

Sección 1

Elaborado por: Orta, D. Morantes, N. Lopez, A. Pacheco, J. Lopez, V.



RELACIONES HUMANAS

"Conjunto de conductas, actitudes y respuestas que adoptan los individuos a través de la interacción con otras personas haciendo uso de la comunicación verbal y no verbal, lo que permite relacionarse de manera cordial y amistosa." Soria (2004)

Tipos de relaciones humanas

- Primarias
- Secundarias
- Insatisfactorias

- Son la base para un desarrollo eficaz de un equipo de trabajo.
- Explicar, predecir y evaluar el comportamiento humano.
- Propiciar la convivencia entre los individuos.
- Ayuda a evitar los conflictos.

¿Importancia?

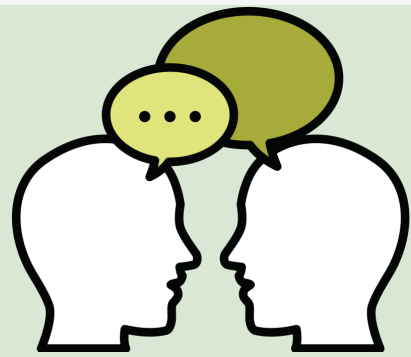
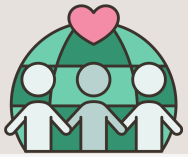


Inteligencia social

Percibir lo que la otra persona está sintiendo, entender su punto de vista y la facilidad de tener interacciones sanas y efectivas.

Empatía

Según Prieto "la empatía es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar del otro y poder así comprender su punto de vista, sus reacciones, sentimientos y demás."



COMUNICACIÓN

"Proceso, por el cual una o más personas llamadas emisores, transmiten un mensaje, con la finalidad de que sea comprendido por una o varias personas denominadas receptores". Gálvez (2003)

Emisor >>> <<< Receptor



Tipos de comunicación

Verbal

No verbal

Cinética

Prosémica

Estilos de comunicación

Pasiva

Asertiva

Agresiva

Normas del buen hablante

1. Expresarse de forma clara y sencilla
2. Mirar a los oyentes
3. Pronunciar correctamente las palabras
4. Utilizar un tono de voz adecuado
5. Permitir la participación de los oyentes

Normas del buen oyente

1. Mirar a la persona que habla
2. Escuchar con atención
3. Evitar interrumpir sin necesidad al hablante
4. Levantar la mano para participar
5. Respetar las ideas de los demás.



AUTOESTIMA

Según Castro (2023), la autoestima "es el concepto que tenemos de nuestra valía y se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo durante nuestra vida"



COMPONENTES DE LA AUTOESTIMA

Cognitivo

Afectivo

Conductual



Creencias



FORMACIÓN DE LA AUTOESTIMA

Desde niños se va construyendo el concepto que tenemos de nosotros mismos.

"Los eventos que tienen mayor influencia suelen ser aquellos que marcaron nuestra infancia, como la manera en que nos trataron nuestros padres, profesores o amigos"



¿CÓMO AUMENTAR LA AUTOESTIMA?

1. Buscar y encontrar el origen de la baja autoestima
2. Intentarlo aunque se pueda fracasar
3. Sustituir los objetivos por valores
4. Identificar las fortalezas
5. Convertir los pensamientos negativos en respuestas racionales
6. Separarse de los miedos
7. Perdonarse a sí mismo, practicar la autocompasión
8. Aumentar la confianza con posturas de poder
9. Hacer ejercicio
10. Pensar más en los demás

IMPORTANCIA DEL PERSONAL DENTRO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO



El término personal en el contexto del servicio hace referencia al "conglomerado de personas que prestan sus servicios a la orden de cualquier organización"

EQUIPO DE COCINA

1. Gerente general
2. Asistente del gerente general
3. Chef ejecutivo
4. Chef de cocina
5. Sous chef
6. Chef de partie
7. Chef garde manger
8. Saucier
9. Chef repostero
10. Pantry
11. Expenditer
12. Chef Rôtisseur
13. Plongeur
14. Camarero
15. Bartender
16. Host
17. Aprendiz



El Programa Estatal de Comedores comunitarios DIF de Jalisco, México (2016) propone:

Una mesa directiva conformada por:

- Coordinador
- Administrador
- Vocal de Alimentación y Nutrición.
- Vocal de Salud
- Vocal de Educación y Gestión
- Vocal de Recreación
- Vocal de Apoyo y Contraloría Social

Además de la mesa directiva:

- Responsables del abastecimiento.
- Responsables de preparación de alimentos.
- Aux. de preparación de alimentos y distribución.
- Responsable del aseo.
- Aux. de aseo.



Administración del personal:

Es el proceso administrativo de coordinar eficazmente la gestión de conocimiento, desarrollo, habilidades y destrezas, capacidades, experiencias del grupo de personas que conforman una organización.

Finalidad

Lograr la exitosa consecución de objetivos y metas que coadyuven a una óptima productividad



Sección 4

Elaborado por:

Garcia, D. Cl. 28.154757
Lares, M. Cl. 28.43.781
Pastran, A. Cl.27.472.779
Pedroza, M. Cl 25.847.614
Rodriguez, A. Cl. 27.451.063

HIGIENE PERSONAL

Normas básicas de higiene personal

- Lavado de manos
- Supervisar el estado de salud
- Verificar enfermedades y lesiones
- Limpieza personal
- Conductas adecuadas
- Educación sanitaria

- "Conjunto de cuidados que necesita nuestro cuerpo para mantenerse en un estado saludable". Gobierno de Mendoza.
- Siendo el manipulador la principal fuente de contaminación y transmisión de enfermedades por medio de los alimentos.

- Conducta**
- Fume, mastique chile o tabaco
 - Muerda las uñas
 - Pruebe los alimentos
 - Estornude, tosa o escupa
 - Utilice joyas

Limpieza personal

- X**
- Uniforme adecuado
 - Empleo de guantes
 - Baño diario
 - Correcto lavado de manos



Sabias que

En el año 2017 se unieron FAO, OMS y OPS para crear un manual de manipulador de alimentos, visítalo; aquí tienes el link <https://www.fao.org/3/i7321s/i7321s.pdf>

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Limpieza

"Eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias objetables". Codex Alimentarius 1969.

Desinfección

"Es la reducción por medio de diferentes agentes de la cantidad de microorganismos para mantener la inocuidad de los alimentos". Codex alimentaris 1969.

Pasos de la limpieza

Los implementos y ambientes contaminados favorecen la proliferación de microorganismos, por lo cual se recomiendan los siguientes pasos.

- Pre- Limpieza
- Limpieza
- Aclarado
- Desinfección
- Secado



Métodos de Limpieza

- **Limpieza en seco:** se realiza en las áreas donde el gua puede aumentar el riesgo de contaminación microbiológica.
- **Limpieza en húmedo:** para este proceso se eliminan los desechos gruesos, luego se aplica un detergente y se enjuaga con abundante agua

Detergentes

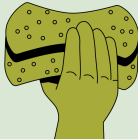
Propiedades:

- 1.Soluble en agua a la temperatura necesaria.
- 3.Carecer de acción irritante sobre la piel y los ojos, y no ser tóxico.
- 5.Biodegradable.
- 7.Fácilmente arrastrables con agua.
- 9.Estables durante los períodos de almacenamiento largos.

- 2.No ser corrosivo para las superficies del equipo.
- 4.Estables durante los períodos de almacenamiento largos.
- 6.De empleo económico.
- 8.Inodoro.

Tipos

- Álcalis inorgánicos
- Ácidos orgánicos e inorgánicos
- Agentes surfactantes
- Agentes quelantes



Metodos de desinfección

Físicos:

Se emplea temperatura, luz, humedad y otros agentes físicos.

Calor:
Agua caliente (70° - 80° X 5 min - 15 min)
Vapor saturado (+85°C X 1min - 2min)

Radiación ultravioleta:
Uso restringido.

Ozono:
Uso restringido.

Químicos:

- Cloro (gaseoso)
- Hipoclorito de sodio (liquido)
- Hipoclorito de calcio (granulado)
- Yodoforos
- Compuestos de amonio cuaternario (QUATS)
- Anfóteros
- Fenólicos



DESECHOS SOLIDOS

El correcto manejo de los residuos es otro paso fundamental para garantizar la inocuidad de los alimentos y por ende para preservar la salud de los consumidores.

MANEJO DE RESIDUOS

- Utilizar bolsas de uso único o recipientes identificados
- Ser removidos cuando estén llenos
- Colocar o vaciar los residuos en depositos tapados fuera del establecimiento
- Limpiar y desinfectar los recipientes



Zonas de almacenamiento

- Deben estar identificadas
- Mantenerse limpias
- Resistentes a infestaciones por polagas
- Lejos del area de produccion

Legislacion

Artículo 25. El establecimiento debe disponer de recipientes, áreas, e instalaciones apropiadas para la recolección y almacenamiento de los residuos sólidos, conforme a lo estipulado en las normas sanitarias vigentes. Cuando se generen residuos orgánicos putrescibles se debe disponer de locales refrigerados para su manejo previo a la disposición final. Gaceta oficial 36.081

CONTROL DE PLAGAS



Las plagas son todos aquellos insectos, pájaros, roedores y/o cualquier otro animal no deseado que dependen total o parcialmente de los alimentos humanos para su nutrición y que son capaces de contaminar directa o indirectamente los alimentos.



Control integrado de plagas CIP

1. Inspecciones periodicas
2. Limpieza
3. Metodos fisicos y mecanicos
4. Metodos quimicos



Principales infestaciones

Roedores: infectan a través de su orina, excrementos o con el simple contacto de su boca o su cuerpo

Insectos de arrastre: son portadoras de una gran variedad de gusanos, parásitos, gérmenes y bacterias perjudiciales para la salud.

Insectos voladores: trasladan fácilmente las bacterias y gérmenes en los alimentos o en las superficies en donde se sirven o preparan

Insectos diversos: polillas, ácaros, diversas mariposas, escarabajos y gorgojos.



- #### Aspectos importantes
- Mantener buenas condiciones
 - Realizar reparaciones necesarias
 - Inspeccionar las zonas circundantes
 - Mantener los posibles lugares de acceso cerrados
 - Supervisar las medidas de erradicacion
 - Registrar los plagicidas utilizados

Enfermedades trasmisibles

Salmonella Typhimurium, Poliomieltis y Entamoeba histolytica, disentería bacilar, fiebre tifoidea, salmonella y E. Coli.





Sección 3

Elaborado por:
Cárdenas, D.
Cretaro, M.
De Freitas, A.
Fernández, S.
Pereira, D.
Yépez, C

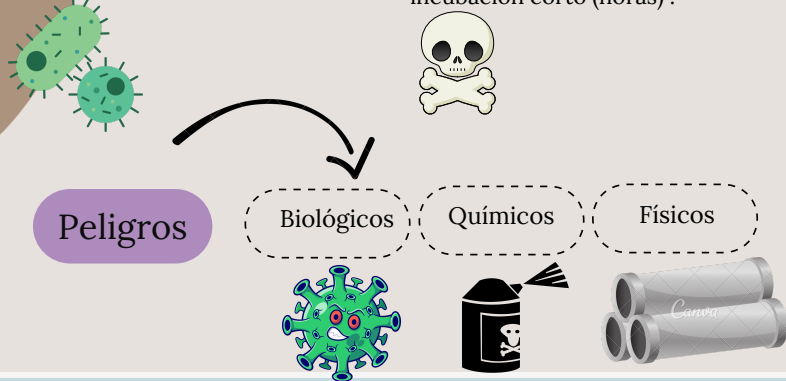
Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA)

Las ETA son un síndrome originado por la ingesta de alimentos y/o agua que contiene agentes etiológicos en cantidades tales que afectan la salud del consumidor a nivel individual o grupal.

Clasificación de las ETA

Infeción alimentaria: causadas por la ingesta de un alimento contaminado con bacterias que empiezan a reproducirse en el organismo. Presentan un periodo de incubación largo (días)

Intoxicación alimentaria: causadas por la ingesta de un alimento contaminado con toxinas producidas por microorganismos. Estas presentan un periodo de incubación corto (horas).



Clasificación de los agentes etiológicos de las ETA

Agentes infecciosos	Agentes no infecciosos
<ul style="list-style-type: none"> Bacterias Virus Parásitos Priones 	<ul style="list-style-type: none"> Toxinas bacterianas Productos químicos Hongos venenosos (micotoxinas) Metales pesados

ETA: síntomas, periodos de incubación, tipo de agente y alimentos implicados

Enfermedad	Agente etiológico	Período de incubación	Signos y síntomas	Alimentos implicados
Bacillus cereus gastroenteritis (tipo emético)	Exo-enterotoxina de B. cereus	De 1/2 a 5 horas	Náuseas, vómitos, y algunas veces diarreas	Arroz
Intoxicación estafilocócica	Exoenterotoxinas A, B, C, D y E de Staphylococcus aureus.	De 1 a 8 horas, promedio de 2 a 4 horas	Náuseas, vómitos, arcadas, dolores abdominales, diarrea, prostración	Jamón, productos de carne de res o aves, pasteles rellenos de crema
Pequeños virus, redondos, productores de gastroenteritis	Adenovirus, coronavirus, rotavirus, parvovirus, calicivirus y astrovirus	1/2 a 3 días, usualmente 36 horas	Náuseas, vómitos, diarreas, dolor abdominal, mialgias, dolor de cabeza, etc	Alimentos contaminados con heces humanas
Cólera	Endo Enterotoxina de Vibrio cholerae, de heces de personas infectadas	De 1 a 3 días	Diarrea acuosa y profusa, vómitos, dolores abdominales, deshidratación, etc	Pescados y mariscos crudos, alimentos lavados o preparados con agua contaminada
Salmonelosis	Varios serotipos de Salmonella de heces de personas y animales infectados	De 6 a 72 horas, promedio de 18 a 36 horas	Dolores abdominales, diarrea, escalofríos, fiebre, náuseas, vómitos, malestar	Carne de res y aves y sus derivados, derivados de huevo, otros alimentos contaminados por salmonelas

Factores determinantes

- El patógeno o sus toxinas deben estar presentes en el alimento
- El patógeno debe estar presente en cantidad suficiente
- El alimento debe presentar características intrínsecas que favorezcan el desarrollo del agente.
- El alimento debe permanecer en la zona de peligro de temperatura
- Debe ingerirse una cantidad suficiente del alimento conteniendo el agente
- Manipuladores con escasas prácticas de higiene personal
- Fallas en la limpieza de utensilios y equipo de la cocina.
- Utilización de agua no potable.

ETA en Venezuela

Helmintiasis	174.465 casos.
Amebiasis	110.015 casos.
Giardiasis	45.718 casos.
Hepatitis Aguda tipo A	3.491 casos.
Cólera	96 casos.
Fiebre tifoidea	3 casos.
Total	1.959.826 en total !!!

Buenas prácticas de Manufactura

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son una serie de prácticas y procedimientos que son obligatorias para los establecimientos que comercializan sus productos alimenticios en el país

- Abarca**
- Higiene y manipulación
 - Correcto diseño y funcionamiento de los establecimientos
 - Documentación y registro

CAPITULO II DE LA EDIFICACIÓN E INSTALACIONES

Artículo 7º. Los accesos y alrededores del establecimiento deben tener superficies pavimentadas o recubiertas con materiales que faciliten el mantenimiento sanitario e impidan la generación de polvo, la acumulación de aguas, o la presencia de otras fuentes de insalubridad para el alimento.

SECCIÓN I Requisitos de Diseño y Construcción

Artículo 11. La edificación y sus instalaciones deben estar construidas de manera de facilitar las operaciones de limpieza, desinfección y desinsectación según lo establecido en el programa de saneamiento del establecimiento.

Herramienta clave para lograr la inocuidad de los alimentos

SECCIÓN III Abastecimiento de Agua

Artículo 17. El agua que se utiliza en el establecimiento de alimentos debe ser potable, y cumplir como mínimo con las especificaciones vigentes establecidas en las "Normas Internacionales para el Agua Potable" de la Organización Mundial de la Salud, ó con normas nacionales aprobadas al respecto.

CAPITULO IV DEL PERSONAL SECCION I Educación y Capacitación

Artículo 40. Todas las personas que realizan actividades de manipulación de alimentos deben tener formación en materia de educación sanitaria, especialmente en cuanto a prácticas higiénicas y de higiene individual. Así mismo, deben estar capacitados para llevar a cabo las tareas que se le asignen y aplicar principios sobre prácticas correctas de fabricación de alimentos.

SECCIÓN V Instalaciones Sanitarias

Artículo 26. El establecimiento de alimentos debe disponer de instalaciones sanitarias tales como salas de baño y vestuarios ubicadas, diseñadas y construidas conforme a lo estipulado en las normas sanitarias, vigentes.

CAPITULO VI DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD HIGIENICA SECCIÓN I Registros de Fabricación y Distribución

Artículo 70. El fabricante de alimentos debe mantener los registros que documenten el cumplimiento de los procedimientos establecidos para efectuar el control higiénico de la producción y distribución del producto.

Sección 2

Nociones generales sobre microorganismos y parásitos.

Elaborado por: Alvarez, M. Cartagena Y. Linares, B.

Portillo, Y. Sánchez A.

Microorganismos

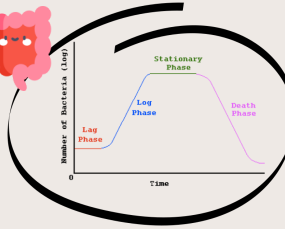
Según la Organización Panamericana de la Salud, se define como microorganismo a toda forma de vida muy pequeña que sólo puede verse con un microscopio.

Tipos

- Bacterias
- Virus
- Hongos
- Parásitos

Clasificación

- Beneficiosos
- Alterantes
- Patógenos



Bacterias que más frecuentemente contaminan alimentos

- Salmonella
- Staphylococcus aureus
- Clostridium botulinum
- Escherichia coli



Factores que favorecen el desarrollo microbiano

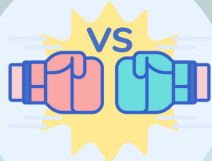
Factores intrínsecos:

- Nutrientes
- pH
- Potencial redox
- Actividad de agua
- Estructuras biológicas
- Constituyentes antimicrobianos

Factores extrínsecos:

- Humedad relativa
- Temperatura

NOCIÓN BÁSICA



CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Higiene de los alimentos
La OPS y la OMS, indican que la higiene de los alimentos se basa en las medidas necesarias, la cual permite garantizar un producto inocuo, en buen estado y comestible, apto para el consumo humano.

Calidad de los alimentos
Diversas variables que influyen en la aceptabilidad que tiene para el consumidor, entre estas características se encuentran: el valor nutricional; las propiedades sensoriales, así como los métodos de elaboración y propiedades funcionales

Idoneidad de los alimentos
Es la garantía de que los alimentos son aceptables para el consumo humano de acuerdo con su uso previsto.

Inocuidad de los alimentos
Es la garantía de que los mismos no causarán daños a la salud del consumidor.

Según la FAO la preservación de alimentos puede definirse como el conjunto de tratamientos que prolonga la vida útil de aquéllos.

Métodos de preservación por tratamientos físicos:

- Uso de altas temperaturas
- Uso de bajas temperaturas

Métodos de preservación por acción química:

- Preservación con azúcar
- Adición de Sales
- Conservación por Componentes del Humo
- Fermentación
- Acidificación
- Encurtidos

Métodos de preservación por nuevas tecnologías:

- Uso de radiaciones ionizantes y No Ionizantes
- Campos Eléctricos y Magnéticos
- Altas Presiones

Clasificación de los alimentos

Perecederos



Semiperecederos



No perecederos



Aditivos alimentarios



Según la OMS, los aditivos alimentarios son sustancias que se añaden a los alimentos para mantener o mejorar su inocuidad, su frescura, su sabor, su textura o su aspecto.

Clasificación:

- Colorantes
- Conservantes
- Antioxidantes
- Estabilizantes
- Aromatizantes
- Acidulantes
- Edulcorantes
- Espesantes
- Saborizantes
- Emulsionantes



Métodos para el almacenamiento de alimentos

almacenamiento de alimentos elaborados.

Alimentos que no deben ser refrigerados

- Verifique que los alimentos enlatados no estén dañados.
- Mantenga los alimentos alejados de productos tóxicos.
- Los alimentos se habrán de almacenar apilados.
- Mantener adecuadas condiciones de temperatura y humedad



Alimentos que deben ser refrigerados

- Refrigere o congele.
- Verifique las instrucciones.
- Marine alimentos dentro del refrigerador.
- Limpie el refrigerador en forma regular y limpie inmediatamente los derrames.
- Mantenga cubiertos los alimentos

almacenamiento de la materia prima

Tanto almacenes como depósitos:

- Deberán presentar divisiones y cada materia prima deberá tener asignado un número en donde se ubicará.
- El pedido de reposición corresponde a la necesidad de la materia prima de acuerdo al consumo.
- Se deberá llevar un inventario de productos.

Fuente de contaminación de los alimentos



Higienización de los alimentos

Fruitas y hortalizas



Legumbres y cereales



Carnes y pescado



- Se deberá realizar con agua potable.
- Dependiendo del tipo de alimento deberán ser remojados o lavados con agua a temperatura ambiente.
- Reconocer y mantener las temperaturas adecuadas para cada alimento.
- Separar los instrumentos con el cual se manipulara cada alimento.

Medidas preventivas para reducir la contaminación de los alimentos

- Evitar la difusión de la contaminación en la cocina por medio de una atención especial a la limpieza
- El agua que se va a utilizar para lavar y preparar alimentos además de limpiar los utensilios de cocina, debe ser segura siendo hervida, filtrada y desinfectada con cloro
- Los alimentos congelados deberán descongelarse en el frigorífico
- Los cocineros y demás personal de cocina no podrán estornudar, toser, fumar o similares cuando estén manipulando los alimentos
- El lavado de manos es una medida higiénica importante para evitar que los alimentos se contaminen
- Se deberán cocinar a fondo los alimentos, evitando el cocinado parcial y el recalentado de los mismos
- No es correcto comer o preparar alimentos en presencia de mascotas