

## Capítulo 4 – Módulo 5: Sirviendo a los Clientes de Manera Segura

### SIRVIENDO A LOS CLIENTES DE MANERA SEGURA

Palabras Clave:

- Etiquetas en el Menú
- Ingredientes Escondidos
- Alimentos Peligrosos
- Regla del Plato Limpio
- Etiquetando
- Advertencia al Consumidor
- Alimentos Seguros
- Contacto Cruzado
- Vitrinas Contra Estornudos

Ideas Principales:

- Existen varias formas de servicio, así como servicio de mesa y autoservicio
- Previendo el contacto cruzado
- Alimentos para llevar
- Reduciendo enfermedades transmitidas por medio de alimentos de bacterias, virus, y alérgenos alimentarios

### Estilos de servicio

Después de que los alimentos han sido preparados de manera segura, los empleados de los restaurantes pueden servir los platillos a los clientes de diferentes maneras. Algunas de estas maneras incluyen servicio de mesa, servicio a la barra, cafeterías, buffets, y barras de ensalada. Los restaurantes también pueden vender alimentos para llevar que son transportados y consumidos fuera del restaurante.

- El **servicio de mesa** o el **servicio de barra** es cuando el mesero o la mesera toma las órdenes de los clientes y trae los platillos de comida preparada a su mesa o barra.
- Las **cafeterías, buffets, y barras de ensalada** típicamente permiten que los clientes se sirvan porciones así mismos.
- Los **Alimentos Para Llevar** se venden a los clientes en un contenedor que mantiene las temperaturas del alimento.

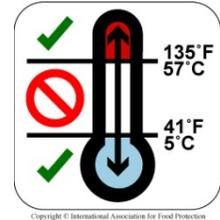


Con cualquiera de estos estilos de servicio, existe el riesgo de que las bacterias, virus, o alérgenos alimentarios se transfieran a los alimentos y que causen enfermedades a los clientes.

## Buffets y Barras de Ensalada

Reglas específicas sobre el manejo apropiado de los alimentos deben ser aplicadas en los buffets y en las barras de ensalada. Las vitrinas contra estornudos se usan para prevenir que los clientes toquen, estornuden o tosan en los alimentos. Los empleados deben limpiar las manijas de los cucharones, y de los demás utensilios, con una solución desinfectante cada dos horas.

- ✓ Cuando se termine la comida de alguna charola en una barra de buffet o barra de ensalada, se debe reemplazar con otra charola con comida nueva.
- ✗ Los empleados no deben agregar alimentos nuevos encima de los alimentos servidos previamente, ya que esto permitiría que los alimentos estén en **Temperaturas en la Zona de Peligro** por 4 horas o más.



Los clientes deben usar platos limpios cada vez que se sirvan comida en la fila de la cafetería, o en barras de buffet o de ensalada. Esto se hace para prevenir que los gérmenes de un plato sucio contaminen la comida de donde uno se sirve.

Las barras de buffet y de ensalada poseen un peligro a los clientes con alergias alimentarias. Para reducir el riesgo de que los clientes tengan reacciones alérgicas, uno puede seguir las siguientes reglas:

- Todos los alimentos en una barra de buffet o de ensaladas deben ser etiquetados con el nombre del platillo e indicar aquellos alimentos que contengan alguno de **Los Ocho Mejores** alérgenos.
- Cada tipo de alimento debe tener su propio utensilio para servir, por ejemplo “un cucharón para la sopa.”

## Alimentos Para Llevar

Cuando los clientes compran alimentos para llevar, a veces puede tomarles incluso hasta 60 minutos o más antes de consumirlos. Por lo tanto, los alimentos que se venden para llevar necesitan estar empacados en contenedores que retengan temperaturas frías y calientes. El empacar alimentos a temperaturas más altas de 135 °F o menos de 41 °F reduce el tiempo que los alimentos son expuestos a **Temperaturas en Zona de Peligro**.



## Asistiendo a Clientes con Alergias Alimentarias

### Conociendo los Ingredientes

El gerente, chef, y el jefe de cocina deben de estar conscientes de los **ingredientes escondidos** que se encuentran en cada platillo del menú. Por ejemplo, la leche o los productos lácteos pueden encontrarse en hot dogs, atún de lata, o en margarina.

- Los **huevos** pueden ser un ingrediente en rosquillas, pretzels, y pastas.
- Las **nueces de árbol** pueden ser encontradas en salsas de barbacoa, caldos, y chile en polvo.
- La proteína de **trigo** puede ser encontrada en muchos productos procesados.

### **Alimentos Seguros para Clientes con Alergias Alimentarias**

Los clientes con alergias alimentarias estarán a salvo si evitan alimentos con muchos ingredientes así como las sopas, guisos, guisados, marinados, salsas y carnes empanizadas. Deben ser precavidos - los postres también pueden contener muchos ingredientes como nueces de árbol y cacahuates.

El **Contacto Cruzado** esparce alérgenos alimentarios

- Los buffets permiten el Contacto Cruzado con los utensilios que se utilizan.
- Las freidoras transfieren alérgenos alimentarios de un alimento a otro.
  - \*El aceite de cacahuate y de soya puede causar una reacción alérgica en clientes sensibles
- El asar diferentes alimentos en la misma parrilla o en el mismo equipo de cocina causa Contacto Cruzado entre dos alimentos

### **Etiquetando los Menús**

Los menús ayudan a informarles a los clientes sobre alimentos de alto riesgo:

- que contienen ingredientes crudos o medio crudos y,
- que contienen alérgenos alimentarios comunes.

### **Alimentos de Alto Riesgo por Alérgenos Alimentarios**

Los clientes que sufren de alergias alimentarias pueden experimentar de reacciones alérgicas si son expuestos al alérgeno. **La única manera en la que ellos estarán a salvo es si evitan consumir los alimentos a los que son alérgicos.** Una de las mejores maneras de informarles a los clientes acerca de los alérgenos alimentarios que se encuentran en los platillos del menú, es al incluir estos como ingredientes en la descripción del platillo en el menú. Los menús deben enlistar especialmente **Los Ocho Mejores** alérgenos alimentarios (leche, huevos, soya, trigo, pescado, mariscos crustáceos, cacahuates, y nueces de árbol) que causan la mayoría de las reacciones alérgicas.

#### **LOS OCHO MEJORES:**

- Leche
- Huevos
- Soya
- Trigo
- Pescado
- Mariscos Crustáceos
- Cacahuates
- Nueces de Árbol

### **Alimentos de Alto Riesgo por Bacterias**

Cuando las carnes de res, aves, pescados, mariscos crustáceos, o huevos son servidos crudos o medio crudos, pueden causar enfermedades transmitidas por medio de alimentos. Los alimentos que algunas veces son hechos con huevos crudos incluyen la ensalada Cesar, algunas salsas, rompopo, y bebidas fortificadas con huevo. Los huevos fritos a veces son servidos con la yema media cruda. Las carnes de hamburguesa o filetes de res a veces se sirven a término rojo o medio, y no son completamente cocinados. En muchos lugares, las

reglas locales de salud requieren de una advertencia al consumidor para advertirles que están en riesgo de contraer enfermedades transmitidas por medio de estos alimentos.

**En un restaurante, los meseros son la última línea de defensa en el proceso de proporcionar un alimento seguro a los clientes.**



**RECUERDE:**

Nunca adivine que alérgenos se encuentran en los platillos del menú.

### **Situación 8: Restaurante Chino Vinculado a una Muerte a Causa de una Alergia a Cacahuates**

Recientemente, un estudiante del séptimo grado en Chicago murió a causa de una reacción alérgica a los cacahuates encontrados en la comida servida en una fiesta de la escuela.

La maestra quien había ordenado la comida había advertido al restaurante que algunos de los estudiantes eran alérgicos a los cacahuates. La maestra le pidió al restaurante que se asegurara de no usar productos como aceites de cacahuete o salsas con cacahuates para preparar los alimentos. Aun así, un estudiante alérgico a los cacahuates sufrió una reacción anafiláctica y murió después de haber consumido el alimento.

Los exámenes que se hicieron después mostraron que había grandes cantidades de residuos de cacahuete en los alimentos. Este es un ejemplo de un desastre que puede ocurrir si no hay buena comunicación entre los empleados del restaurante que preparan los alimentos y los que toman las ordenes.

### Sirviendo a los Clientes

Los meseros deben asegurarse de anotar las órdenes de los clientes correctamente, y dárselas correctamente al personal de cocina. Si un mesero da información incorrecta al cliente que pregunta sobre los ingredientes en un platillo, el cliente podría enfermarse o incluso hasta morir. Los meseros nunca deben adivinar que alérgenos se puedan encontrar en los platillos del menú. Si no sabe, no adivine; pregúntele a su supervisor o al jefe de cocina para darle la información apropiada al cliente alérgico. Aparte de eso, el restaurante podría ser demandado.



### Se Debe Tomar Atención Especial a las Órdenes de Clientes con Alergias Alimentarias

Cuando un cliente con alguna alergia alimentaria pone una orden para algún platillo, esta orden debe ser marcada para que los empleados de la cocina estén conscientes de la alergia alimentaria. Esto puede ser marcado con un marcador rojo para alertar a los cocineros de que debe haber un cuidado especial al preparar este alimento. Cuando el alimento esté listo, el mesero debe:

- ✓ Llevar el platillo al cliente a su mesa separado de los demás platillos y
- ✓ Verificar con el cliente que la orden esté correcta
  
- ✗ Las órdenes para clientes con alergias **NO** deben ser mezcladas en la misma bandeja con las demás órdenes.

Todos los empleados de un restaurante deben trabajar juntos como equipo para asegurarse de que el cliente con la alergia reciba una orden segura. El gerente, chef, o jefe de cocina también puede venir a la mesa del cliente y discutir opciones del menú que sean seguras para el cliente.



## Cómo Manejar las Ordenes de Clientes con Alergias Alimentarias de Manera Segura



Alimentos seguros son servidos al cliente con alergias alimentarias.

Figura 2: Sirviendo Alimentos Seguros a un Cliente con Alergias Alimentarias

## **PROCEDIMIENTOS DE OPERACION ESTANDAR: SIRVIENDO A LOS CLIENTES DE MANERA SEGURA**

- Coloque una Etiqueta de Advertencia al Consumidor en el menú o en la pared si sirve alimentos crudos como carnes, aves, pescados, crustáceos, o huevos
- Etiquete los platillos en el menú que incluyan alérgenos alimentarios como ingredientes
- Tenga un individuo en turno (gerente, chef o jefe de cocina) que sepa los ingredientes incluidos en el menú. Los meseros nunca deben adivinar que ingredientes se encuentran en los alimentos
- Entrene a los empleados a marcar las órdenes para clientes con alergias alimentarias
- Apréndase “Los Ocho Mejores” Alérgenos Alimentarios
- Entregue las órdenes para clientes con alergias alimentarias separadas de las demás órdenes
- Revise las órdenes de los clientes con alergias alimentarias cuidadosamente para asegurarse que reciban lo que ordenaron
- Lávese las manos frecuentemente
- Etiquete los alimentos y los utensilios en los buffets o barras de ensalada
- Evite transmitir alérgenos alimentarios por medio de contacto cruzado
- Evite tocar Alimentos Listos para Consumir y hielos con manos sin guantes; use guantes o utensilios
- Evite tocar las orillas de los platos y vasos cuando sirva alimentos
- Limpie mesas, y sillas con una solución desinfectante
- Instale vitrinas contra estornudos en buffets y barras de ensalada
- Requiera que los clientes usen un plato limpio cada vez que visiten el buffet o la barra de ensalada

[Vea el video adjunto del Capítulo 4 Módulo 5](#)

Quiz...página siguiente

## Sirviendo a los Clientes de Manera Segura

**Prueba de Módulo:** Asegúrese de haber leído el Módulo 5 del Capítulo 4 y haber visto el video antes de tomar esta prueba. Si tiene alguna pregunta sobre la información que se encuentra en el módulo, por favor pregunte a su gerente antes de comenzar.

1. La única manera en la que los clientes con alergias pueden estar a salvo es evitando consumir alimentos a los que son alérgicos.
  - a. Verdadero
  - b. Falso
2. ¿Para cuál de los siguientes alimentos el restaurante debe poner una Etiqueta de Advertencia al Consumidor?
  - a. Los huevos fritos “tiernos” (medio crudos)
  - b. Carne de hamburguesa cocida a término rojo inglés
  - c. Ostras crudas
  - d. Pescado crudo marinado
  - e. Todas las opciones anteriores
3. Un cliente le pregunta al mesero si el platillo de stir fry contiene cacahuates, y el mesero no está seguro. La mejor respuesta es:
  - a. Creo que no tiene
  - b. No – no enlista cacahuates en el menú
  - c. Probablemente tiene
  - d. No sé, pero déjeme checar con el gerente
4. ¿Cuál de los siguientes tipos de platillos podría ser considerado una decisión riesgosa para clientes con alergias alimentarias?
  - a. Platillos del buffet
  - b. Sopas
  - c. Guisados
  - d. Carnes empanizadas
  - e. Todas las opciones anteriores
5. Cada restaurante debe tener al menos una persona en turno (gerente, chef, o jefe de cocina) que sepa qué ingredientes se encuentran en los platillos del menú.
  - a. Verdadero
  - b. Falso
6. Cuando un cliente con una alergia alimentaria pone una orden para un platillo, la orden debe ser marcada para que los cocineros estén conscientes de la alergia alimentaria.
  - a. Verdadero
  - b. Falso
7. Los hot dogs, atún enlatado, y la margarina frecuentemente contienen \_\_\_\_\_ como ingredientes escondidos.
  - a. Huevos
  - b. Leche o productos lácteos
  - c. Trigo
  - d. Nueces de Árbol

8. Los clientes deben usar el mismo plato cada vez que visiten la barra de ensaladas para ahorrarle tiempo al personal de la cocina y que no tengan que lavar tantos platos sucios.
  - a. Verdadero
  - b. Falso
  
9. Un cliente con una alergia a las nueces de árbol ordena una ensalada verde. Cuando el mesero recoge la orden de la cocina, se da cuenta de que la ensalada tiene almendras como decoración. ¿Qué es lo que el mesero debe hacer?
  - a. Pedirle al personal de cocina que preparen una ensalada nueva
  - b. Quitarle las almendras a la ensalada y servírsela al cliente
  - c. Servir la ensalada al cliente y decirle al cliente que remueva las almendras
  - d. Servir la ensalada al cliente y explicar que los cocineros cometieron un error
  
10. ¿Cuál de las siguientes opciones es una posible fuente de Contacto Cruzado?
  - a. Barras de bufet
  - b. Freidoras
  - c. Parrillas
  - d. Todas las opciones anteriores son correctas