubicado en un sector estratégico de la ciudad y cumple con facilidades para el acceso desde los diferentes centros de producción agrícola. La actividad comercial que se desarrollan en la ciudad de Riobamba en los diferentes mercados es considerada por la Ilustre Municipalidad como un servicio de su exclusiva responsabilidad, se integraron en diferentes áreas.

3.7.1.1. ÁREAS QUE INTEGRAN SECTOR DE VENTAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL EL MERCADO “LA CONDAMINE”

En el interior del centro comercial la Condamine tenemos un sinnúmero de aéreas siendo estas las siguientes:

Área de comidas. En esta área encontramos una gran variedad de comidas desde caldos, secos, llapingachos y otras variedades de platos.

Hornados.- En esta área el hornado está compuesto de mote, carne de cerdo, tortillas, agrio que está elaborado con tomate de carne, cebolla, ají, culantro.

Jugos.- En esta área del mercado se ofrece una gran variedad de bebidas, batidos, maltas de diferentes sabores de acuerdo a la fruta que el cliente pida.

Cevicherías.- En esta área se ofrece una gran variedad de platos como ceviches de concha, camarón, pescado como también el exquisito encebollado, otras variedades.

Área de cárnicos: En esta área tenemos carnes de diferentes especies menores y mayores como de pollo, res, cerdo, mariscos, lácteos, así como verduras y frutas.

3.8. TURISMO GASTRONÓMICO DE LA PROVINCIA

Riobamba tiene un gran turismo gastronómico reconocida a escala nacional y mundial. El punto de encuentro de propios y extraños es sin duda el tradicional mercado de La Condamine; allí el hornado (carne de cerdo) con mote (maíz cocinado), es uno de los platos irresistibles para el visitante nacional y extranjero, cuyo complemento es el ya famoso y delicioso jugo “rompe nuca”; un batido de mora, tomate de árbol, azúcar y hielo traído directamente del Chimborazo, que conquista hasta al más exigente paladar.

Los riobambeños son catalogados como los mejores en preparar ciertos platos típicos, entre los cuales podemos mencionar: el cerdo hornado, la fritada, tortillas de maíz, yaguarlocro, empanadas de morocho, llapingachos, cariuchos, ceviche de chochos y pan. Entre las bebidas típicas existen algunos con alcohol como el canelazo y la chicha de huevo y la leche de tigre. Entre las bebidas sin alcohol los que más se destacan son los jugos con hielo del Chimborazo.

3.8.1. GASTRONOMÍA TÍPICA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

Riobamba ofrece una gran variedad gastronómica para todos los gustos y paladares. Entre los cuales podemos mencionar los siguientes.

a. PLATOS TÍPICOS

Los conquistaron los españoles introdujeron el cerdo que lo realizaban como cochinitillo y se adaptó a nuestra cultura con una gran variedad en sus preparaciones, esto se debe a que dentro del país se encuentran cuatro regiones naturales las cuales tienen diferentes costumbres y tradiciones. En base a las regiones se subdividen los diferentes platos típicos e ingredientes principales como:

El cerdo hornado: compuesto de carne de cerdo tierna que se adoba en base a ajo sal, especias y se lleva al horno y como resultado tenemos una carne de un sabor exquisito y jugoso así como la piel del cerdo se hace crujiente se lo sirve acompañado de mote, agrio, maduros fritos.

La fritada: compuesta de carne de cerdo adobada con chicha de jora o cerveza, ajo molido, cebolla colorada, sal, pimienta y comino al gusto se la lleva a cocción en una paila hasta que esté suave y luego se la dora se sirve acompañada de mote, salsa de cebolla, choclos enteros cocinados y maduros.

Tortillas de maíz: compuesta de harina de maíz, leche, huevos batidos, manteca de chanco, mantequilla, queso o chicharrón esta preparación se la

puede hacer fritas en poco aceite o al horno se las sirve con café o agua aromática.

Yaguarlocro: está compuesta por tripas y sangre de borrego, agua, leche, papas, cebolla blanca, maní, limones, cebolla colorada, orégano, ajo, hierbabuena, achote, sal, pimienta, comino, se sirve caliente con la sangre del borrego, limón, cebolla colorada, tomate de riñón y aguacate.

Empanadas de morocho: compuesta por harina de morocho, huevos, agua, y con un refrito se las sirve con ají.

Llapingachos: está compuesta por tortillas de papas, chorizo, huevo frito, salsa de maní, ensalada de remolacha y unas hojas de lechuga con unos trocitos de carne frita y aguacate.

Cariuchos: compuesto por capulí y una gran variedad de frutas se cocina en capulí con las frutas y con especias.

Ceviche de chochos: compuesto de chochos, jugo de tomate de riñón, limones y cebolla perla se sirve con chifles, canguil o tostado.

Pan: compuesto por harina, agua, manteca, sal, huevos este se puede servir de varias formas o maneras.

Las tortillas de piedra: Compuesta de harina de maíz, huevos, sal, y color con queso en su interior se las dora en bandejas de barro y se las sirve con ají de queso.

Jugo de sal: Compuesta de huevo frito, jugo de carne, limón se la sirve en vasos grandes.

Rompe nucas: Compuesta de hielo tipo frape, huevo y esencia de vainilla se sirve en vasos con sorbetes.

Bebidas típicas. Existen algunos con alcohol como:

El canelazo: Está compuesta por naranjilla o maracuyá, trago y especias se hace una cocción de la naranjilla, maracuyá y la final las especias.

La chicha de huevo: está compuesta por harina fermentada, trago, huevo, especias se hace fermentar la harina y luego se agrega lo demás ingredientes.

La leche de tigre: está compuesta de leche, trago se sirve la leche caliente con trago.

- **Sin alcohol los que más se destacan son:**

Los jugos con hielo del Chimborazo: está compuesta por agua y pulpa de frutas estas pueden variar de acuerdo con el gusto del cliente. Pero además de los platos típicos, se preparan en la ciudad otros tipos de platos que mantienen su demanda entre propios y visitantes, y que en algunos casos fueron traídos por los inmigrantes. Así podemos hallar locales que ofrecen comidas italianas como pizzas y lasañas, comidas chinas, comidas chilenas como parrilladas, mexicanas como burritos, tacos y enchiladas, comidas rápidas, comidas vegetarianas, marisquerías, etc.

La cocina riobambeña es una expresión de la identidad de los pueblo tiene características que en el principio se pueden enmarcar dentro de la cocina de la región, tomando en cuenta que cada cantón que tiene esta provincia posee un plato típico principal.

3.9. TECNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

La seguridad de los alimentos es una preocupación constante de todas las organizaciones sanitarias. Los cuadros de enfermedades asociadas a una incorrecta selección, conservación, manipulación y preparación de los alimentos son frecuentes, en muchas ocasiones, graves.

Destacan por su frecuencia las intoxicaciones e infecciones transmitidas por alimentos. La salmonella es la bacteria que con mayor frecuencia las provoca. se producen alrededor de 1.000 brotes de infecciones por salmonella.

Otras bacterias que producen infecciones transmitidas por los alimentos con cierta frecuencia son la Escherichiacoli y el Campylobacter. Además, por los alimentos mal preparados o conservados se transmiten otras enfermedades como el botulismo, la listeriosis, etc.

La seguridad de los alimentos depende de las correctas prácticas en toda la cadena alimentaria, desde la producción hasta cuando es servido en una mesa. Sin embargo, el eslabón más débil de esta cadena en lo que a la transmisión de infecciones se refiere, es la manipulación, preparación y conservación de los alimentos.

- **La higiene personal**

La higiene del personal que manipula los alimentos es de máxima importancia para evitar las enfermedades de origen alimentario. Todas las medidas correctas tomadas en el diseño y construcción, maquinaria, limpieza y desinfección, quedarían anuladas por una actuación poco higiénica de los manipuladores

durante los procesos de fabricación, distribución o servicio de alimentos.

Las manos son la parte del cuerpo de mayor importancia para el manipulador de alimentos, pudiéndose ser un vehículo de transmisión de gérmenes. Llevar guantes no representa una ventaja, desde el punto de vista bacteriológico, sobre las manos desnudas, a menos que los guantes conserven una superficie lisa, sin roturas y sean lavados frecuentemente.

Está comprobado que la mayor parte de las bacterias que aparecen normalmente en el intestino y que pueden atravesar el papel higiénico o ser recogidas de la carne cruda u otros alimentos, se eliminan fácilmente mediante el correspondiente lavado de las manos, no así las que persisten en la piel (poros, heridas).

3.9.1. TECNICAS CULINARIAS Y MANIPULACION

Las técnicas culinarias existentes para cocinar un alimento son varias y es conveniente estar informado como actúan sobre los alimentos. Cada alimento responde a una cocción determinada, es así que las técnicas culinarias pueden enriquecer o empobrecer un alimento, la distribución y equipamiento estará en función del tipo de restaurante o establecimiento gastronómico al que esta dedicada.

Las condiciones que debe reunir una cocina es uno de los pilares básicos para la correcta implementación de las normas de seguridad e higiene, por eso al diseñar unas instalaciones en las que se transforman los alimentos, deben tenerse en cuenta los establecimientos que estén delimitados y debidamente separados y dependientemente deben estar en consonancia con el volumen de producción.

Los que son demasiado pequeños dificultan la organización del trabajo y demasiado grandes aumentan los circuitos de la circulación con las consiguientes pérdidas de tiempo.

Las instalaciones con buenas ventilaciones y temperaturas de trabajo adecuadas con una buena iluminación, tanto natural, mientras posible, como artificial y evitando los desniveles entre las distintas dependencias, porque las diferentes alturas obligan a tener rampas, montacargas, escaleras, que dificultan la circulación.

Tomas de agua suficiente, ya que muchos de los aparatos requieren tomas de agua, el equipamiento suficiente y adecuado para el volumen de producción en resumen, tener en cuenta una buena distribución para evitar pérdidas de tiempo, mejorara las condiciones de trabajo (comodidad, seguridad e higiene), facilita el mantenimiento y mejora la productividad.

3.10. PROCESO DE PRODUCCIÓN

El control de proceso de producción tiene que asegurar el cumplimiento de los procedimientos y los criterios para lograr la calidad esperada en un alimento, garantizar un producto en buen estado y con una cocción adecuada tomando en

cuenta que los alimentos no estén demasiado cocidos, utilizando las temperaturas apropiadas para cada alimento conservando todos los nutrientes que tienen.

3.10.1. NORMAS DE PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS

En los establecimientos gastronómicos es importante aplicar las normas básicas de higiene, sanidad al momento de preparar sus alimentos cumpliendo con estas actividades necesarias para garantizar que las elaboraciones no se deterioren o contaminen, evitando que los consumidores no se enfermen.

Los alimentos deben mantenerse en temperaturas adecuadas de refrigeración o congelación, deben estar lo menos expuesto a temperatura ambiente, al momento de ser cocinados o conservados, tomando en cuenta que el personal que los prepara y expende es el principal propagador de gérmenes en la elaboración de sus alimentos contaminándolos de forma indirecta, colocando depósito de basura con bolsas plásticas, las cuales deben vaciarse tantas veces como sea necesario quedando vacíos al final de la jornada.

a) Manos limpias.- Las manos deben estar limpias en todo momento antes de la manipulación y tras parada o descanso.

b) Instrumental limpio.- Los instrumentos como cuchillos, tablas de cortar, recipientes, etc. deben tener superficies limpias.

c) Cocer bien los alimentos.- Las carnes frescas pueden tener un cierto grado de contaminación y su cocción elimina ciertas colonias de bacterias

No mezclar alimentos crudos con cocinados, los alimentos crudos contaminan en breve período a los cocinados, por el proceso de cocción la población de organismos patógenos aumenta.

d) Conservar adecuadamente los alimentos.- En los casos en los que un alimento deba ser conservado o consumido con posterioridad antes de su caducidad.

3.10.2. TIPOS DE CORTES

Cortes clásicos. La producción de una amplia variedad de paltos requiere familiarizarse con la gran cantidad de cortes que se usan en las preparaciones culinarias avanzadas. El grupo de cortes que se utilizan como base de las preparaciones en la cocina son calificados como clásicos. La siguiente es una lista de los cortes más utilizados.

Juliana

Bastones (papas fritas)

Dados pequeños

Dados medianos

Dados grandes

Corte transversal

Picado

Picado fino

Emincer (corte transversal muy fino)

Tiras finas

Juliana. Cuadrangular si la pieza es redonda, cortar en láminas de 5 cm de largo y 1 mm de grosor, luego tiras de 1 mm de ancho.

Corte indicado para guarniciones de sopas, ensaladas, este corte lo realizamos con un cuchillo cebollero de 15 cm de hoja aproximadamente, también podemos utilizar un cuchillo de cocinero o su versión oriental.

Jardinera. Pieza cuadrangular si fue necesario, se cortan en láminas de 5 cm de largo y 1 mm de grosor, por último se cortan láminas de 5 mm de ancho, este corte es indicado para guarniciones de verduras para platos de pescados.

Jardinera rectangular. Esta se recorta en láminas de 5 cm de largo y 5 mm de grosor, luego se recortan tiras de 5 mm de ancho.

Este corte es indicado para guarniciones de paltos de carnes en ambos casos el cuchillo adecuado será el cebollero o cocinero de una hoja aproximada de 20 cm.

3.11. SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS EN LOS RESTAURANTES

La toma de las medidas para minimizar los riesgos de alteraciones en las comidas.

a. EN LA PUERTA DE ATRÁS.

Saber quien son sus productores y proveedores.

Comprar los productos a proveedores de reputación, y de origen aprobados manteniendo los registros de compra, con los códigos de identificación del producto si es posible la inspección debe ser cuidadosa las entregas, por señales adulteraciones o características físicas inusuales. Saber cuando un producto está bien, mejorar la detención de los productos sospechosos.

Poner toda la entre dentro del establecimiento o asegurarse de prevenir la adulteración de la mercadería, tenga acceso restringido a las áreas de descarga establecimientos con alto número de empleados puede considerar tarjetas de identificación codificadas para áreas determinadas manteniendo estos las áreas de estos establecimientos externos cerradas cuando no estén bajo supervisión.

b. EN LA COCINA.

Conozca a sus empleados

Exija que la aplicación sea completadas y verifique las referencias. Estudie los antecedentes legales de sus empleados, siempre cumpliendo con las leyes existentes, prohibir la entrada a zonas de preparación de los alimentos a personas no autorizadas, investigue o reporte actividades sospechosas teniendo políticas claras para el retiro del personal que se encuentre enfermo, estimule a sus empleados que reporten las enfermedades y que no se presenten a trabajar si están enfermos con síntomas gastrointestinales u otras enfermedades contagiosas.

Restringir objetos personales en las áreas de preparación de alimentos, en especial maletas, carteras, envases.

c. ANTES DE PREPARAR

Inspeccionar los productos por señales de adulteración, previo a la preparación o servicio asegurando que el origen del agua cumpla con los estándares del estado para agua potable y que este protegido adecuadamente, enjuague todos los productos con agua potable, previo a la preparación o servicio.

d. TIPOS DE TÉCNICAS CULINARIAS

Existen varias técnicas culinarias para cocinar un alimento que van a enriquecer o empobrecer dicho alimento según el procedimiento de cocción empleado:

1.- Cocción en agua. Consiste en cocer el alimento en gran cantidad de agua, si el agua esta fría, las pérdidas por difusión es importante. Aproximadamente el 35 % de carbohidratos, vitaminas hidrosolubles y sales minerales, pasan al líquido de cocción.

2.- Cocción al vapor. Esta cocción a vapor de agua, en equilibrio con el líquido, está igualmente a 100 Oc., pero su calor específico es menor, y el alimento tarda un poco más en calentarse.

Los minerales, vitaminas y principios aromáticos se conservan mejor al igual que los nitritos.

3.- Cocción en presión. Esta es mayor que la presión atmosférica la temperatura de ebullición aumenta por encima de los 100 Oc. Siendo el tiempo de cocción breve lo que proporciona un ahorro importante de vitaminas.

4.- Asado. Esta cocción favorece la conservación de los nutrientes al formar una costra protectora que concentra los minerales y que influye muy poco en el contenido de vitaminas, también puede contribuir a desengrasar la carne.

5.- Cocción en microondas. El microondas no debería reemplazar al horno tradicional ya que se trata sobre todo de un complemento, cada vez más indispensable de una cocina bien equipada siendo utilizado para.

Descongelar los alimentos en menor tiempo, recalentar los platos en segundos, cocer los alimentos ricos en agua de dimensiones reducidas, se recomienda particularmente para la cocina hipocalórica permite cocer rápidamente las verduras y el pescado sin grasa al mismo tiempo que conserva todo su aroma.

6.- Freír. Generalmente en este tipo de cocción se utiliza aceite de olivo o de semilla, porque, aunque se puede sustituir por la grasa de origen animal o vegetal, el aceite soporta las elevadas temperaturas.

7.- Estofado. Es una cocción con condimentos como cebolla puerro, zanahoria partiendo de frío tapado y a fuego suave, provocando la exudación de agua propia de la constitución de los alimentos.

8.- Hervir y Cocer. Hervir es hacer un líquido entre ebullición para la cocción del calor, cocer es poner tierno un producto introduciéndolo en un calor hirviendo. Cocer al vapor es meter el producto en una placa de horno agujerada e introducir en el horno en función de vapor.

3.12. TEMPERATURAS DE COCCION, ENFRIAMIENTO Y FRIO

3.12.1. TEMPERATURAS DE COCCIÓN

256 grados F (110 grados C) = Mata las esporas

212 grados F (110 grados C) = Punto de hervor de los huevos

165 grados F (74 grados C) = Aves, rellenas, recalentadas, animales de caza salvajes.

158 grados F (70 grados C) = productos de carne molida, avestruces, siervos rojos.

155 grados F (69 grados C) = Animales de caza criados en granjas.

150 grados F (65.5 grados C) = cerdos (solo cortes sólidos, jamón fresco, costillas.

145 grados F (63 grados C) = Huevos frescos en cascara y todos los otros alimentos chatos que no han sido mencionados antes.

140 grados F (61 grados C) = Seguro para mantener los productos chatos calientes.

130 grados F (54 grados C) = Carnes rojas, solo cortes sólidos steak, primer ribs, filetes, etc.

Utilizar termómetro tipo ayoneta calibrado y desinfectado para monitorear las temperaturas.

3.12.2. ENFRIAMIENTO Y ALMACENAMIENTO FRIO

140 grados F (60 grados C) = Zona de enfriamiento rápido en un máximo de 2 horas.

70 grados F (21 grados C) 41 grados F (5 grados C) = Zona de enfriamiento en un máximo de 4 horas.

41 grados F (5 grados C) = Máximo de almacenado en refrigeración.

38 grados F (4 grados C) = Almacenado seguro para pescados ahumados.

32 grados F (0 grados C) = Congelación de agua calibración de termómetro.

0 grados F (18 grados C) = Máximo para almacenar en el congelador.

Los termómetros son requeridos en la parte más tibia del congelador

3.12.3. TEMPERATURA EN LA PRESENTACIÓN DE LA COMIDA

La presentación de la comida significa que todo servido a la temperatura correcta. Sirva la comida caliente en platos calientes. La comida debe estar a temperatura correcta antes de ser emplatada.

Cubra la comida caliente con tapas especiales que estén tibias y sirva la comida al cliente inmediatamente.

Sirva la comida fría inmediatamente después de ser emplatada, el factor básico de la presentación es la temperatura. Sirva la comida caliente, caliente y la fría, fría.

La mayoría de clientes cuando comen no comen primero la carne, luego los vegetales y después las patatas. Lo normal es comenzar con un bocado de cada cosa, de modo que, aunque cada cosa en el plato este bien cocinado si los sabores no se completan entre sí, el efecto no será placentero.

3.13. EQUIPAMIENTO DE COCINA EN LOS ESTABLECIMIENTOS

Estos facilitan las tareas más importantes: batidoras, cafeteras, multiprocesadores, entre otros. Hay algunos que son indispensables, otros no tanto y, por fin, los que nos dan comodidad pero no son indispensables.

Se clasifican de la siguiente manera:

a) Equipo fijo.- es todo equipo que por su tamaño, peso o por las necesidades de instalación como estufas con quemadores, planchas, parrillas, hornos, fogones, freidoras, marmitas, maquinas lava loza, tarjas de lavado, etc.

b) Equipo sumí fijo.- es todo equipo que por su tamaño, peso y funciones puede trasladarse con facilidad para utilizarse en cualquier lugar. Licuadoras, batidoras, procesadores, tostadores, hornos de microondas, molinos, etc.

c) Utensilios mayores.- Son todos aquellos utensilios que se necesitan para contener, transportar, guardar y procesar bajo algún procedimiento de cocción los diversos productos alimenticios que se convertirán en platillos del menú. Ollas, cacerolas, sartenes, cazos, moldes, tazones. etc.

d) Utensilios menores.- Son todos aquellos utensilios que se necesitan para cortar, pelar, remover, separar, servir, medir o dosificar los diversos productos alimenticios.

e) Capacidad.- Los equipos de cocina deben comprarse estimando la producción total en horas pico más un incremento de 20% o 25% en capacidad.

f) Mantenimiento.- Existen muchos equipos que le darán años de buen servicio con poco mantenimiento, mientras otros, como refrigeradores y congeladores, necesitan atención periódica.

3.13.1. EQUIPO DE COCINA Y UTENSILIOS

Los equipos y utensilios que se utilizan en los establecimientos que se encuentra dentro del mercado la Condamine facilitan las tareas de preparación de alimentos, tomando en cuenta los siguientes:

Equipos. Parte fundamental de procesos y producción en determinados productos, los equipos a ser usados frecuentemente son:

1. Cocinas Industriales
2. Microondas, horno industrial.
3. Refrigeradoras, congeladores, frigoríficos.
4. Licuadoras
5. Mesones

a) Baterías de Cocina. Estos elementos importantes para los establecimientos los nombramos a continuación.

1. Pailas
2. Ollas de diferentes tamaños
3. Sartenes de diferentes tamaños
4. Boles

b) Herramientas y utensilios. Las más utilizadas en estos establecimientos para elaborar los alimentos.

1. Cuchillos
2. Espumaderas
3. Coladores
4. Espátulas
5. Rodillo

Tomando en cuenta que también es importante la vajilla y la cristalería, cubertería en estos establecimientos formando una parte importante para la venta de los alimentos.

3.13.2. MANEJO EQUIPOS DE TRABAJO.

Es importante conocer esta cultura para actuar de manera estratégica y más eficiente facilitando los procesos de cambio, conocer la cultura debería ser parte del propio proceso de administración.

Lo ideal es que sean de acero inoxidable ya que su mantenimiento resulta más económico a largo plazo por su durabilidad.

Refrigeradores y congeladores: Se recomiendan dos de cada uno.

Aire de lavado de cocinas: Se utiliza para que las cocinas estén bien ventiladas y la óptima conservación de los alimentos.

Aire acondicionado para el salón comedor: Se divide en dos partes: ductos y compresores. La instalación completa puede tener un costo a partir de \$100 mil pesos, pero si su local es abierto o con amplios ventanales para ventilación, teniendo además la cocina muy aislada del comedor, no es necesario que invierta en este equipo.

Máquina lava trastes. El equipo a adquirir dependerá del número de comensales que tendrá el restaurante, así como el tipo de comida y los tiempos en que servirá el menú. Este gasto se puede aplazar contratando una o dos personas que se dediquen al lavado de trastes.

Loza, cristal y cubiertos: su número dependerá del tipo de menú y servicio. Para calcular la cantidad de loza, platos de todo tipo y tazas, así como de cristalería, debe multiplicarse la capacidad para recibir comensales por 1.5. La cantidad resultante es una referencia del equipo básico que debe estar en servicio.

3.14. MANIPULACIÓN E HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

El proceso de manipulación e higiene de los alimentos tienen como objetivo, la transformación inicial del alimento crudo para la obtención de un producto transformado este proceso tiene como fundamento la conservación del alimento, es importante que se reciba la materia prima se realice la inspección visual y organoléptica cuando corresponda, se noten la fecha, lotes, cantidades tipos y proveedores como así también observaciones correspondientes al estado general de conservación de las mismas para ver si los productos se encuentran en buen estado antes de su producción.

Los alimentos pueden ser un medio de propagación de enfermedades, hay que considerar que desde el mismo instante de su producción hasta el de su consumo los alimentos están constantemente expuestos a las posibles contaminaciones bien sean por agentes naturales o por efecto de la intervención humana como:

1. Enfermedades
2. Selección de los Alimentos
3. Carnes
4. Pescados
5. Verduras y Frutas
6. Lácteos y Huevos
7. Higiene en la preparación

3.14.1. NORMAS PARA MANTENER ALIMENTOS EN BUEN ESTADO

1. Lávese las manos antes de iniciar la preparación de los alimentos y con frecuencia mientras los está manipulando.
2. Lávese las manos después de ir al baño.
3. Lave y desinfecte las superficies y los utensilios que ha utilizado tras la preparación de los alimentos.
4. Proteja los alimentos y la zona de preparación de las comidas de insectos, roedores y animales (perros, gato).
5. Mantenga y conserve separados los alimentos crudos y los cocinados, tanto en la cocina, en la despensa y armarios, como en la nevera.
6. Utilice utensilios distintos para los alimentos crudos y cocinados o los lave antes de volver a usarlos.

7. Prepare los alimentos asegurándose de su cocción completa (superando los 70 grados en su zona central), en especial huevos, pollo, carnes y pescados., superando los 70 grados en su zona central.
8. Recaliente completamente los alimentos superando de nuevo los 70 grados centígrados.
9. No deje los alimentos a temperatura ambiente por más de 2 horas. Méталos en la nevera inmediatamente tras su preparación si no se van a consumir inmediatamente.
10. No guarde durante mucho tiempo los alimentos. Respete las garantías de conservación de los alimentos congelados que marca su congelador.
11. No descongele los alimentos a temperatura ambiente. Hágalo en la nevera.
12. Compre los alimentos en establecimientos autorizados, con etiquetado y comprobando las fechas de caducidad.
13. Lea atentamente y mantenga los requisitos de conservación y fechas de caducidad de los alimentos.

3.14.2. COMPONENTES DE UN PRODUCTO, PROCESO Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL

En esta etapa se trabaja generalmente con un esbozo formal del producto especificándose el cómo será consumida y quiénes serán los consumidores.

La definición del proceso y de sus puntos críticos de control, es la base del posterior análisis de peligros, para realizar un flujo debe ser elaborado cuidadosamente y bien detallado en el cual deba incluir las actividades, desde

las materias primas hasta el producto terminado, de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia.

Estableciendo los puntos críticos de control conociendo todos los peligros posibles que incidan en el. Estableciendo los puntos para identificar lo necesario para eliminar algún peligro de contaminación generada en cualquier actividad de trabajo.

Esto implica que las decisiones a tomar deben ser de forma colegiada, procurando de esta forma ser lo más objetivo posible en el caso de este procedimiento, aun cuando se ha querido elaborar de una forma suficientemente flexible como para ser aplicado a las condiciones específicas de diferentes entidades de alimentos que definirá si un punto debe ser considerado crítico o no y que tenga poder para eliminar posteriormente alguna contaminación adquirida.

3.15. CONTAMINACIÓN DE ALIMENTOS

La contaminación de los alimentos no sólo depende del lugar de su producción sino también de los procesos de elaboración y de las personas que tienen contacto con ellos. La contaminación de los mismos puede producirse en cualquier momento desde su cosecha, pasando por la elaboración a nivel industrial, hasta cuando se prepara la comida dentro de estas tenemos algunas contaminaciones.

La contaminación ambiental en los alimentos ingeridos, ya que es un hecho que la gran mayoría de los contaminantes alimentarios proceden directa o

indirectamente del ambiente. Pese a todo, es justo reconocer que, en la mayor parte de los casos, el ambiente es en realidad el depositario de unos contaminantes que son consecuencia directa o indirecta de la actividad humana, tomando en cuenta la contaminación biótica y abiótica.

FORMAS DE CONTAMINACION EN LOS ALIMENTOS

Contaminación Directa	Contaminación Indirecta
Alimentos procedentes de animales enfermos o portadores sanos. (Carnes, lácteos, huevos, etc.).	Arrastre por el viento de excretas, residuos, presencia de roedores, insectos y animales domésticos.
Ingreso de microorganismos procedentes de organismos enfermos o portadores sanos.	Utensilios y/o equipos sucios y/o contaminados en industrias, comercios o expendios de comidas.
Ingreso de micro gotas respiratorias de los manipuladores.	Uso de agua residual no tratada para riego o de baja calidad potable.
Ingreso de microorganismos del tracto digestivo de animales sacrificados o de tierras de cultivo.	Contacto con alimentos contaminados. Malas condiciones de transporte, almacenaje y/o malas prácticas de manipulación.

Elaborado por: Ximena Melo

DIFERENCIAS ENTRE LOS CONTAMINANTES BIÓTICOS Y ABIÓTICOS EN LOS ALIMENTOS.

Contaminantes bióticos	Contaminantes abióticos
Pueden provocar trastornos de tipo agudo: los síntomas aparecen al cabo de poco tiempo –días o semanas- después del contacto.	Los trastornos que pueden provocar son de tipo crónico salvo que se ingieran cantidades insólitamente elevadas. Pueden transcurrir años entre la exposición al contaminante y la aparición de los efectos.
Son relativamente fáciles de detectar en los alimentos, ya sea porque provocan cambios en estos o, analíticamente pueden ponerse en evidencia mediante técnicas relativamente sencillas.	Su presencia puede pasar fácilmente desapercibida en los alimentos. Su detección analítica requiere técnicas sofisticadas e instrumentales que no siempre están al alcance de todos los laboratorios.
Su presencia en alimentos puede evitarse aplicando medidas higiénicas conocidas y relativamente sencillas. Una vez en los alimentos, existen tratamientos que permiten su destrucción o inactivación ³³	Una vez en los alimentos, estos contaminantes normalmente no se pueden eliminar mediante los tratamientos tecnológicos y/o culinarios habituales.

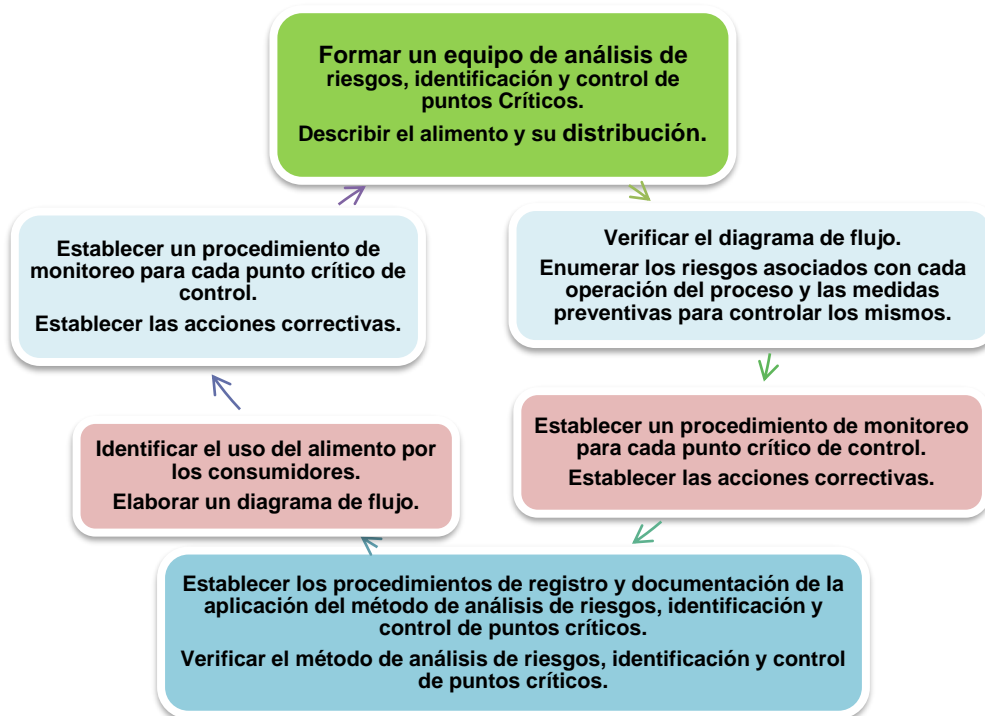
Elaborado por: Ximena Melo

3.15.1. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Este método proporciona una metodología que se enfoca a cómo deben evitarse o reducirse los peligros asociados con la producción de alimentos.

Para ello, es necesario realizar una evaluación cuidadosa de todos los factores internos y externos que intervienen en el proceso de un alimento, desde los ingredientes o materia prima hasta el producto terminado, incluyendo la elaboración, la distribución y el consumo.

ETAPAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE P.C.C.



3.15.2. HIGIENE, MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS

El primero de los pasos recomendados por las autoridades encargadas de vigilar la higiene de los alimentos es que se haga una correcta selección de los alimentos ya en el momento de su adquisición como:

a) Carnes

Deben ser elegidas de tal forma que presenten una textura agradable (si posee una textura flácida su conservación es dudosa), las rojas deben tener un color rojo brillante en los cortes frescos, es de recordar que las carnes viejas tienen colores más oscuros. Algunas especies de carne como la de ternera deben tener un color rosáceo.

Los embutidos. Como una forma de carne procesada, deben tener siempre la piel de la tripa exterior integral y pegada a su contenido interno, debe rechazarse cualquier embutido con aire en su interior o con la piel suelta.

b) Pescados

Los pescados se pueden detectar por diferentes indicativos, los pescados frescos huelen a mar, no a pescado, las agallas deben ser rojas brillantes y no de color marrón, los ojos deben estar prominentes y limpios, están hundidos no deben emplearse, las escamas deben ser brillantes.

c) Verduras y Frutas

Requieren de un lavado y enjuague con abundante agua limpia que permita limpiar las arenas y suciedades que quedan adheridas a su superficie, por regla

general basta con quitar las primeras capas de piel o las cáscaras para que la verdura quede limpia.

d) Lácteos y Huevos

Suelen someterse en origen a una pasteurización que elimina gran parte de los microorganismos patógenos (como en el caso de la leche). Los huevos deben

Refrigerarse, colocarlos en los contenedores diseñados para ellos.

3.15.3. CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

Esta fase es vital en algún tipo de producción de alimentos, en parte debido a que los procesos de conservación en la industria alimentaria tienen por objeto la interrupción de la actividad microbiana y prolongar la vida útil de los alimentos.

Conservar los alimentos consiste en bloquear la acción de los agentes (microorganismos o enzimas) que pueden alterar sus características originarias (aspecto, olor y sabor). Estos agentes pueden ser ajenos a los alimentos (microorganismos del entorno como bacterias, mohos y levaduras) o estar en su interior, como las enzimas naturales presentes en ellos.

Existen métodos de conservación que se han ido perfeccionando: salazón, curado, ahumado, escabechado, refrigeración y la aplicación del calor mediante el cocinado de los alimentos.

.Por otra parte los métodos de conservación hoy cumplen doble función, mantener el alimento en buenas condiciones y aportar unos sabores muy apreciables.

- **Mediante calor:**

Pasteurización: El proceso de pasteurización fue llamado así luego que Luis Pasteur descubriera que organismos contaminantes productores de la enfermedad de los vinos podían ser eliminados aplicando temperatura. Luego se empleó a otros productos para lograr su conservación. Es común la pasteurización de la leche que consiste en la aplicación de diferentes temperaturas y tiempos para la destrucción de microorganismos patógenos, y la mayoría de los saprófitos presentes en el producto, y a partir de ese proceso, garantizar la calidad microbiológica y evitar su degradación.

Esterilización antibiótica. Es uno de los procesos de conservación de alimentos más importante, prolongando la vida útil del alimento considerablemente. Es quizás el más antiguo de ellos.

Esterilización por radiación. Entre ellas se encuentra la radiación ionizante empleada para el control de envases, así como la radiación de microondas.

- **Mediante frío:**

Refrigeración: se mantiene el alimento a bajas temperaturas (entre 2 y 8°C) sin alcanzar la congelación.

Congelación: se somete el alimento a temperaturas inferiores al punto de congelación (a -18°C) durante un tiempo reducido.

Ultracongelación: se somete el alimento a una temperatura entre -35 y -150°C durante breve periodo de tiempo. Es el mejor procedimiento de aplicación del frío

pues los cristales de hielo que se forman durante el proceso son de pequeño tamaño y no llegan a lesionar los tejidos del alimento.

- **Por deshidratación:**

Secado: es una pérdida de agua parcial en condiciones ambientales naturales o bien con una fuente de calor suave y corrientes de aire.

Concentración: consiste en una eliminación parcial de agua en alimentos líquidos.

Liofilización: es la desecación de un producto previamente congelado que mediante sublimación del hielo al vacío se consigue una masa seca, mas o menos esponjosa, más o menos estable, que se puede disolver a su vez en agua y que se puede almacenar durante más tiempo al no tener humedad remanente. Es un proceso que permite la máxima conservación de la calidad organoléptica de los alimentos así como de su valor nutritivo.

Mediante aditivos: de origen natural (vinagre, aceite, azúcar, sal, alcohol) o bien de origen industrial debidamente autorizados.

Los aditivos alimentarios se diferencian de otros componentes de los alimentos en que se añaden voluntariamente, no pretenden enriquecer el alimento en nutrientes y, solamente, se utilizan para mejorar alguno de los aspectos del alimento, como son el tiempo de conservación, la mejora del sabor, del color, de la textura etc.

Métodos de conservación química están basados en la adición de sustancias que actúan modificando químicamente el producto, por ejemplo disminuyendo el pH.

Salazón: consiste en la adición de cloruro sódico, sal común, que inhibe el crecimiento de los microorganismos, la degradación de los sistemas enzimáticos y, por tanto, la velocidad de las reacciones químicas. El alimento obtenido tiene modificaciones de color, sabor, aroma y consistencia.

Adición de azúcar: cuando se realiza a elevadas concentraciones permite que los alimentos estén protegidos contra la proliferación microbiana y aumenta sus posibilidades de conservación, este proceso se lleva a cabo en la elaboración de leche condensada, mermeladas, frutas escarchadas y compotas.

Curado: es un método de gran tradición en nuestro país que utiliza, además de la sal común, sales curantes, nitratos y nitritos potásico y sódico, dichas sustancias deben estar muy controladas por la legislación sanitaria para evitar sus efectos adversos, ya que a partir de ellas se forman nitrosaminas que son cancerígenas y pueden constituir un problema para la salud.

Ahumado: es un procedimiento que utiliza el humo obtenido de la combustión de materias con bajo contenido en resinas o aromas de humo. El humo actúa como esterilizante y antioxidante y confiere un aroma y sabor peculiar al alimento tratado por este método muy del gusto del consumidor. Este procedimiento suele aplicarse tanto en carnes como en pescados. No debe abusarse del consumo de alimentos tratados por este método porque genera sustancias carcinógenas.

Acidificación: es un método basado en la reducción del pH del alimento que impide el desarrollo de los microorganismos. Se lleva a cabo añadiendo al alimento sustancias ácidas como el vinagre.

3.16. ACCIÓN QUÍMICA DE LOS ALIMENTOS

La acción química se da mediante una sustancias biológicas aparecen en algunos alimentos como las carnes y las verduras (y hortalizas), y en bebidas como la leche o la cerveza. Este estudio es muy similar al de la bioquímica desde el punto de vista de los ingredientes principales, como los carbohidratos, las proteínas, los lípidos, etc. Además incluye el estudio del agua, las vitaminas, los minerales, las enzimas, los sabores, y el color, principalmente en el procesador de alimentos, y en la nutrición.

Tomando en cuenta los siguientes factores importantes como.

a) El color de los alimentos. El color es un indicador de las reacciones químicas que están ocurriendo en muchos alimentos, como puede ser la caramelización de los azúcares en presencia de calor o el aspecto marrón de algunas carnes debido a la reacción de Maillard. Para algunos alimentos en estado líquido, tal y como los aceites o las bebidas, el color es un fenómeno físico de transmisión de la luz. En la mayoría de los alimentos el color se capta mediante análisis sensorial (ojos) de los mismos en una cata.

b) Colorantes alimentarios. A veces los colorantes alimentarios pueden ser un conjunto de colorantes naturales que pueden existir ya en los alimentos, si se añaden de forma artificial a los alimentos el objeto será el de cambiar su color o

realzarlo para que sea más atractivo para su consumo y se consideran aditivos (son regulados bajo las mismas leyes que estos). Los colorantes se pueden clasificar en cuatro grupos como:

1. Compuestos tetrapirrolesse encuentran las clorofilas (responsables del color verde de algunos vegetales), los hemos (encontrados en las carnes y en el pescado).
2. Derivados isoprenoidescomo los carotinoides. Se encuentran en los crustáceos, el pescado, las verduras, etc.)
3. Derivados benzopiranos los antocianinas y los flavonoides que se encuentran en las raíces de algunas plantas y bayas
4. Artefactos: melanoidinas, caramelos.

c) Sabor de los alimentos. Es la sensación producida por un alimento cuando se coloca en la boca, percibida principalmente por los sentidos de sabor y olor en combinación con los sensores de temperatura. Es importante en la química de los alimentos ya que es provocado por numerosos compuestos químicos y forma parte de uno de los atributos más importantes de un alimento.

El primer requerimiento desde el punto de vista químico para la existencia de sabor es la presencia de un medio disolvente: agua, saliva, etc. En algunas ocasiones el sabor está relacionado con la composición química de los alimentos, por ejemplo, el sabor salado tiene relación con las sales de sodio y potasio, el sabor agrio con contenido de ácido, el sabor dulce con la presencia de glucosas. A veces cambios menores en las estructuras químicas de un compuesto químico puede cambiar el sabor de dulce a amargo o incluso insípido.

d) Aditivos alimentarios. Los aditivos alimentarios son compuestos químicos añadidos a los alimentos que mejoran algunas de sus propiedades naturales, como pueden ser el sabor, el aspecto, la vida media de consumo, etc.

El empleo de aditivos alimentarios es muy antiguo, va desde el uso de vinagre para elaborar los encurtidos, hasta de emulgentes para hacer más espesa la mayonesa.

3.17. ALMACENAJE DE LA MATERIA PRIMA EN LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

El almacenamiento de materias primas está orientado a minimizar el efecto de estacionalidad de ciertos productos alimentarios, tomando en cuenta el tiempo que se encuentran cada uno de ellos en este lugar comprobando sus fechas de caducidad, peso y tiempo de conservación de estos productos.

Generalmente suelen emplearse para el almacenamiento, en almacenes acondicionados al tipo de industria específico (herméticos, al aire libre, refrigerados, cuartos fríos, congeladores, etc.), cámaras frigoríficas, de acuerdo a cada producto su conservación es distinta y con diferentes temperaturas para cada uno de estos productos.

Los recipiente de comidas deben estar almacenados a 6 pulgadas del piso, en superficies limpias de manera que se evite salpicados y contaminación.

Evitando la contaminación cruzada en las refrigeradoras, almacenamiento de toda la comida cocinada, cubierta, y que no esté a lado ni debajo de comidas

crudas de origen animal, toda comida lista para el consumo o la que no se tratada con temperaturas deben estar protegidas de cualquier contaminación de otras comidas que requieran tratamientos futuros de lavados o cocinados.

Ya se esta cruda o cocinada jamás debe estar almacenada directamente sobre el estante de las refrigeradoras.

Ya sea en la refrigeradora o cualquier forma de almacenamiento es prohibido poner comidas o paquetes de estas o bebidas inmersas en agua con hielo ninguna comida puede ser almacenada debe ser almacenada debajo de cañerías de agua servida, deben estar por lo menos a 18 pulgadas de cada lado de la línea de desagüe. Cuando las comidas son almacenadas en refrigeradores ubicados, fuera del establecimiento estas estructuras deben tener techos protectores efectivos, para esos alimentos en tránsito para la cocina o el edificio principal.

Hielo usado para el consumo o para almacenar en frio paquetes de bebidas np potenciales peligrosas, deberán sido hechos de agua potable, manejados en forma sanitaria, almacenando en piletas u otros contenedores con drenaje permanente y protegido de cualquier contaminación.

3.17.1. EMPLEO EN LA COCINA

Cuando se cocina lentamente un conjunto de verduras (que contienen azúcares) y se les añade un alimento con contenido proteínico aparece la reacción de Maillard. Esta técnica requiere alimentos de buena calidad, no proporcionando buenos resultados en alimentos no frescos o poco jugosos. El resultado final es la generación de una concentración de sabores y un tostado superficial del

alimento, consiguiendo efectos muy sabrosos. Es muy importante que la intensidad del calor emitido por el foco calorífico sea directamente proporcional al grosor de la pieza calentada, y que éste se aplique durante el tiempo justo, para no llegar a quemarlo ni resecarlo por exceso de cocción (Esto produce efectos nocivos). Los alimentos que se hacen a la plancha pueden ser piezas pequeñas, o ir algo troceados. En cambio, en el horno pueden hacerse piezas más grandes o alimentos sin trocear. Para acelerar la reacción se pueden emplear soluciones de azúcares en las proteínas, de ahí la receta del pato laqueado al estilo Pekín, que es cubierto durante varios días con una capa de miel. A la inversa, los alimentos con azúcares o almidón pueden rociarse con una solución de proteínas hidrolizadas como la salsa de soya que acelera la aparición de un color dorado. Ya que los azúcares sencillos reaccionan más rápido, muchas salsas para barbacoa contienen algún ácido como jugo de limón o vinagre que rompen la sacarosa de la azúcar común en fructuosa y glucosa.

3.17.2. CONTROL DE PORCIONES

El tamaño estándar de la porción significara la cantidad fija servida al cliente por un precio de venta fijo, es el más valioso estándar que el restaurante debe fijar o establecer. Los platos pueden ser porcionados por peso, volumen y cuenta (unidades individuales). El peso es utilizado para medir el tamaño de la carne, vegetal y demás, el volumen se utiliza para líquidos (salsas, caldos básicos o bebidas) y la cuenta o unidad se utiliza para las cosas individuales como patatas, huevos, espárragos.

3.18. HIGIENE PERSONAL Y ÁREA DE PRODUCCIÓN

Es muy importante para la seguridad del trabajo constituye dos actividades íntimamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener nivel de salud de los empleados.

3.18.1. HIGIENE EN EL AREA DE PRODUCCION

Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. Está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de dos variables: el hombre - y su ambiente de trabajo, es decir que posee un carácter eminentemente preventivo, ya que se dirige a la salud y a la comodidad del empleado, evitando que éste enferme o se ausente de manera provisional o definitiva del trabajo.

3.18.2. COSTUMBRES Y HÁBITOS

Es un conjunto de saberes y experiencias se transmite de generación en generación, por diferentes medios. Los niños aprenden de los adultos y los adultos de los ancianos. Aprenden de lo que oyen y de lo que leen; se ilustran también de lo que ven y experimentan por sí mismos en la convivencia cotidiana. Así se heredan las tradiciones

Mediante la transmisión de sus costumbres y tradiciones, un grupo social intenta asegurar que las generaciones jóvenes den continuidad a los conocimientos, valores e intereses que los distinguen como grupo y los hace diferentes a otros.

Conservar las tradiciones de una comunidad o de un país significa practicar las costumbres, hábitos, formas de ser y modos de comportamiento de las personas.

3.18.2.1. COSTUMBRES ALIMENTICIAS DEL RIOBAMBEÑO

Las costumbres más comunes de los riobambeños es consumir preparaciones dentro de sus hogares como el desayuno compuesto de huevos cocidos o revueltos, jugo de frutas, café en agua o leche y su respectivo sándwich, almuerzo compuesto de sopa, plato fuerte o segundo, el jugo de frutas y postre, merienda una taza de agua aromática y una pieza de pan y las tradicionales de su ciudad estas se las encuentran en los establecimientos ubicados en los diferentes mercados ofreciendo una gastronomía tradicional variada, las comidas más representativas de la ciudad son:

El hornado (cerdo horneado con mote y lechuga en jugo avinagrado) siendo una costumbre muy tradicional por sus habitantes ya que la disfrutan tanto en los días feriados como en los fines de semana es muy apetecido por propios y de ciudades aledañas, el ceviche de chochos (chochos en salsa natural de tomate con cuero, tostado y ensalada de cebolla) costumbre tradicional de la ciudad de Riobamba ya que estos han ido pasando de generación en generación, estos platos como tortillas (papa, carne al jugo, huevo, ensalada), jugo de sal (jugo de carne con huevos ligeramente fritos y limón), fritada (cerdo cocido en agua hasta dorarse, mote, tostado, maduro y lechuga), tortillas de maíz, cuy los venden en los mercados y pueblos aledaños a la ciudad.

3.18.2.2. COSTUMBRES VISIBLES DE LOS EXPENDEDORES DE ALIMENTOS

Los expendedores tienen múltiples costumbres para vender sus preparaciones dentro de estas tenemos, la higiene de los establecimientos que cumplen con todas estas normas, mientras que en otros son deplorables es decir que con la mano que reciben el dinero cogen los alimentos y los brindan a los clientes, no utilizan malla ni gorros para cubrir el cabello, en la manipulación utilizan una sola tabla para todos sus productos, siendo causantes de varias enfermedades a las personas que las consumen y para atraer la atención del cliente utilizan halagos, dando ofertas o pequeñas porciones de los productos que venden para que sus clientes los compren.

IV. METODOLOGIA

A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en El Centro Comercial “La Condamine”, de la ciudad de Riobamba durante el período Marzo – diciembre 2011.

B. VARIABLES

1. Identificación de Variables

A) Características socio demográficas

B) Nivel de conocimientos

C) Prácticas

D) Costumbres

2. Definición

Socio demográficas. Es el conjunto de características demográficas y sociales de un determinado grupo.

Nivel de conocimientos. Hechos, o datos de información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto u objeto de la realidad.

Prácticas Conjunto de actividades realizadas en un trabajo determinado.

Costumbres. Hábito adquirido por la práctica frecuente de un acto

3. Operacionalización

VARIABLE	INDICADOR	CATEGORIA

Características socio demográficas	Sexo	Masculino Femenino
	Edad	Menor 18 18-25 26-33 34-41 Más de 42
	Procedencia	Urbana Rural
Nivel de conocimientos en la manipulación de alimentos preparados.	Conocimientos sobre higiene:	Bueno Regular Malo
	Conocimientos sobre preparación. Aves Carnes rojas Pescados y mariscos Bebidas	Bueno Regular Malo
	Conocimiento sobre expendio.	Bueno Regular Malo
Prácticas en la manipulación de Alimentos preparados.	Lavado de manos.	Adecuadas Inadecuadas
	Lavado de alimentos.	Siempre A veces Nunca
	Forma de venta	Adecuada inadecuada
	Frecuencia en la limpieza de equipos y utensilios.	Diaria Semanal Ocasional Nunca
	Frecuencia en la limpieza de áreas de trabajo.	Diaria Semanal Ocasional Nunca
	Limpieza del local.	Diaria Dos veces a la semana Ocasional
	Cuidados en la conservación de	Adecuada Inadecuada

	alimentos.	
Costumbres de los expendedores de alimentos	Preparación	Recetas Ingredientes

C. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptivo

D. UNIVERSO Y MUESTRA

El universo estuvo constituido por 264 expendedores de alimentos del centro comercial La Condamine. La muestra lo constituyeron 159 expendedores determinados a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2(m-1)+1}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

m = tamaño de la población

e = error admisible (aceptable hasta el 5%)

$$n = \frac{264}{\quad\quad\quad}$$

$$(0.05)^2 (264-1) + 1$$

$$n = \frac{264}{\quad\quad\quad}$$

$$(0.0025) * (263) + 1$$

$$n = \frac{264}{\quad\quad\quad}$$

$$1.66$$

$$n = 159//$$

FRACCIÓN MUESTRAL

EXPENDEDORES DE CADA SECCIÓN

SECCIÓN	EXPENDEDORES/ FRACCIÓN MUESTRAL	TOTAL ENTREVISTADOS
Hornados	84 x 0.60	51
Jugos	60 x 0.60	36
Comidas	120 x 0.60	72
	264	159

E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

La información de los expendedores de alimentos del mercado “La Condamine”, se obtuvo a través de la encuesta que consta en el Anexo No 1

Los datos recogidos fueron procesados, tabulados y analizados para ser presentados a través de tablas de frecuencias y gráficos.

- Posteriormente se interpretaron los resultados, con el respectivo sustento en el marco teórico, datos que sirvieron de base para el establecimiento de conclusiones y recomendaciones.
- La información obtenida, permitió diseñar una guía para la capacitación del personal que labora en el expendio de alimentos y bebidas del mercado “LA CONDAMINE”.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

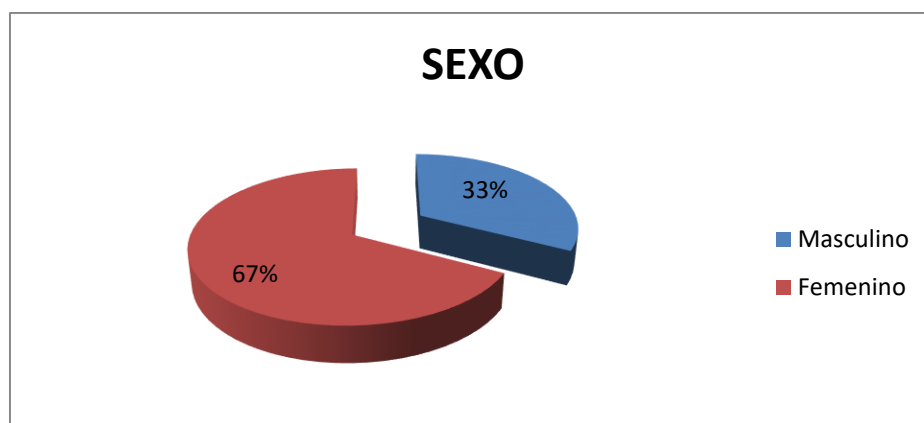
A. CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS DE LOS EXPENDEDORES DE ALIMENTOS PREPARADOS DEL MERCADO LA CONDAMINE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA. 2011

TABLA No 1

Distribución por sexo

SEXO	No	%
Masculino	52	32 %
Femenino	107	68 %
TOTAL	159	100 %

GRAFICO 1. Sexo



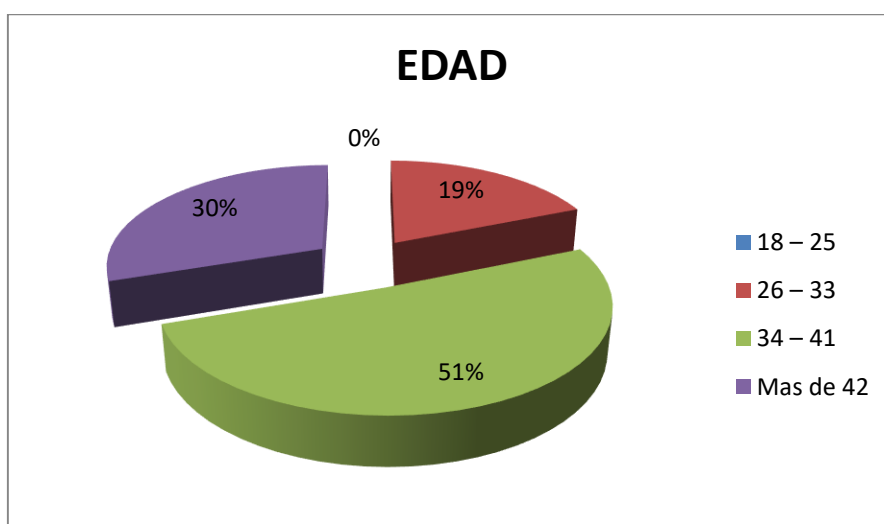
Los expendedores de alimentos preparados en el mercado La Condamine en su mayoría son mujeres (68%) lo que deja ver que socialmente se sigue asignando a la mujer el papel de preparar alimentos.

TABLA No 2

Distribución por edad

EDAD	No	%
Menos de 18	0	0 %
18 – 25	0	0 %
26 – 33	30	19 %
34 – 41	81	51 %
Más de 42	48	30 %
TOTAL	159	100 %

GRAFICO 2. Edad



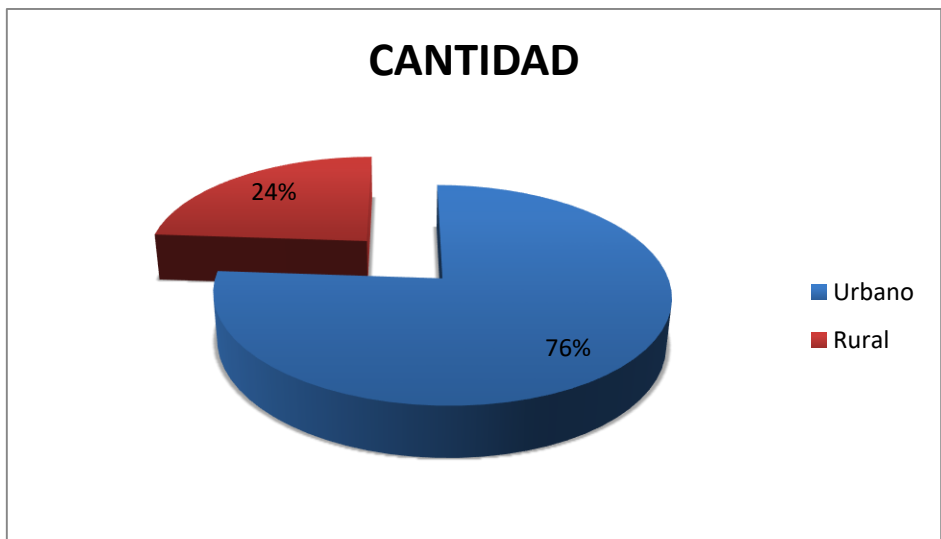
Se puede apreciar claramente que la mayor parte de expendedores se encuentran en la madurez y la edad adulta temprana, es curioso notar que no se encuentra en este grupo población joven lo que puede deberse a que los puestos que se asignan en el mercado generalmente los mantienen las personas por largos años y no es tan fácil que nuevas personas accedan a ellos.

TABLA No 3

Distribución según procedencia

PROCEDENCIA	No	%
Urbano	121	76 %
Rural	38	24 %
TOTAL	159	100 %

GRAFICO 3. Procedencia



Mediante la investigación realizada se determinó que una gran parte de los expendedores de los establecimientos de alimentos y bebidas que se encuentran en el interior del mercado La Condamine pertenecen al sector urbano en un 76%, mientras que al sector rural un 24 %. El hecho de laborar en la ciudad, hace que las personas busquen radicarse en la misma ciudad.

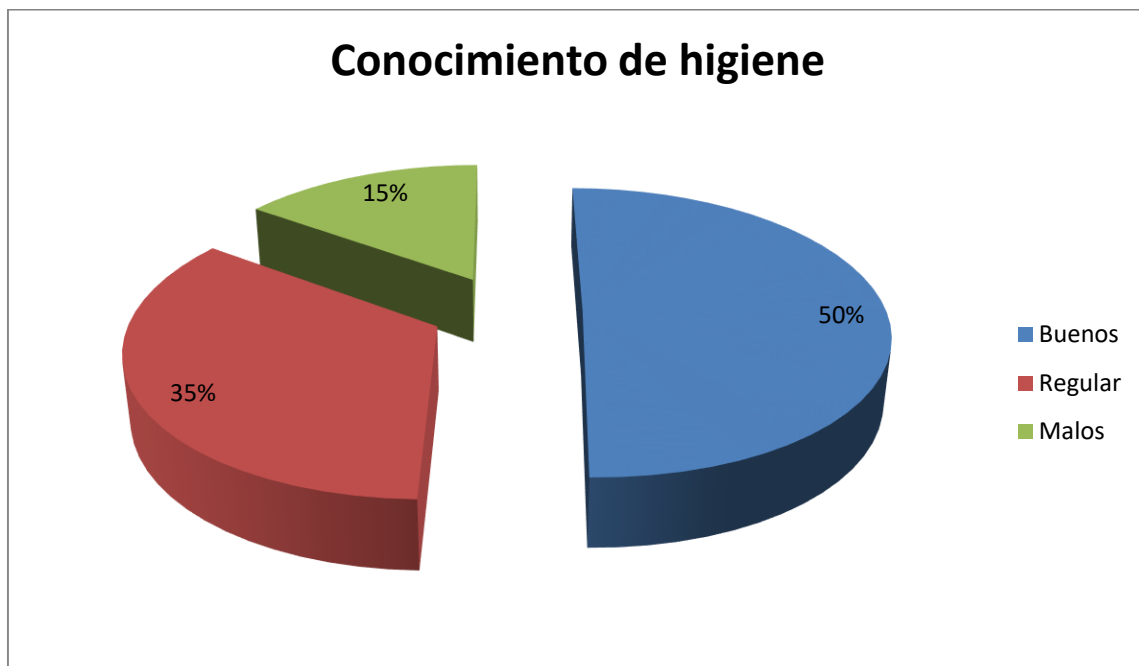
B. NIVEL DE CONOCIMIENTOS DE LOS EXPENDEDORES DE ALIMENTOS PREPARADOS DEL MERCADO LA CONDAMINE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA. 2011

TABLA No 4

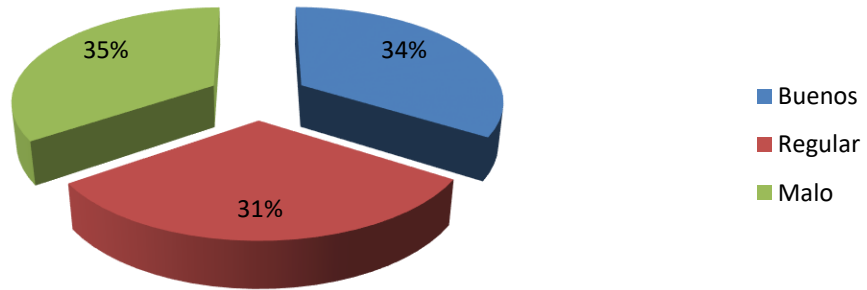
Distribución según nivel de Conocimientos

CONOCIMIENTOS	BUENOS		REGULAR		MALOS		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%	No	%
Conocimiento de higiene	80	50	55	35	24	15	159	100
Normas higiénicas antes de preparar los alimentos	54	34	50	31	55	35	159	100
Higiene de las carnes	49	31	50	31	60	38	159	100
Uso de agua	49	31	60	38	50	31	159	100
Normas higiénicas para el expendio	69	43	50	31	40	25	159	100

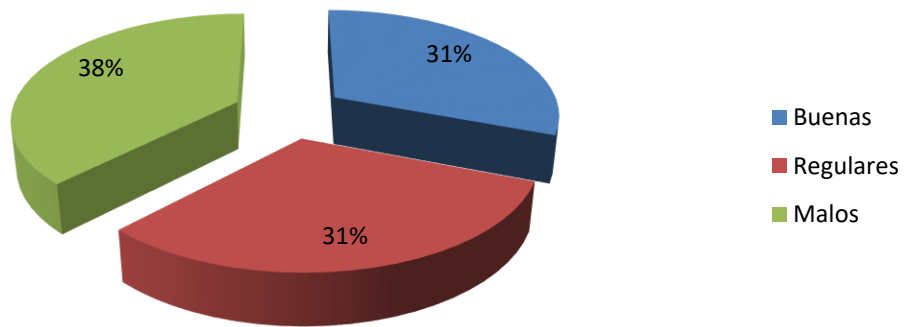
GRÁFICO No 4



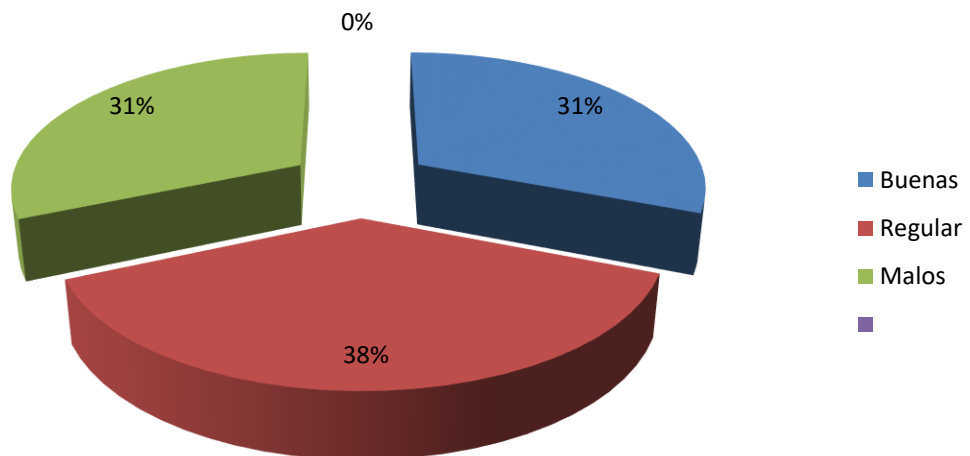
Normas higienicas antes de preparar los alimentos



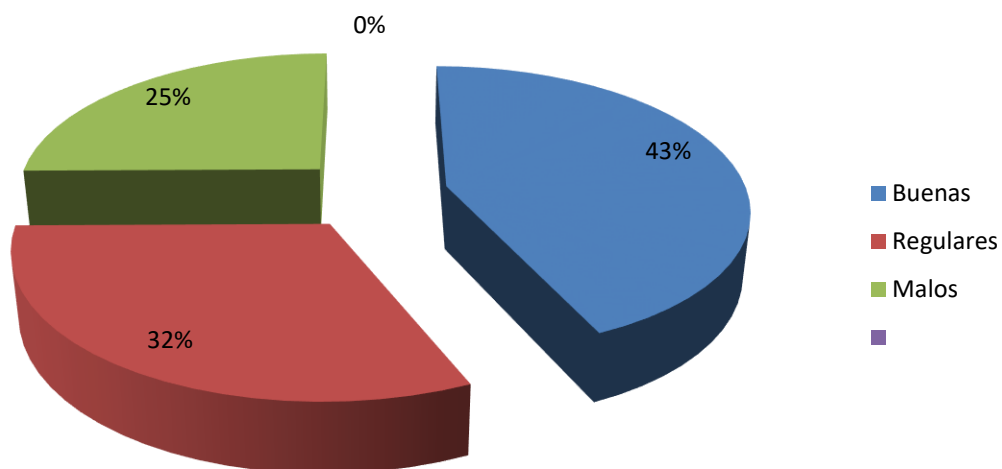
Higiene de las carnes



Uso de agua



Normas higiénicas para el expendio



Al evaluar los conocimientos de los expendedores de alimentos, se puede observar que las categorías Regular y Malo suman porcentajes superiores a la calificación buena de conocimientos en casi todos los ítems investigados, solamente en la pregunta referente a concepto de higiene los valores correspondientes al nivel bueno es igual a la suma de regulares y malos (50%).

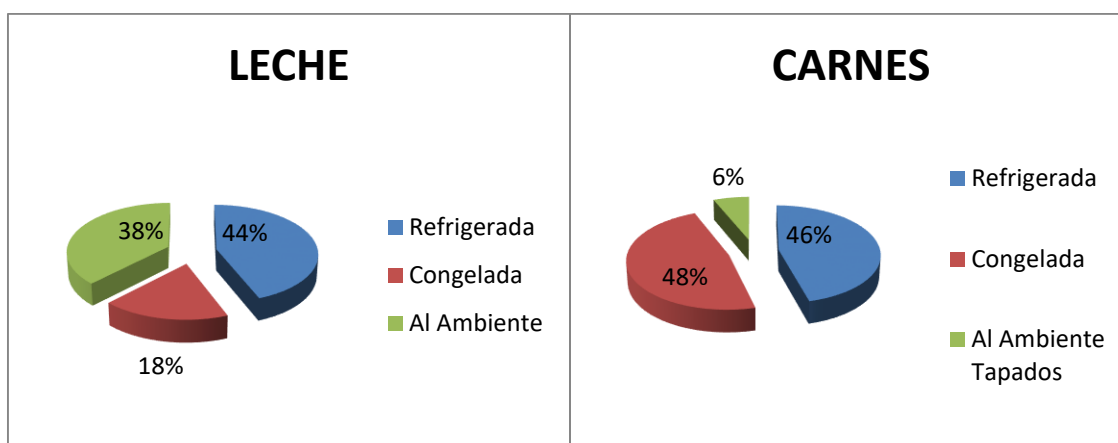
Esto hace necesario que se oriente de mejor manera a los comerciantes para que se pueda mejorar la calidad sanitaria de los productos que expenden.

TABLA No 5

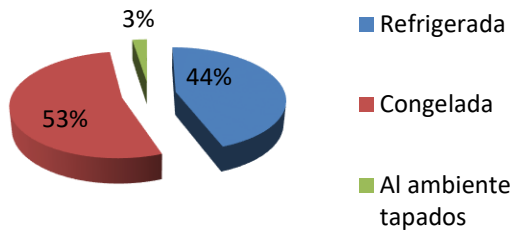
Distribución según conocimientos sobre conservación de alimentos

ALIMENTOS	REFRIGERADA		CONGELADA		AL AMBIENTE TAPADOS		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%	No	%
Leche	70	44	29	18	60	38	159	100
Carne	73	46	76	48	10	6	159	100
Pescados y Mariscos	71	45	85	53	4	2	159	100
Frutas	70	44	9	7	80	49	159	100
Verduras	56	35	23	14	80	51	159	100
Alimentos secos	0	0	0	0	159	100	159	100

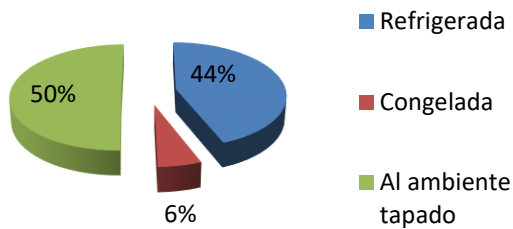
GRÁFICOS No 5



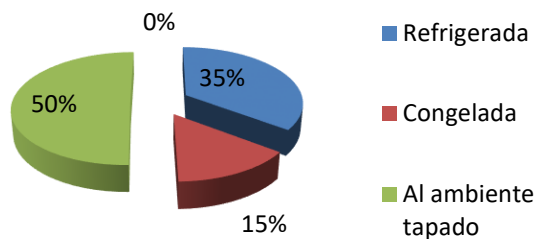
PESCADOS Y MARISCOS



FRUTAS



VERDURAS



La mayoría de los investigados, tienen conocimientos correctos sobre los métodos de conservación que deben aplicarse a alimentos como carnes, leches pescados, mariscos los cuales requieren mantenerse en cadena de frío para garantizar su estado sanitario. En lo que concierne a frutas y hortalizas que si bien requieren refrigeración, un importante porcentaje dice que deben congelarse lo que constituye una práctica incorrecta no desde el punto de vista sanitario sino más bien por los daños organolépticos que la congelación ocasiona en estos alimentos.

En cuanto a alimentos secos, todos coinciden en que su conservación debe ser al ambiente y en recipientes tapados.

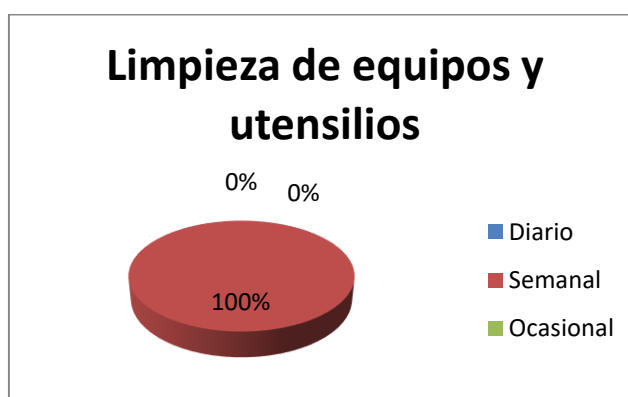
C. PRACTICAS DE LOS EXPENDEDORES DE ALIMENTOS PREPARADOS DEL MERCADO LA CONDAMINE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA. 2011

TABLA N0 6

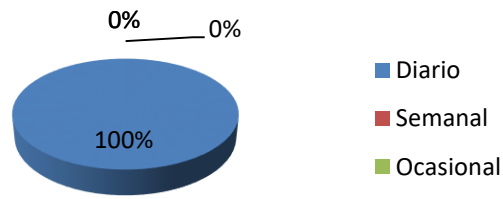
Distribución según frecuencia de limpieza

PRÁCTICAS	DIARIO		SEMANAL		OCASIONAL		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%	No	%
Limpieza de equipos y utensilios	0	0	159	100	0	0	159	100
Limpieza de mesones y áreas de trabajo	159	100	0	0	0	0	159	100
Limpieza de local	159	100	0	0	0	0	159	100

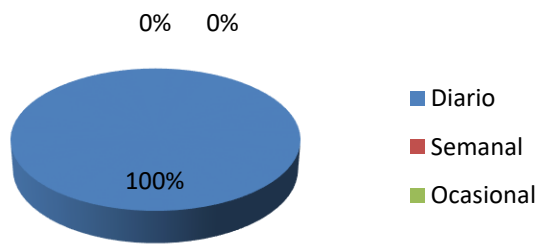
GRÁFICO No6



Limpieza de mesones y áreas de trabajo



Limpieza de local



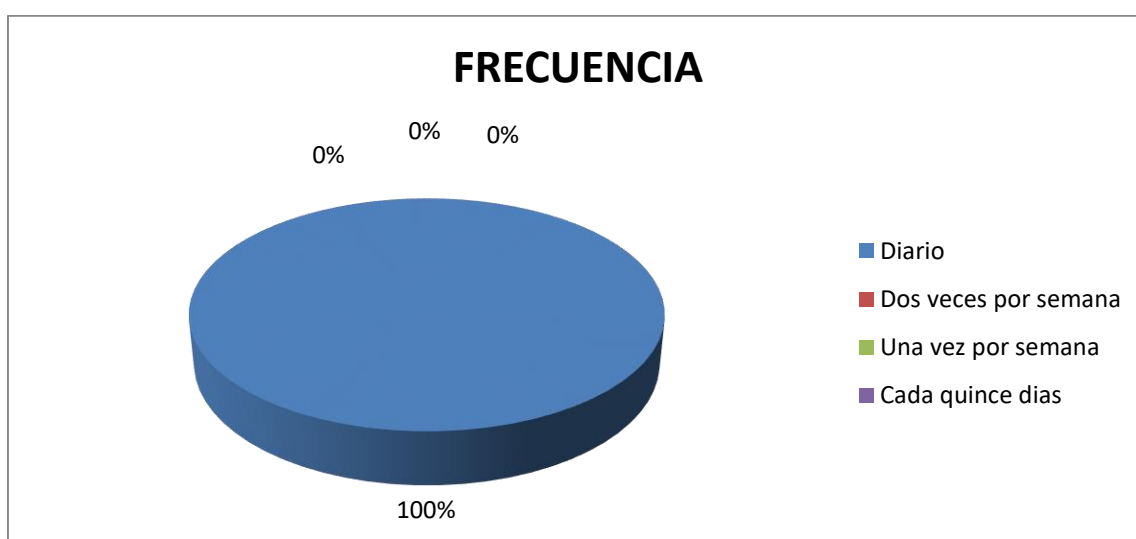
El 100% manifiesta que la limpieza de los equipos y utensilios de trabajo las realiza semanalmente; el 60% realiza la limpieza de mesones y áreas de trabajo a diario; lamentablemente para la limpieza usan solo agua y no agentes desinfectantes, el cloro lo utilizan para la limpieza de pisos y paredes

TABLA No 7

Distribución según frecuencia de cambio de uniforme

FRECUENCIA	NO	%
Diario	159	100
Dos veces por semana	0	0
Una vez por semana	0	0
Cada quince días	0	0
TOTAL	159	100

GRÁFICONo7



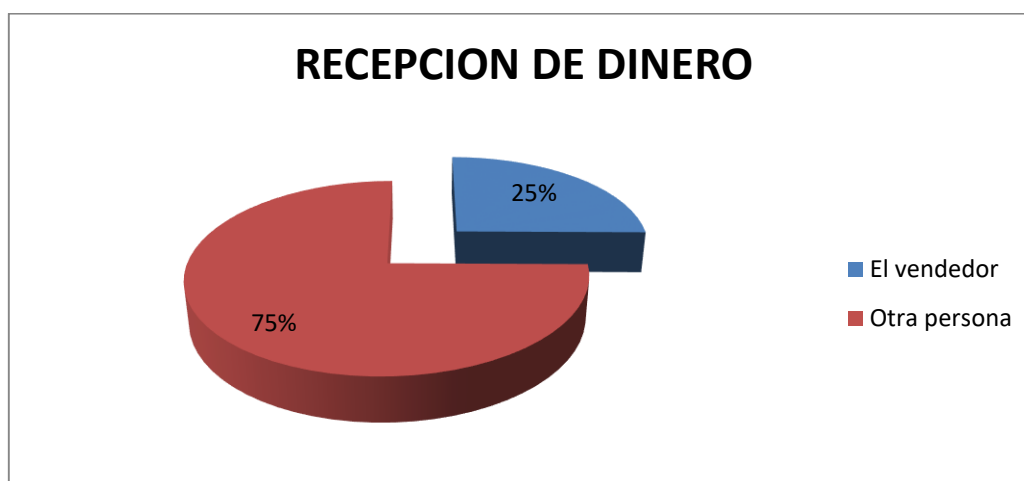
Si bien es cierto que los expendedores de alimentos, dicen que se cambian el uniforme a diario, sin embargo se observa que esta práctica no refleja la realidad porque al observar los que traen puesto, éstos están sucios, dando una mala imagen para los consumidores.

TABLA No 8

Prácticas en la manipulación del dinero en el expendio

RECEPCIÓN DE DINERO	No	%
El vendedor	40	38
Otra persona	119	62
TOTAL	159	100

GRÁFICO No8



El 62 % de investigados, manifiesta que es otra la persona encargada del cobro y manipulación del dinero durante el expendio de sus productos, pero es muy

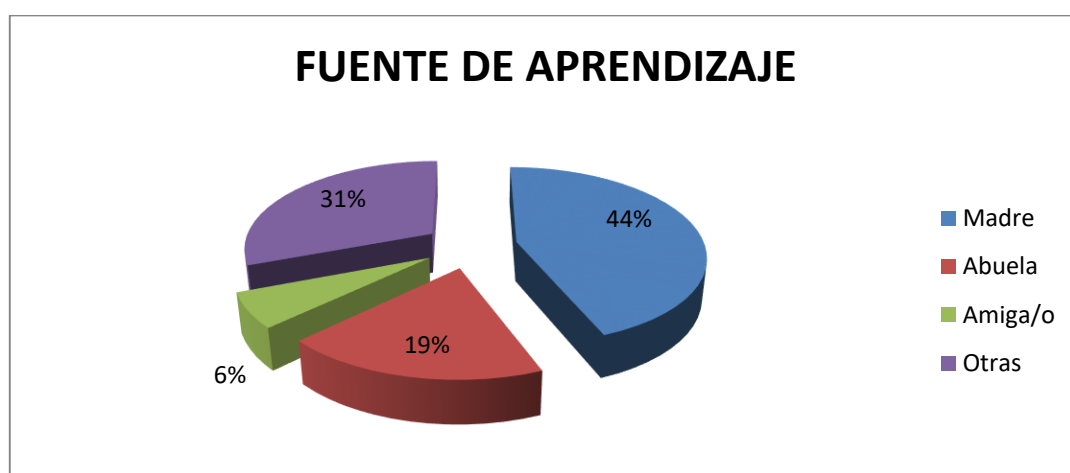
significativo que el 38 % de vendedores sean los que realizan la venta y cobran sin ninguna medida de precaución.

D. COSTUMBRES DE LOS EXPENDEDORES DE ALIMENTOS PREPARADOS DEL MERCADO LA CONDAMINE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA. 2011

TABLA No 9

FUENTE DE APRENDIZAJE	NO	%
Madre	70	44
Abuela	30	19
Amiga/o	10	6
Otras	49	31
TOTAL	159	100

GRÁFICO No9



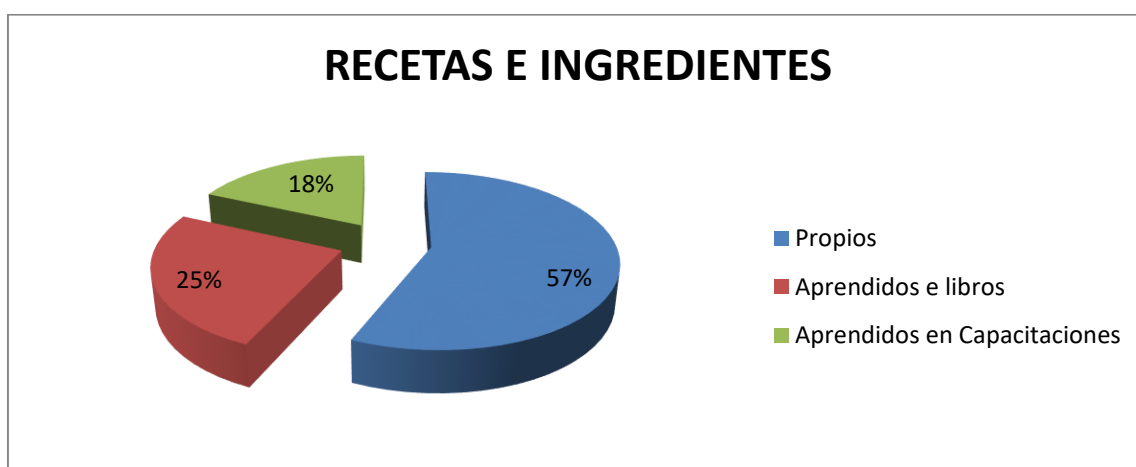
El 40% de expendedoras de alimentos preparados manifiestas que son sus madres quienes les transmitieron los conocimientos que ellas poseen sobre el “negocio”, esta actividad es familiar por lo tanto la mayor parte de ellos heredan a sus hijos esta forma de ganarse la vida

TABLA No 10

Utilización de recetas e ingredientes

RECETAS E INGREDIENTES	NO	%
Propios	90	56
Aprendidos en libros	40	25
Aprendidos en capacitaciones	29	19
TOTAL	159	100

GRÁFICO No 10



Tratándose de un negocio que tradicionalmente ha sido de la familia, las recetas e ingredientes que utilizan en la preparación de sus productos, son también en el 56%, “secretos” que dicen dan las características particulares a sus productos. En este tipo de negocios se maneja empíricamente el proceso de preparación de los alimentos.

VI. CONCLUSIONES

- La tarea que tradicionalmente se ha asignado a las mujeres de ser las responsables de preparar los alimentos, se refleja en los datos encontrados donde la mayoría de expendedores de alimentos preparados son mujeres.
- Es más frecuente la presencia de expendedores adultos, pues al parecer la gente joven busca otras alternativas de trabajo
- En su mayoría los expendedores de alimentos y bebidas creen que la higiene es únicamente el lavado de manos, tomando en cuenta que la higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para conservar su salud y prevenir enfermedades.
- En cuanto a normas de conservación de alimentos, existe un buen conocimiento en el sentido de garantizar la cadena de frío necesaria en carnes, pescados mariscos.
- En cuanto a la conservación de frutas y verduras aunque la mayoría respondió que deben estar refrigeradas, sin embargo en la práctica esto

no ocurre pues estos alimentos están expuestos al ambiente, no utilizan recipientes adecuados, no los tapan y están en contacto con moscos.

- Algunas prácticas como el cambio de uniformes no es la correcta, pese a que los expendedores dicen asumirla no se observa pulcritud en los mismos.
- La costumbre de manipular dinero al mismo tiempo que los alimentos representa un importante riesgo sanitario que debe motivarse cambiarlo
- La gran mayoría de expendedores de alimentos preparados y bebidas del mercado LA CONDAMINE, se han dedicado a esta actividad por tradición ya que sus padres y familiares llevan mucho tiempo en el negocio y ellos los han heredado; no tienen conocimientos ni académicos ni artesanales en servicios gastronómicos.

VII. RECOMENDACIONES

- Se debe concientizar a los expendedores del mercado LA CONDAMINE sobre lo delicado que es el expendio de alimentos y bebidas, y cómo influye esto en el bienestar de los clientes.

- La administración del mercado debería implantar normas y técnicas de higiene para los expendedores, para los alimentos y los establecimientos, verificando la utilización de soluciones de limpieza adecuadas y no solamente agua.

- Las asociaciones de expendedores agrupados, deberían preocuparse por la capacitación de todos sus asociados en temas relevantes, como la manipulación de alimentos e higiene, atención al cliente, técnicas de preparación de alimentos y otros.

- Entregar la guía de capacitación para el personal que labora en los establecimientos de alimentos y bebidas del mercado “LA CONDAMINE” para renovar los conocimientos y prácticas en la manipulación de los mismos.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. RIOBAMBA (GASTRONOMÍA)

[http. www.mailxmail.com](http://www.mailxmail.com) Arte y ciencia culinaria de Riobamba.

2011-02-16

2. MERCADOS- RIOBAMBA

[http. www.wikipedia.org/wiki/Riobamba y sus mercados](http://www.wikipedia.org/wiki/Riobamba_y_sus_mercados)

2011-02-19

3. ALIMENTOS (CONOCIMIENTOS-PRÁCTICAS)

[http. www.monografias.com/conocimientos y prácticas para preparar](http://www.monografias.com/conocimientos_y_practicas_para_preparar)

2011-0218

4. COCINA (EQUIPOS - UTENSILIOS)

[http. www.mailxmail.com/.../equipos-utensilios-necesarios-cocina](http://www.mailxmail.com/.../equipos-utensilios-necesarios-cocina)

2011

5. COSTUMBRES – HÁBITOS COMERCIANTES

[http://www.s.wikipedia.org/wiki/Tradición, costumbres y hábitos](http://www.s.wikipedia.org/wiki/Tradición,_costumbres_y_hábitos)

2011-02-19

6. COSTUMBRES RIOBAMBEÑAS

[http://www.chimborazo/Riobamba costumbres y tradiciones](http://www.chimborazo/Riobamba_costumbres_y_tradiciones)

2011-02-19

7. GASTRONOMÍA (HISTORIA)

[http://www.wikipedia.org/wiki/historia de la Gastronomía](http://www.wikipedia.org/wiki/historia_de_la_Gastronomía)

2011-02-19

8. GASTRONOMÍA ÉPOCA COLONIAL

[http://www.es.wikipedia.org/wiki/Gastronomía de la época colonial.](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Gastronomía_de_la_época_colonial)

2011-02-23

2011-02-24

10. GASTRONOMÍA SLOW FOOD

[http://www.es.wikipedia.org/wiki/Slow Food](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Slow_Food)

2011-02-24

11. ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

[http://www.es.wikipedia.org/wiki/Restaurante, establecimientos.](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Restaurante,_establecimientos)

2011-02-26

12. ALIMENTOS (CLASIFICACIÓN)

[http://www.monografias.com › Salud › Nutrición el alimento](http://www.monografias.com/Salud/Nutricion/el_alimento)

2011-02-26

13. GASTRONOMÍA MACROBIÓTICA (CONCEPTO)

[http://www.monografias.com clasificación de los alimentos](http://www.monografias.com/clasificacion_de_los_alimentos)

2011-02-26

14. MANIPULACIÓN

[http://www.monografias.com manipulación de los alimentos.](http://www.monografias.com/manipulacion_de_los_alimentos)

2011-02-26

15. TÉCNICAS CULINARIAS - MANIPULACIÓN

[http://www.es.wikipedia.org/wiki/utilización de las técnicas de cocina](http://www.es.wikipedia.org/wiki/utilizacion_de_las_tecnicas_de_cocina)

2011-02-26

16. ALIMENTOS –CONSERVACION (REACCIÓN QUÍMICA)

[http://www.es.wikipedia.org/wiki/Química de los alimentos](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Quimica_de_los_alimentos)

2011-02-26

17. ALIMENTOS (CONTAMINACIÓN)

<http://www.monografias.com/.../contaminación-alimentaria>

2011-02-26

18. SANITACION – CONTROL

http://www.monografias.com/.../puntoscríticos_y_riesgos

2011-02-26

19. ZÚÑIGA, E. Etiqueta Moderna Servicio al Cliente Bogotá: Círculo de Lectores

2005. 300p.

20. GALLEGOS, J. Equipos para implementar Lima: editorial gallardo publicado en el 2007. 220p.

21. CARRIÓN, L. Gerencia de Alimentos y Bebidas: Texto Básico. Riobamba:

ESPOCH. 2009

118p.

Anexos

9. GASTRONOMÍAFAST FOOD

[http://www.es.wikipedia.org/wiki/Comida rápida](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Comida_rápida)

X. ANEXOS

Anexo N. 01.

Encuestas a los expendedores

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

ESCUELA DE GASTRONOMÍA

La encuesta que se le presenta, es anónima, y tiene como objetivo elaborar una guía que le ayude a mejorar la calidad de los alimentos que Ud. expende. Sírvase marcar con una X la respuesta que considere correcta.

Gracias.

Datos Informativos

a) Sexo:

a) Masculino ----- **b) Femenino** -----

b) En qué grupo de edad se ubica?:

a) Menos de 18 -----

d) 34 – 41 -----

b) 18 - 25 -----

e) Más de 42 -----

c) 26 - 33 -----

c) Procedencia:

a) Urbana -----

b) Rural -----

Señale con una X la respuesta que Ud. considere correcta. No marque más de una respuesta:

1. La higiene es:

- a. El lavado de manos
- b. La limpieza de la casa
- c. El lavado de alimentos
- d. Todas las anteriores
- e. Ninguna de las anteriores

2. Antes de preparar los alimentos es necesario:

- a. Lavarlos en agua segura
- b. Mantenerlos protegidos de moscas
- c. Colocarlos en recipientes limpios
- d. Todas las anteriores
- e. Ninguna de las anteriores

2. Las carnes deben ser bien cocinadas porque:

- a. Son más sabrosas
- b. Así les gusta a los clientes
- c. Se garantiza su estado sanitario

- d. Todas las anteriores
- e. Ninguna de las anteriores

3. El agua segura para preparar los jugos es:

- a. Hervida o de botellón
- b. De la llave porque es potable
- c. Las dos anteriores

4. Cuáles son las normas higiénicas que deben observarse en la conservación de los siguientes alimentos:

a. Leche: Refrigerada _____ Congelada _____ Al ambiente _____

b. Carnes: Refrigerada _____ Congelada _____ Al ambiente _____

b. Pescados y Mariscos:

Refrigerada _____ Congelada _____ Al ambiente _____

d. Frutas: Refrigerada _____ Al ambiente _____

e. Verduras: Refrigerada _____ Al ambiente _____

f. Alimentos secos: Refrigerados _____ Al ambiente en recipientes tapados _____

5. El expendio de alimentos debe hacerse:

- a. Con las manos limpias
- b. En recipientes limpios
- c. Sin manipular dinero
- d. Todas las anteriores
- e. Ninguna de las anteriores

6. El lavado de manos debe hacerse:

- a. Antes de preparar los alimentos
- b. Después de utilizar el baño
- c. Después de manipular dinero
- d. Todas las anteriores
- e. Ninguna de las anteriores

7. Con qué frecuencia realiza la limpieza de los equipos y utensilios:

- a. Diaria
- b. Semanal
- c. Ocasional

8. Con qué fin se debe utilizar mandiles y gorros cuando se prepara alimentos:

- a. Para evitar que se ensucie la ropa

- b. Para garantizar la higiene de los alimentos que se prepara
- c. Para cumplir una disposición de las autoridades
- d. Todas las anteriores
- e. Ninguna de las anteriores

9. Con qué frecuencia realiza la limpieza de los mesones y otras áreas de trabajo:

- a. Diario
- b. Semanal
- c. ocasional

10. Con qué frecuencia realiza la limpieza de su establecimiento

- a. Diario
- b. semanal
- c. ocasional

12. Con qué frecuencia se cambia el uniforme:

- a. Diario
- b. Dos veces a la semana
- c. Una vez por semana
- d. Cada quince días

13. Cuándo Ud. vende sus preparaciones, quién recibe el dinero:

- a. Ud. misma
- b. Otra persona

14. Quién le enseñó a preparar lo que Ud. Vende?

La mamá _____

La abuela _____

Amiga/o _____

Otros _____ Cuál _____

15. La receta o los ingredientes que utiliza son:

Propios _____

Aprendidos en libros _____

Aprendidos en capacitaciones _____

MUCHAS GRACIAS

Anexo N. 02

GUIA DE MANEJO



La presente guía de manejo servirá como instructivo para que los expendedores de alimentos y bebidas del mercado la Condamine tengan una mejor visión sobre los conocimientos, prácticas y costumbres en el manejo de alimentos y el buen trato al cliente.

OBJETIVO GENERAL

Elaborar una guía de manejo sobre los conocimientos, prácticas y costumbres dirigido a los expendedores de alimentos y bebidas del mercado la Condamine.

ELABORACIÓN DE LA GUÍA DE MANEJO

Presentación.

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, pone a consideración de los expendedores de alimentos y bebidas del mercado la Condamine la presente Guía de Manejo sobre los conocimientos, practicas y costumbres, la manipulación de alimentos. Misma que contiene de manera resumida los tipos de establecimientos, mejoramiento de servicio, conocimientos básicos y técnicos de gastronomía, el proceso de la materia prima el antes y después, los diferentes tipos de producción, almacenaje y conservación, el mantener una buena salud. Consciente de que muchos de estos aspectos los expendedores no se basan en términos de salud, bienestar y satisfacción de sus necesidades; pongo a disposición la presente guía que servirá para mejorar las actividades del servicio gastronómico de los locales de alimentos y bebidas del Mercado la Condamine. La gastronomía a tomado gran importancia a nivel mundial y su objetivo está centrado en el mejoramiento en los procesos productivos de los alimentos siendo un compromiso y responsabilidad de los expendedores adoptar y renovar sus conocimientos para proporcionar mayor calidad en sus productos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

- ✓ Tipos de establecimientos gastronómicos.
- ✓ Mejoramiento del servicio.
- ✓ Conocimientos básicos y técnicos de gastronomía.
- ✓ El antes, durante y después de la materia prima.

- ✓ Proceso de la materia prima
- ✓ Tipos de cocción
- ✓ Contaminación de los alimentos
- ✓ Almacenaje y conservación de materia prima.
- ✓ Tipos de conservación
- ✓ Yo elijo lo mejor para mantener en buen estado mis alimentos.

- ✓ Costumbres de los expendedores de alimentos

NUTRICIÓN E IMPORTANCIA DE UNA BUENA ALIMENTACIÓN

Clasificación de establecimientos gastronómicos.

Restaurantes Clásicos.- estos establecimientos respetan el menú tradicional, así como su elaboración y su servicio. Su personal se compone habitualmente de un Chef, especializado y personal con las mismas características.

Restaurantes clásicos ocasionales.- tiene las mismas características que el restaurante clásico con una diferencia, el menú tradicional lo fusionan con conocimientos técnicos y adaptados al gusto de acuerdo al lugar en donde se encuentren ofreciendo un menú muy variado.

Restaurantes especializados.- ofrecen un menú que representa su etnia, región o pueblo, pueden estos ser de mariscos, italianos.

Restaurantes del tipo tenedor libre.- lugar en donde los clientes se sirven a su gusto los diferentes alimentos ofrecidos por lo que su menú es muy amplio en un ambiente familiar sencillo. Sus valores son bajos.

Restaurante familiar.- establecimiento que ofrece una carta que varía en una semana pueden ser estos, fondas, comedores corporativos.

Restaurantes del tipo Fast.- Son de comida rápida con autoservicio no existe el cocinero profesional.

Restaurantes a la Carta.- el menú que ofrece es de acuerdo a la zona de influencia local, usando elementos simples y tradicionales de nuestra cocina, o relacionados al lugar donde se encuentren.

Restaurantes del tipo Snack Bar o Confeiterías.- su menú se basa en ofrecer comidas simples en un tiempo rápido con un ambiente agradable, confortable y ameno. El personal no está altamente capacitado, se trata de gente que ha aprendido el oficio por necesidad y no por vocación.

MEJORAMIENTO DEL SERVICIO

Hay que tener presente que la formación y capacitación de los expendedores de los establecimientos del mercado "La Condamine", debe ser en grupo y continua efectuándose de manera eficiente desde sus inicios, vale decir antes de conseguir el empleo, durante la permanencia del servidor en estos lugares, fomentándose el pensamiento creativo e innovador tomando en cuenta que el servicio es un determinante en el prestigio y éxito de un negocio siendo la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes.

TRATO AMABLE

Debemos mostrar amabilidad con el cliente bajo cualquier circunstancia, siempre debemos saludar, dar la bienvenida, mostrar una sonrisa sincera, y decir gracias.

MOSTRAR INTERÉS

Debemos mostrar interés con el cliente, apenas éste ingrese al restaurante, sea lo que estemos haciendo, debemos acercarnos a él, darles la bienvenida y seguirlos hasta que tomen alguna mesa y sugerirles la especialidad de la casa.

HIGIENE

Es un factor fundamental, basta con que el piso de la cocina haya desperdicios (en caso de que ésta pueda ser vista por los clientes), o que los baños estén sucios, para que haya rechazo en el cliente, probablemente no vuelva a visitarnos en el caso de los restaurantes, la higiene o limpieza debe ser constante tanto en la parte interior como exterior, y más aun si puede ser vista por los clientes desde el comedor.

RÁPIDA ATENCIÓN

En el caso de los restaurantes, la rapidez en la atención es muy importante, aunque ésta dependerá del tipo de restaurante que tenemos y del tipo de público al cual va dirigido, si nuestro restaurante es de comida rápida, está basado en menús, o está orientado a trabajadores o ejecutivos que salen a almorzar en sus horas de refrigerio; la atención debe ser muy rápida. Lo que además de ganarnos la preferencia de estos consumidores, nos permitirá desocupar más rápidamente las mesas, y poder así, atender a un mayor número de clientela.

ATRAER NUEVOS CLIENTES

Un buen servicio debe satisfacer al cliente e influir en su comportamiento. Un programa de servicio bien diseñado incrementará los atractivos de un determinado establecimiento.

AUMENTO DE LAS VENTAS A LOS CLIENTES ACTUALES

La acogida de los clientes será mayor para futuras ventas, mayores pedidos de clientes antiguos como nuevos y sobre todo evitar el arrepentimiento de algunos consumidores lo que implica conservar al Cliente.

MEJORES PRECIOS Y PRODUCTOS

Es razonable que una organización pida un precio más alto si ofrece servicios que los Clientes encuentran valiosos.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y TÉCNICAS DE GASTRONOMÍA

Principios de la gastronomía

La gastronomía tuvo sus inicios en la época romana con los tiempos se ha ido modificando y puliendo cada uno de estos conocimientos adquiridos así tenemos las técnicas de cortes, cocción, términos técnicos usados en la cocina, tiempos en los que se debe cocinar un alimento, temperaturas adecuadas tanto para preparar como para consumir.

Materia prima

La materia prima son los distintos productos que se usa para preparar un determinado alimento, esta materia prima se clasifica de la siguiente manera.

CLASIFICACIÓN DE LOS ALIMENTOS.

1. Alimentos lácteos (leche, caseína, crema, manteca, queso)
2. Alimentos cárneos y afines (carne, huevos)
3. Alimentos farináceos (cereales, harinas)
4. Alimentos vegetales (hortalizas, y frutas)

5. Alimentos azucarados (azúcares, miel)
6. Alimentos grasos (aceites alimenticios, grasas alimenticias, margarina)
7. Bebidas (bebidas alcohólicas, o sin alcohol, jarabes, jugos vegetales, bebidas fermentadas, vinos y productos afines, licores)
8. Productos estimulantes y fruitivos (cacao y chocolate, café y sucedáneos, té, hierba mate)
9. Correctivos y coadyuvantes (especias o condimentos vegetales, hongos comestibles, levaduras, fermentos y derivados, sal y sales compuestas, salsas, aderezos o aliños, vinagres)

EL ANTES, DURANTE, DESPUÉS

Compra: La materia prima debe ser adquirida de acuerdo al consumo y sus ventas ya que un exceso llevaría al desperdicio y posterior pérdida de materia prima y económica.

Recepción: Una vez que se adquiere debe ser revisada y limpiada adecuadamente, en el caso de enlatados y productos que su caducidad sea rápida hay que verificar su fecha de vencimiento.

Almacenamiento: Este proceso debe ser adecuado y con la debida precaución de no contaminar con otros alimentos, debe existir un lugar adecuado y acondicionado para almacenar.

CUADRO N°- 27 Signos de calidad y descomposición de los alimentos.

PRODUCTO	SIGNO DE CALIDAD	SIGNO DEDESCOMPOSICION
Manzanas	Firme y buen color	Blandas y golpeadas
zanahorias	Lisas y firmes	Blandas
Coliflor	Blanca, hojas verdes	Descolorido, manchas oscuras
Apio	Firme, tallo liso	Marchita y descolorida
Pepinos	Firmes, color verde	Partes blandas
Peras	Pesados, en su forma	Áreas blandas y sin brillo
Uvas	Pegadas al racimo	Tallos secos y uvas goteando
limones	Pesados, color amarillo	Piel pegajosa y color opaco
Lechugas	Hojas crujientes y brillantes	Color marrón en las hojas
Hongo	Blancos, cremosos	Capucha oscura y venenosa
Naranjas	Firmes, pesadas, brillantes	Cáscara seca esponjosa y azul
Rábanos	Firmes, sin golpes	Golpeados, blandos
Cebollas	Firme, cuello pequeño	Humedad, cuello blando
Duraznos	Ligeramente blandos	Aguado, cuello blando
Pimientos	Brillantes, sin manchas	Cortes, manchas oscuras
Piñas	Rama fácil de separar	Hojas marrones, oscuras
Papas	Firmes, lisas	Olor desagradable, fuerte, golpeadas
Tomates	Suaves, color rojo brillante	Marcas descoloridos
Huevos abiertos	Cubre área pequeña	Área ancha
De la clara	Espesa y semi alta	Aguada y alta
De la yema	Firme, redonda y alta	Baja y ovalada
De la cáscara	Uniforme i integra	Forma normal

FUENTE: Expendedores del centro comercial Condamine

ELABORADO POR: Ximena Melo

¿YO ELIJO LO MEJOR PARA MANTENER EN BUEN ESTADO MIS ALIMENTOS?

Señala con una (x) cual opción sería la mejor para usted al momento de guardar sus alimentos.

1. Congelar a altas temperaturas (.....)
2. Cubrir con papel aluminio (.....)
3. Guardar en recipientes plásticos (.....)
4. Cubiertos con papel film (.....)

ALIMENTACION ADECUADA.

Nutrición importancia de una buena alimentación

El cuerpo humano necesita de nutrientes, proteínas, vitaminas, minerales, la salud es el aspecto más importante de cualquier ser humano, es que mediante ella nos podemos desenvolver correctamente en nuestro medio. A la vez va de la mano con la alimentación que a diario mantenemos siendo esta una razón para mejorar nuestros hábitos y costumbres alimenticias.

Para conseguir una alimentación sana, que cubra adecuadamente nuestras necesidades, debemos combinar bien los alimentos por lo que es necesario conocer los nutrientes que contienen. En todos los casos se producen trastornos que afectan a la salud, obesidad, desnutrición o enfermedades debidas a la falta o exceso de algún nutriente concreto.

Las grasas que son importantes en la salud se recomiendan en pequeñas cantidades como la margarina, mantequilla, aceite y dulces. El consumo de carnes, pescados, los huevos, legumbres y frutos secos, así como quesos, leche y yogur, arroz, pan que deben consumirse con moderación. A diferencia de las verduras y frutas que nunca deben faltar en las comidas diarias que consumimos así como el agua que es de gran importancia en nuestra alimentación ya que un mas de la mitad de nuestro cuerpo está constituido por agua.

COSTUMBRES DE LOS EXPENDEDORES DE ALIMENTOS

Los expendedores tienen múltiples costumbres para vender sus preparaciones dentro de estas tenemos la higiene los establecimientos cumplen con todas estas normas en algunos lugares mientras que en otros son deplorables es decir que con la mano que reciben el dinero cogen los alimentos y los brindan a los clientes, no utilizan malla ni gorros para cubrir el cabello, en la manipulación utilizan una sola tabla para todos sus productos, siendo causantes de varias enfermedades a las personas que las consumen y para atraer la atención del cliente utilizan halagos, dando ofertas o pequeñas porciones de los productos que venden para que sus clientes los compren.

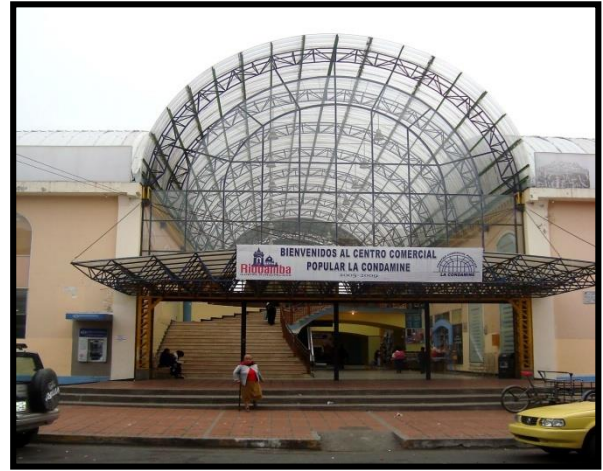


Imágenes N.01

Anexo N. 03

Fotos

Fachada del Centro Comercial “ La Condamine”.



Imágenes N. 02

Entrada al Centro Comercial “ La Condamine”.



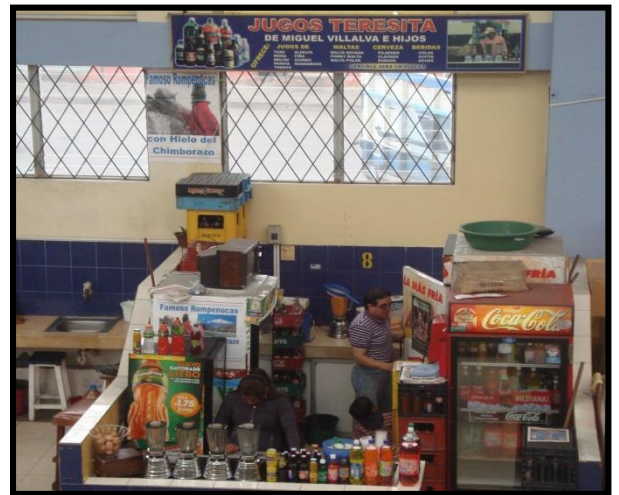
Imágenes N.03

Patio de comidas del Centro Comercial “ La Condamine”.



Imágenes N.04

Sección hornados y jugos del Centro Comercial “ La Condamine”.



Imágenes N. 05

Sección comidas del Centro Comercial “ La Condamine”.



Imágenes N.06

**Entrega de la guía de manejo al personal del Centro Comercial “ La
Condamine”.**

