



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIDAD XOCHIMILCO

DIVISIÓN DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y DE LA SALUD

LICENCIATURA EN NUTRICIÓN HUMANA

**Calidad del servicio de alimentos del comedor de San
Vicente Chicoloapan, Estado de México: la visión de un
grupo de usuarios y trabajadores**

KATIA LIZZETH GARCÍA VILLASANA

Matrícula: 2133076885

Lugar y periodo de realización: Comedor comunitario de San Vicente Chicoloapan
Estado de México, con fecha de inicio del 21 de junio de 2018 al 21 de diciembre
del mismo año.

ASESORA INTERNA: MA. DE LOURDES RAMÍREZ VEGA (35275)

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	7
General	7
Específicos	7
METODOLOGÍA UTILIZADA	8
ACTIVIDADES REALIZADAS	9
OBJETIVOS Y METAS ALCANZADOS	10
RESULTADOS	11
CONCLUSIONES	22
RECOMENDACIONES	24
BIBLIOGRAFÍA	25
ANEXOS	27
Anexo 1: Guía de entrevista a los comensales	27
Anexo 2: Formato de examen para el personal del comedor	28
Anexo 3: Guía de verificación del servicio de alimentos	30
Anexo 4: Manual de prácticas y procedimientos de manufactura en el comedor comunitario de San Vicente Chicoloapan	40

INTRODUCCIÓN

Antecedentes del programa

Los inicios de lo que hoy conocemos como comedor comunitario no son recientes, pues fue desde el siglo XX cuando se comenzó a ver la alimentación como un problema de salud pública y así surgen también diversos programas en apoyo a la alimentación de las poblaciones más vulnerables en México. El primero de ellos fue el llamado Técnica de la alimentación, en 1940, cuya meta era mejorar el estado de nutrición y educar a la población en temas de alimentación por medio de la creación de “comedores populares”. (Barquera, S. Rivera-Dommarco, J. Gasca-García, A., 2001)

Entre 1975 y 1980 se establece el COPUSI, que consistía en una red de “cocinas populares” que tenían como propósito educar a la población en hábitos alimentarios facilitándoles la compra colectiva y la preparación de sus alimentos colectivamente para disminuir el gasto familiar, además de liberar el tiempo que la mujer destina a las labores domésticas para que de esta forma pudiese participar en otras actividades para generar ingresos o de desarrollo social. (Pérez, Gil y Romero, 2011)

El programa llamado como tal “Comedores Comunitarios”, tiene sus inicios en el año 2009 como respuesta a la crisis económica que se vivió en el 2008, en ese entonces se encontraba al mando de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social (DGIDS), y se encargaba de brindar alternativas de alimentación saludables, accesibles y equilibradas de forma universal únicamente dentro de la Ciudad de México, con una cobertura de 210 comedores localizados en las 16 delegaciones en aquellas áreas de la ciudad que se catalogaban como de muy alta, alta o media marginación, para así garantizar el cumplimiento del derecho que toda persona tiene a la alimentación. Dichos comedores debían ofrecer alimentos al costo accesible de \$10.00, manteniendo calidad e inocuidad; se trataba de comidas completas hechas a partir de materia prima no perecedera, así se pretendía fortalecer la economía popular y reducir el gasto familiar para la adquisición de los alimentos. Aunque técnicamente daba prioridad a las personas que se encuentran en las zonas marginadas de la ciudad, no excluía a nadie para gozar de este beneficio siempre y cuando dieran su respectiva cuota de recuperación por el consumo. Aquellas personas que formaban parte de la logística del comedor eran también beneficiadas con un apoyo económico diario de \$110.00 (Secretaría de Desarrollo Social, Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, 2016)

A partir del Decreto Nacional para la Cruzada contra el Hambre, establecido por Enrique Peña Nieto comenzó la instauración de comedores comunitarios en poblaciones tanto urbanas como rurales que son consideradas de atención prioritaria en todo el país, dichos comedores se crearon en respuesta a la

problemática de las condiciones nutricionales de los grupos más vulnerables debidas a la pobreza. (Secretaría de Desarrollo Social, 2015)

Este programa se encuentra bajo el mando de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y busca disminuir en poblaciones vulnerables focalizadas los problemas de desnutrición o de riesgo de padecerla, así como también aquellas que se encuentran en inseguridad alimentaria. Para su implementación en algún lugar se necesita formar una Asamblea Comunitaria para la conformación del Comité Comunitario, mismo que establece un padrón de beneficiarios máximo de 120 que tendrán derecho a dos raciones de alimento al día durante cinco días con una cuota de recuperación que no deberá rebasar los \$10.00 por ración, además seleccionará a 5 voluntarias que cubran el perfil para los puestos de las cocineras y se mandarán una semana a capacitar en instituciones como la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) o la Secretaría de Marina (SEMAR). (CONEVAL, s/a).

De acuerdo a las reglas de operación de este programa, para la implementación de un comedor comunitario se debe contar con un espacio de 7 metros de ancho por 10 metros de largo, dentro del cual deberán ser abarcadas las áreas de comedor, cocina, almacén y baños respetando las mediciones anteriormente mencionadas, además de ello, cada comedor tendrá a su disposición un total de 80 sillas, platos, vasos y cubiertos (120 de c/u), área cerrada para el almacén, material y equipo en buenas condiciones que permita la realización adecuada y segura de los alimentos, así como las voluntarias deberán ser adiestradas en temas de técnicas de higiene y manipulación de alimentos cada cierto tiempo, y para definir la población beneficiaria se debe implementar un protocolo de selección por medio de la información socioeconómica de los futuros beneficiarios. (Diario Oficial de la Federación, 2017)

El servicio de alimentos debe ser una muestra de calidad e higiene, donde los alimentos ofrecidos en el comedor estén preparados con base en una dieta balanceada, de esta manera se busca que los platillos que ahí se brindan sean un ejemplo de lo que implica una alimentación saludable para así adoptarla y llevar a la práctica en el hogar, además con la instalación de estos comedores se busca incrementar el acceso a alimentos en lugares tanto urbanos como rurales que llaman Zona de Atención Prioritaria o ZAP, por lo que ayudaría a las personas beneficiarias de este programa a mejorar su alimentación y nutrición. (Secretaría de Desarrollo Social, 2015)

Todos los recursos que ocupan los comedores comunitarios se obtienen por medio de subsidios, que cubren equipamiento del comedor como alimentos no perecederos, mismos que llegan a los comités comunitarios a través del Programa de Abasto Rural a cargo de DICONSA de forma mensual. (CONEVAL, s/a)

En Colombia también tienen el programa de comedores comunitarios denominado "Bogotá sin hambre", el cual brinda atención prioritaria a la población más pobre y vulnerable siendo los niños y niñas, adultos mayores y personas con discapacidad

los que se incluyen en dicho programa. Además de ello, también se llevan actividades para la formación ciudadana en temas de educación nutricional y alimentaria. (Velasco-Dussan, 2008)

El municipio de Chicoloapan de Juárez se encuentra localizado al Oriente del Estado de México, colindando con los municipios de Texcoco, Chimalhuacán, La Paz e Ixtapaluca. Está conformado por 16 localidades, con un total de 175,053 habitantes, de los cuales 81,642 viven en condiciones de pobreza, es decir un 43% del total de habitantes del municipio, de ellos el 36.2% se les considera en pobreza moderada mientras que el otro 6.8% están en condiciones de pobreza extrema de acuerdo al Censo del INEGI 2010. El 98% de su población está ubicada en la localidad de San Vicente, misma que será la que se abordará en este estudio. (CONEVAL, 2010)

El Estado de México en el año 2014 contaba con 910 comedores comunitarios que brindaban servicio a un total de 95,536 personas de zonas vulnerables (CONEVAL, s/a). En Chicoloapan desde ese mismo año se instalaron un total de 22 comedores comunitarios, los cuales son atendidos por voluntarios que fueron seleccionados a partir de un concurso y que su labor es la preparación de los desayunos y comidas en un horario de 9 a 3 de la tarde, tiempo en el cual se ofrecen desayunos de 9:30 a 11:30 y comidas a partir de las 12:00 de la tarde; cada comida se pone a la venta en \$7.00, por lo que al ser un precio muy accesible se ha logrado beneficiar a alrededor de 3500 personas diariamente. (H. Ayuntamiento Constitucional, 2014)

Pese a que el Programa de Comedores Comunitarios se rige bajo el Decreto Nacional para la Cruzada contra el Hambre, son pocos los estudios que muestran información importante a cerca de la calidad del servicio que tiene este programa en la práctica, uno de ellos fue el que se realizó con información de los Estados de Michoacán, Guerrero y la Ciudad de México durante el año 2014, el cual deja entrever las debilidades que se tienen en el programa y que por ende repercuten en la calidad de los alimentos que se brindan en los comedores, en dicho trabajo se menciona que una de las situaciones que impiden lograr sus objetivos es que no se capacita a sus integrantes ni a las voluntarias que atienden el establecimiento, en temas de higiene en la preparación de los alimentos, además de que los menús que ahí se ofrecen no están bajo la supervisión de algún nutriólogo que verifique que sean saludables y acorde a la edad de los beneficiarios. (Hernández C, Ochoa S, Yaschine I, 2018)

En el poblado de Tizimín, Yucatán, México en el año 2011 se llevó a cabo también una evaluación a los 3 comedores comunitarios de esa región, en dicho estudio se encontró que a pesar los lineamientos que establece el programa, es necesario que se tenga constantemente la intervención de un organismo regulador para mejorar su infraestructura, material y equipo, así como la capacitación en temas de higiene para las voluntarias que preparan los alimentos; aunque estos

comedores estudiados tienen mucha afluencia de beneficiarios, tampoco es adecuada la comida que se les brinda puesto que no cumple con las características de la dieta correcta, lo que da como resultado que no se cumpla con el objetivo que el programa tiene para la población objetivo. (Balam-Gómez M, Uicab- Pool G, Uch-Puc P, Sabido-Barrera J, 2013)

Ahora bien, tomando en cuenta los objetivos que marca el Programa de Comedores Comunitarios y con base en la Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, se establece que la dieta correcta va a ser aquella que cumpla con las siguientes características para así favorecer un estado de nutrición que conserve la salud de quienes la llevan a cabo: en primera debe ser completa, lo que se logra al incluir en cada comida alimentos de los tres grandes grupos (proteínas, carbohidratos y lípidos) y con ello garantizar el consumo de todos los nutrientes, la segunda característica es que la dieta debe estar equilibrada, que se consuman los alimentos en proporciones adecuadas y saludables para la persona, generalmente esto es en mayor cantidad carbohidratos, del 25 al 30% de la ingesta total sean lípidos y del 15 al 20% sea de proteínas, la tercera es inocuidad que establece que no haya riesgos para la salud de quienes lo ingieran debido a que dichos alimentos deberán estar libres de agentes patógenos, contaminantes o toxinas y no contendrá cantidades excesivas de nutrientes que repercutan en la salud, la cuarta característica de la dieta correcta es que debe ser suficiente, esto implica el cubrir las necesidades nutricionales de acuerdo a la etapa de vida en que la persona está, es decir que, si se trata de un programa dirigido solo para adultos se tiene que mantener en ellos una buena nutrición y peso saludables y si se trata de niños entonces que ayude al adecuado crecimiento y desarrollo del mismo; otra característica que debe cumplir es que sea variada, en otras palabras que a lo largo del día se consuman alimentos diferentes de cada grupo; y por último es que debe ser adecuada, entendiendo esto a que se ajuste a los gustos, recursos económicos y la cultura de las personas que lo consumen, sin que esto les haga adoptar otras costumbres que no son de ellos. (Secretaría de Salud, 2013)

Aunado a esto la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009 sustenta los requisitos mínimos que se deben cumplir respecto a las buenas prácticas de higiene durante el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios con el fin de evitar el riesgo de contaminación en sus etapas de manipulación, dicha Norma se considera obligatoria para todos los establecimientos que se dediquen a este giro, por lo cual, los comedores comunitarios, aunque sean un programa establecido por el gobierno, deberían de ser regulados de igual forma con esta normativa y no solo con los Lineamientos que el programa en sí tiene. (Secretaría de Salud, 2010)

Es importante definir lo que en este trabajo se entiende como calidad en el servicio de alimentos para así comprender la información derivada a partir de ello.

La calidad en el servicio de alimentos se definirá como todo el proceso de la elaboración de los productos alimentarios desde su recepción, almacenamiento, limpieza, preparación y presentación al comensal; lo que por ende involucrará indirectamente también al personal de cocina y las condiciones físicas en las que se encuentra el mobiliario, equipo y materiales que se utilizan para la manufactura de los alimentos., este incluye varios factores, no solo la higiene de los alimentos, sino también la necesidad de prestar atención al tipo de alimentos que se utilizan y sus condiciones físicas, el proceso de fabricación, manipulación y al personal que manipula los alimentos para así disminuir los posibles efectos sobre la salud de quienes lo consuman. Esta calidad brinda al comensal mayor confiabilidad y seguridad respecto a lo que está consumiendo. (Correia Paulino G, Araújo Lucena D, Fernandes Madruga L, Leão de Menezes P, Rafael de Sousa P, 2012)

La presente investigación se realiza bajo la necesidad que existe hoy en día de brindar una alimentación segura y saludable a las personas que están dentro de un grupo poblacional considerado vulnerable debido a sus condiciones económicas a través del programa de comedores comunitarios.

OBJETIVO GENERAL

- Generar un diagnóstico de las condiciones del servicio del comedor comunitario en Chicoloapan para aportar algunas alternativas de solución a los problemas detectados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar al personal que labora en el comedor comunitario respecto a las prácticas de higiene que se tienen tanto en el comedor como en la cocina y las prácticas de manufactura de los alimentos antes y después de la realización del taller que se impartirá.
- Conocer las condiciones de las instalaciones físicas del comedor comunitario.
- Conocer el estado físico y funcional de los equipos, utensilios y mobiliario empleados en el comedor.
- Realizar un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) en el establecimiento para proponer los aspectos en que puede mejorar el servicio del comedor.
- Identificar la opinión que un grupo de beneficiarios sobre la calidad del servicio de alimentos del comedor comunitario de San Vicente Chicoloapan
- Realizar un taller “Manejo higiénico en el servicio de alimentos” para mejorar su calidad.

METODOLOGÍA UTILIZADA

- 1. Características del estudio:** El presente estudio fue de característica cualitativo-cuantitativo ya que por un lado se pretendió conocer la percepción que los comensales tenían respecto a la calidad del servicio de alimentos en el comedor comunitario; y por el otro, se aplicó una evaluación de tipo cuantitativo, que consistió en la aplicación de una evaluación de conocimientos de cocina para el personal del comedor y de emplear la Guía de verificación del servicio de alimentos que utiliza la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009 como una evaluación al servicio de comedor comunitario en general, la cual sirve para ayudar a reducir al máximo los puntos de riesgo a la salud por el manejo inadecuado de los alimentos. Fue además un estudio observacional y transversal, debido a que se recabó información en un solo momento.
- 2. Selección:** Se escogió a la comunidad de San Vicente Chicoloapan Estado de México, de la cual se eligió el comedor comunitario ubicado en el centro de dicho municipio. Se seleccionaron aleatoriamente a 10 comensales del comedor para la entrevista, la evaluación de conocimientos de cocina para el personal del comedor fue aplicada a las tres personas que laboran en él, y finalmente, en cuanto a la Guía de verificación del servicio de alimentos, ésta fue evaluada por el prestador de servicio social de acuerdo a todo lo que se encontró en el comedor comunitario.
- 3. Instrumentos de recolección:** Con el propósito de cumplir con los objetivos de la investigación se elaboró una guía de entrevista que fue aplicada a un grupo de personas beneficiarias del comedor, así como un formato de evaluación de conocimientos de cocina para el personal del comedor como un examen diagnóstico, mismo que al término del proyecto se volvió a aplicar a las encargadas de la cocina para medir los cambios que hubo al término del proyecto, y para evaluar el servicio del comedor comunitario en general se aplicó la guía de Verificación del servicio de alimentos con base en la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009.
- 4. Aplicación del instrumento:** tanto la entrevista como la evaluación de conocimientos de cocina y la aplicación de la Guía de verificación del servicio de alimentos se llevaron a cabo en el Comedor comunitario de San Vicente Chicoloapan.
- 5. Análisis de la información:** para el análisis de la información recabada con la Guía de Verificación del servicio de alimentos de la NOM-251-SSA1-2009 se realizó un análisis FODA, para de esta forma verificar los puntos en los cuales es necesario mejorar para aumentar la calidad del servicio del comedor comunitario. La evaluación de conocimientos de cocina que se

hizo a las voluntarias se analizó comparando su primer resultado con el resultado que obtuvieron al final posterior al proyecto; y para el análisis de las entrevistas se hizo una base de datos de la cual se agruparon las preguntas en cuatro clases de acuerdo a lo que referían: 1. Características de los comensales entrevistados, 2. Calidad en el servicio de alimentos, 3. Percepción del programa, 4. Hábitos alimentarios; de esta forma se fueron resaltando las respuestas con un mayor aporte de información o con respuestas clave que servían para hacer ver más claro su punto de vista.

6. Taller: posterior al análisis de la información obtenida de la Guía de verificación del servicio de alimentos, y en apoyo también a la capacitación de las voluntarias de la cocina, se realizó un taller con el personal del comedor comunitario llamado “Manejo higiénico en el servicio de alimentos”, mismo que sirvió para hacer un manual con todo lo visto en el taller para que lo tuvieran de guía en los procesos que tienen en la cocina.

7. Lugar de realización: Comedor comunitario en San Vicente Chicoloapan en el Estado de México, con fecha de inicio del 21 de junio de 2018 al 21 de diciembre del mismo año.

8. Equipo y técnicas que se utilizaron:

- Hojas para la guía de entrevista a los comensales
- Hojas para el formato de evaluación de conocimientos de cocina para el personal del comedor
- Guía de verificación en el servicio de alimentos de la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009 impresa
- Celular con grabador de voz
- Imágenes impresas para dar el taller
- Computadora

ACTIVIDADES REALIZADAS

Como parte de las labores de prestador de servicio social, se apoyaba a las voluntarias en lo solicitado, por ejemplo: en las labores de cocina como lavar trastes, lavar verduras y frutas, picar verduras, acomodar la materia prima en su lugar, limpiar el refrigerador, ayudar a preparar el agua de beber, acomodar los trastes y ollas en su lugar.

Se realizó la encuesta a comensales frecuentes del comedor comunitario respecto a su percepción de la calidad de la comida en este establecimiento.

Además de esto, se implementó la Guía de Verificación del servicio de alimentos (**Ver Anexo 3**) que maneja la Norma Mexicana Oficial NOM-251-SSA1-2009 para conocer de acuerdo a esto, las fallas que el comedor en general presentó, así

como las acciones que se necesitan reforzar para evitar contaminación de los alimentos y así garantizar una mejor calidad.

Respecto a las voluntarias que laboraban en el comedor, se les hizo un cuestionario para saber qué tan capacitadas estaban respecto a temas de manejo higiénico de los alimentos, para posterior a esto, implementar un taller que las orientara y ayudara a dar un mejor servicio en el establecimiento; dentro de los temas que se abordaron están: higiene del personal, la vestimenta adecuada para cocinar, el lavado de manos, la separación de material de limpieza y de materia prima en el espacio de almacén, reforzar el manejo del sistema PEPS, control de plagas y maneras para prevenir el riesgo de infestaciones, temperaturas de los alimentos para evitar proliferación bacteriana, así como las características organolépticas que deben tener los alimentos para ser aceptadas en su recepción, entre otras cosas.

Como apoyo adicional se hizo también un Manual de prácticas y procedimientos de manufactura en el comedor comunitario de San Vicente Chicoloapan (**Anexo 4**), el cual se realizó a partir de la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009 y de las Reglas de Operación del Programa de Comedores Comunitarios para el ejercicio fiscal 2018, dicho manual se imprimió y entregó a las voluntarias para que tuvieran también por escrito lo que se les brindó en el Taller.

OBJETIVOS Y METAS ALCANZADOS

El objetivo principal de este proyecto fue el generar un diagnóstico de las condiciones del servicio del comedor comunitario en Chicoloapan para aportar algunas alternativas de solución a los problemas detectados; el cual, se pudo lograr a partir de la implementación de la Guía de Verificación del servicio de alimentos de la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009 (**Anexo 3**) que permitió conocer con esto las condiciones en las que se encontraban las instalaciones físicas del comedor, el estado físico y funcional del equipo, utensilios y mobiliario, los riesgos que se corrían de contaminación en los alimentos y la higiene que se tiene para preparar los alimentos, para posterior a esto, trabajar con las voluntarias los puntos críticos y mejorar esta problemática.

Con la realización del análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) en el establecimiento, de igual forma se logró identificar mediante observaciones los aspectos en que podía mejorar el servicio del comedor.

Otro de los objetivos que se plantearon fue el de evaluar al personal que laboraba en el comedor comunitario respecto a las prácticas de higiene que se tienen tanto en el comedor como en la cocina y las prácticas de manufactura de los alimentos; esto se hizo en dos etapas, la primera evaluación fue diagnóstica, así se

identificaron los temas en los que era necesaria una orientación al respecto para las voluntarias, para resolver esto se hizo un taller para reforzar su capacitación en este punto y en lo que se mencionó en los objetivos anteriores, después de lo cual se aplicó una segunda evaluación para corroborar que el taller llevado a cabo les haya servido a las voluntarias para mejorar su conocimiento en las problemáticas encontradas anteriormente.

Además, se entrevistaron a 10 comensales acerca de su percepción sobre la calidad del servicio de alimentos del comedor comunitario de San Vicente Chicoloapan, lo que permitió a su vez conocer la realidad del programa de comedor comunitario, descubriendo ciertas inconsistencias en lo que su reglamento dice que se hace, y lo que realmente sucede en la práctica.

RESULTADOS

Debido a que se utilizaron tres instrumentos de recolección de información, uno para los comensales (**Anexo 1**), otro para las voluntarias del comedor comunitario (**Anexo 2**) y el último para evaluar el servicio del comedor comunitario (**Anexo 3**), primero se presenta todos los resultados referentes a las personas que asisten regularmente al comedor.

Resultados de las entrevistas aplicadas a los beneficiarios

A continuación, se mencionan los resultados que se obtuvieron de las entrevistas (**Anexo 1**) hechas a 10 beneficiarios del programa de comedores comunitarios.

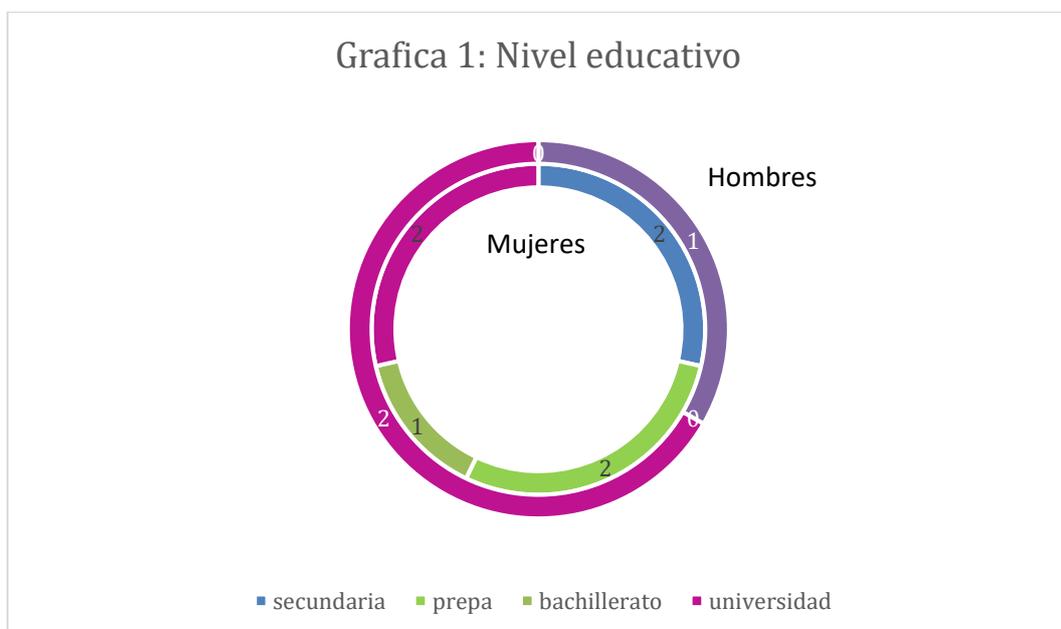
¿Quiénes son las entrevistadas?

Tabla 1. Características de los comensales entrevistados

<i>Entrevistado</i>	Sexo	Edad	Trabajo	Estado Civil	Hijos
1	mujer	22	No	unión libre	1
2	hombre	34	Si	soltero	0
3	mujer	25	Si	mama soltera	2
4	mujer	20	No	unión libre	2
5	mujer	20	Si	mama soltera	1
6	hombre	26	Si	soltero	1
7	mujer	25	Si	mama	3

				soltera	
8	hombre	28	Si	unión libre	1
9	mujer	26	No	soltera	0
10	mujer	20	Si	mama soltera	2

Se entrevistaron 10 personas beneficiarias del programa de comedores comunitarios, dentro de esto, 3 eran hombres y 7 mujeres, el promedio de edad fue de 24.6 años, siendo de 20 años y 34 años los entrevistados de menor y mayor edad respectivamente; 4 de las 7 mujeres entrevistadas mencionaron que se encontraban activas laboralmente debido a su condición de madres solteras; las otras 3 no trabajaban pero su sustento económico es su pareja, todas las mujeres entrevistadas indicaron que dedican tiempo a su hogar, pues, como puede percibirse, el tipo de trabajos que tienen, les permite llevar a cabo estas dos prácticas en conjunto. Por otra parte, en el caso de los hombres entrevistados, los 3 trabajan, pero solo uno es el sustento de su familia, los otros dos son solteros, aunque uno de ellos manifestó también tener un hijo. Como se puede apreciar en la **gráfica 1**, el nivel máximo de estudios de los entrevistados fue la universidad tanto en hombres como en mujeres, mientras que el mínimo en mujeres fue la secundaria.



Fuente: elaboración propia

Además de ello, se pudo conocer que las mujeres que van al comedor comunitario regularmente lo hacen acompañadas de sus hijos, mientras que los hombres sólo van a comer ahí por la cercanía a sus centros de trabajo.

Calidad en el servicio de alimentos

Una de las respuestas que se obtuvieron con los comensales fue respecto a ¿por qué preferían el comedor que cocinar en su casa?, a la cuál una de ellas, Ana mencionó:

“pues no es tanto de que prefiera el comedor, porque pus a veces lo que me dan es poco o no me gusta, pero pus aquí puedo comer y los niños igual y ya no hay necesidad de estar lavando trastes, entonces pues más que nada por comodidad mía” (Ana, 22 años)

Por su parte, desde otro punto de vista Octavio argumentó:

“uno como hombre desde chico le enseñan a que tiene que trabajar y la mujer a la casa, en mi caso pues no tengo esposa, pero si trabajo, y cocinar pus no sé más que una que otra cosita sencilla, pero pues prefiero salir de a mi hora de comer y venir aquí a estarme quebrando la cabeza pensando que hacerme de comer en la casa, porque si tengo estufa, pero tiempo es lo que me falta” (Octavio, 34 años)

De acuerdo a las respuestas que los entrevistados dieron podemos ver que desde su punto de vista, su preferencia radica principalmente en la comodidad que les brinda el ir a comer a otro lado en vez de hacerlo en su casa.

Cuando se les preguntó si alguna vez se habían enfermado a causa de la comida del comedor comunitario todos respondieron que no, a excepción de Rosita, quien un tanto dudosa dijo:

“enfermarme como tal no, pero lo que si me ha pasado es que me salgan cosas en los alimentos, que si ya me salió el cabello en la sopa, o un pedacito de hule en el agua, digo a cualquiera le pasa, pero si estas atendiendo un lugar de comida pues trata de ser cuidadoso en el servicio... Yo si les digo y pues me vuelven a servir, soy medio especialita en eso, pero pues que yo me acuerde no me eh enfermado...” (Rosita, 25 años)

Al cuestionarles ¿qué le parece el tipo de alimentos que se brindan? hubo varios comentarios contrastantes, pues mientras unos consideran que es de buena calidad, otros tienen la idea de que se ofrecen baratos porque son de baja calidad; como Joel:

“pues no me quejo eh, la comida esta rica, no sé si sea de res o de perro jaja pero yo me la como, la cocinan muy bien” (Joel, 26 años)

Por su parte Gaby dijo:

“...a mí se me hace muy rico todo, no sé si sea de calidad o no, se supone que si debiera ser porque pus viene del gobierno, ¿no?, pero pues solo ellos sabrán qué es lo que mandan, y ya aquí las cocineras pues lo saben preparar, creo que eso es más que nada el secreto de si esta bueno o no...” (Gaby, 20 años)

Una última opinión fue la de Flor, quien se concretó solo a decir:

“pues es lo que hay... si quieres calidad pues vete a un restaurante allá a la plaza...” (Flor, 25 años)

Percepción del programa

Una de las preguntas más importantes fue ¿Con que frecuencia come en el comedor comunitario? Ya que gracias a esto podría saberse un poco más sobre su percepción y aceptación del programa de comedor comunitario, dentro de esto Joel expreso:

“pues vengo entre semana 3 días, el viernes no porque ese día me saturo de trabajo, los fines de semana no porque no sé si lo abran y aparte esos días pues aprovecho para comer otras cosas en otros lugares” (Joel, 26 años)

Cosa contraria a lo que Gaby dijo:

“Vengo los 5 días de lunes a viernes, las cocineras ya me conocen y me gusta mucho la comida, me sale más barato que hacer de comer en mi casa....” (Gaby, 20 años)

Al cuestionarles ¿Cuál ha sido su experiencia en el comedor comunitario? La respuesta fue común en todos, les agrada y les conviene económicamente, como bien lo dijo Ana:

“..mmm pus buena no tengo quejas, sería el colmo que todavía de que sale barata me pusiera exigente, como sea me ayuda a ahorrarme unos centavitos” (Ana, 22 años)

De la misma forma al preguntarles si recomendaría a otros que coman en el comedor comunitario las respuestas fueron parecidas y todas hacia el mismo punto de vista, sin embargo, quien explicó más a fondo la situación fue Laura:

“si alguien llega y te ofrece algo que tu estas necesitando y además de eso te lo da a un costo accesible, ¿tú lo rechazarías? Pus no verdad, muchos no vienen a comer aquí por el qué dirán, porque piensan que es un comedor de beneficencia, pero ya vistas que aquí

hasta los del municipio vienen a comer, así que pues si les recomiendo que vengan a comer y ahorrarse una lanita que pueden ocupar en otras cosas..” (Laura, 20 años)

Respecto a qué le parece el servicio que le brindan en el comedor, hubo algunas opiniones diferentes, una de ellas fue la de Octavio, quien dijo:

“... el servicio es bueno, si hace falta que se expandan un poco más porque la verdad me ha tocado que a veces la gente se va porque ya no tienen donde sentarse, pero aún así es bueno...” (Octavio, 34 años)

Mientras que Flor en contraste dijo:

“pues la comida es buena, pero luego las cocineras como que andan de malas y te dan la comida de mala gana, yo creo que si es su trabajo pus tienen que hacerlo bien, no sé si les pagan o no, pero supongo que sí, porque nadie trabaja de gratis, entonces si saben que van a estar aquí y que se les va a juntar la gente, pus que se organicen bien para que puedan sacar la comida rápido y no se estresen, porque solitas se estresan. Bueno eso yo pienso porque soy muy observadora...” (Flor, 25 años)

Finalmente, cuando se les cuestionó si le haría algún cambio al servicio del comedor en general, hubo solo dos opiniones que todos coincidieron, así como lo expresa Rosita:

“mmm algo que le cambiaría yo sería el horario, que lo extendieran un poquito más y eso conlleva la cantidad de comida, porque luego me ha tocado que vengo y ya no te atienden porque ya no tienen comida, no sé si solo tienen permitido atender a cierto número diario de personas, pero sería bueno que le aumentaran, y pues mmm... Que otra cosa... a pues que tengan más personas ayudándoles porque luego se llenan aquí y es un caos y no te atienden o lo hacen de mala gana, pero pues nada más serían esos detallitos, porque la comida y el precio están super bien” (Rosita, 25 años)

Hábitos alimentarios

Referente al tema de hábitos alimentarios, una de las preguntas que se hicieron al respecto fue si ¿Ha notado algún cambio en su salud por comer aquí?, esto con base en los objetivos que tiene el programa de comedor comunitario de brindar alimentación nutritiva. Algunas de las respuestas más importantes fueron las siguientes:

“pues no voy seguido al doctor así que no podría decirte si he tenido algún cambio, pero lo que sí me he dado cuenta es que como menos azúcar y sal, la azúcar pus en el agua, porque aquí sí le echan pero no queda muy dulce como la que preparo en mi casa, y de la sal pues varía... a veces si me gusta aunque tenga poca sal y a veces siento que les hizo falta mucha sal” (Flor, 25 años)

Otros como Memo:

“pues si como aquí es porque prefiero una comida bien con su sopita, frijolitos y el guisado, así como lo hacen en mi casa, su casa, en vez estar comiendo garnachas, porque pues aquí esas las venden más adelante, y me gustan, no te voy a negar que si las como, pero al rato ya tengo hambre y salen más caras” (Memo, 28 años)

Finalmente, al hacerles la pregunta ¿Qué beneficios siente que ha tenido a partir de que come aquí?, la mayoría como Fabiola coincidieron en algo:

“primero en la economía, eso sí es la mera razón del porqué todos venimos aquí, no es lo mismo pagar aquí en la esquina por una comida corrida de \$55.00 a venir aquí y por esa cantidad ya comimos 6 personas” (Fabiola, 26 años)

Laura, expresó además otra razón:

“pues yo creo que me ha ayudado en saber medirme en lo que como, los mexicanos estamos acostumbrados a comer hasta vomitar, y aquí comes rico y comes bien y no hay necesidad de que estés come y come a cada rato, hay que aprender a medirse en todo porque por eso luego subimos de peso... Además de que te fomentan el hacer una comida de tres tiempos en compañía de tu familia porque ora todos ya hacemos todo rápido...” (Laura, 20 años)

Análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de la Guía de verificación del servicio de alimentos

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la Guía de verificación (**Anexo 3**) y a lo observado en la práctica, se realizó un análisis FODA con el cual se presentó un plan que ayude a la mejora de la calidad que se brinda en el servicio de alimentos del comedor comunitario:

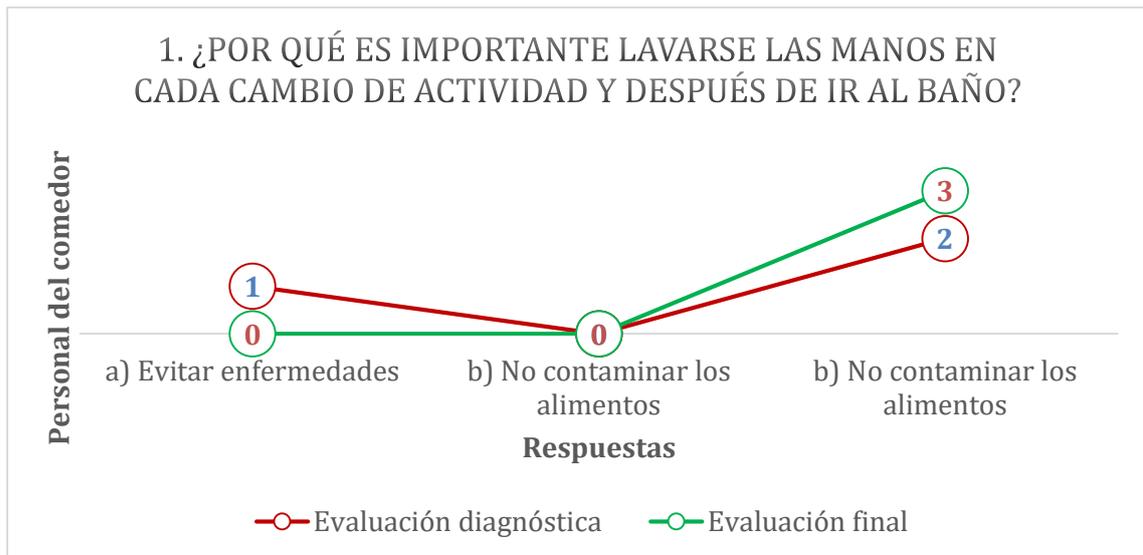
Análisis FODA	
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición por parte del personal para mejorar su servicio • Venta de comida a bajo costo • Personal ágil y trabajador • Experiencia en cocina • Las voluntarias son mujeres jóvenes que intentan brindar un buen servicio • La comida es del agrado de los comensales • Tienen mucha cantidad de alimentos no perecederos 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El lugar en donde están cuenta con más espacio que podría servirles para extender un poco el comedor y así no esté tan amontonado el almacén y la cocina • Debido a su bajo costo asisten muchas personas y la comida se termina pronto • Se pudiese llegar a un acuerdo con la encargada del comedor para que, de alguna forma, se les pueda brindar a las voluntarias un uniforme que

	evite que siga ocurriendo contaminación física
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • A veces la atención por parte de las voluntarias es algo grosera • Espacio reducido • Horario y raciones limitados • Vestimenta inadecuada para brindar el servicio, lo que ha provocado en algunas ocasiones que los alimentos preparados contengan un tipo de contaminación física como cabellos principalmente • La estufa y el equipo que utilizan para la preparación de la comida es de uso doméstico, por lo que su tamaño es inapropiado para realizar el trabajo de forma más eficiente y rápida • Hace falta realizar limpieza profunda en la cocina • Tienen buena ventilación en la cocina, pero las ventanas no cuentan con protección contra plagas • Las voluntarias comentaron que no cuentan con ningún tipo de control de plagas • No se destina un espacio específico para productos de limpieza diferente al de donde se ubican los alimentos no perecederos • Uso inadecuado de trapos de cocina • No se lleva a cabo un proceso de desinfección de alimentos eficiente • No utilizan mucho los alimentos no perecederos porque no saben cómo incluirlos en la comida • Tienen a sus hijos dentro de la cocina sin protección 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cerca del lugar donde está el comedor también hay 3 negocios más que se dedican a la venta de alimentos • No se tiene ningún tipo de filtro que ayude a controlar que el servicio sea brindado a las personas para las cuales se supone que está destinado • Las voluntarias no han tenido ningún tipo de capacitación • Falta de ideas en la planeación de menús, ya que prácticamente improvisan lo que se hará de comer día a día • Tienen mucho a repetir sus comidas

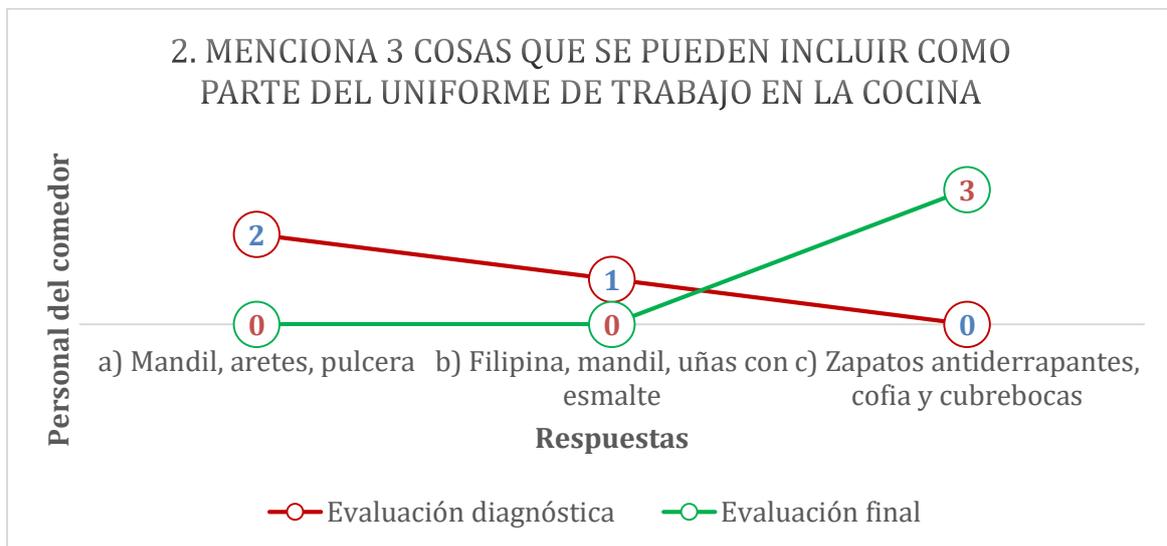
<ul style="list-style-type: none"> • No se pueden realizar muchos cambios debido a que la persona que está a cargo del comedor no va constantemente • Se está dando el servicio a población que no lo requiere de acuerdo al programa 	
<p>Estrategias a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar y ubicar los puntos críticos de control que se necesitan y prestar atención en cada proceso de manipulación de los alimentos para así garantizar calidad en ellos. • Ver que tan factible es que se pudiese reorganizar las instalaciones del comedor en general • Establecer reglas que deben seguirse en el área de cocina para evitar accidentes o contaminación a los alimentos 	
<p>Plan de trabajo:</p> <p>Hablar con la encargada del comedor para plantearle las problemáticas que hay en el comedor y los riesgos y consecuencias que éstas tienen</p> <p>Realizar un taller teórico – práctico para capacitar al personal sobre “manejo higiénico en el servicio de alimentos” y así poder ayudar a mejorar las debilidades que tiene el servicio</p>	

Resultados de la evaluación de conocimientos de cocina para el personal del comedor

En cuanto a los resultados que se obtuvieron de la evaluación de conocimientos de cocina para el personal del comedor (**Anexo 2**) se presenta a continuación la comparativa de su evaluación inicial o diagnóstica y la que se obtuvo al final, posterior a la capacitación que se les brindó como parte de este trabajo de investigación por medio del taller “Manejo higiénico en el servicio de alimentos”.

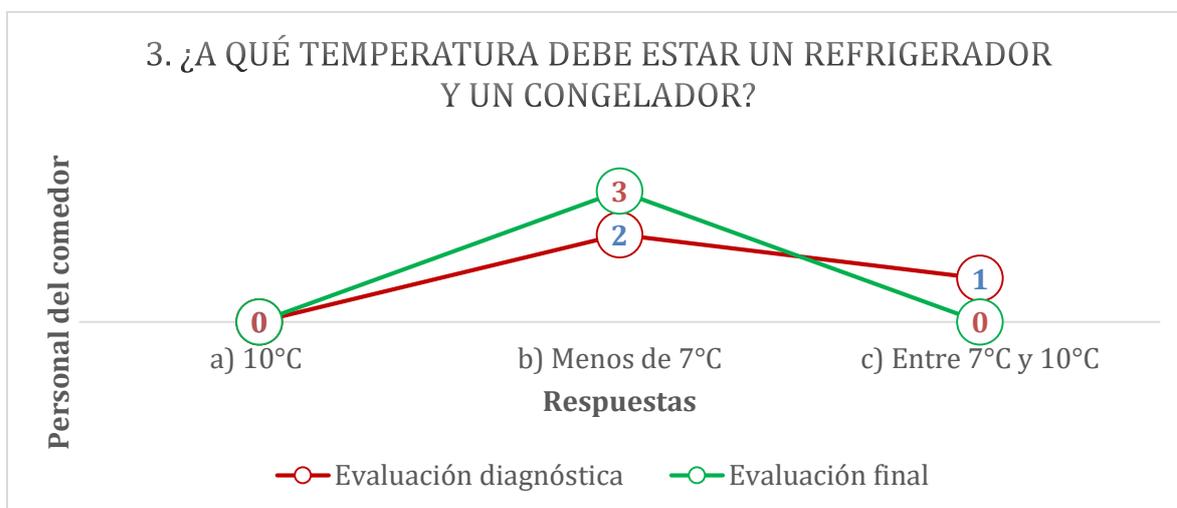


En su primera evaluación fue evidente que, de las 3 voluntarias de la cocina, dos de ellas si conocían los riesgos que conlleva no realizar una adecuada técnica de lavado de manos, sin embargo, en la práctica no sabían cómo hacerla de acuerdo a la NOM-251-SSA1-2009. Posterior a la capacitación que se les brindó con el taller de Manejo higiénico en el servicio de alimentos, en su evaluación final las 3 voluntarias respondieron correctamente esta pregunta y además de ello en la práctica supieron ya realizar la técnica de lavado de manos.

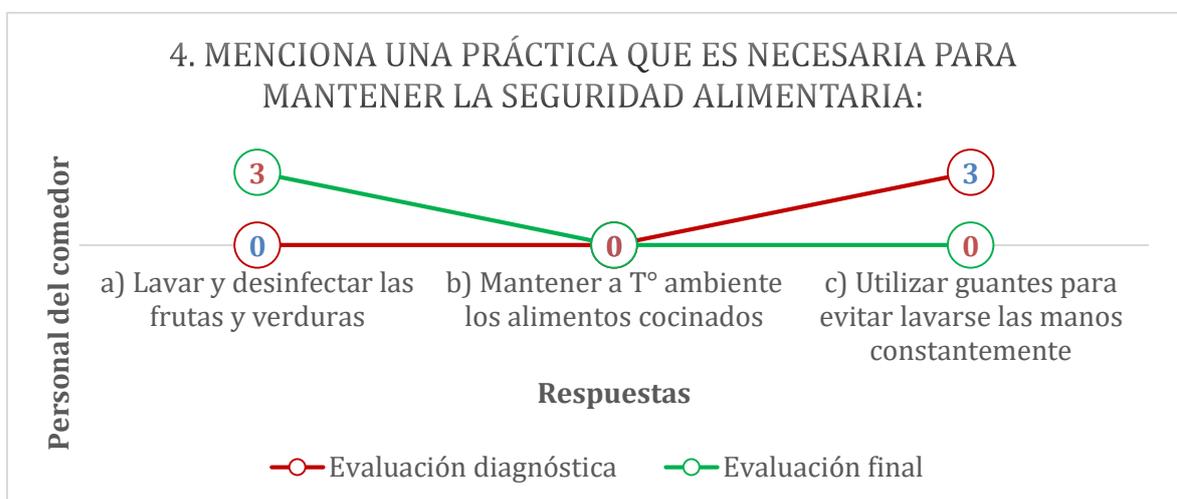


Uno de los puntos en los cuales se mostraron un tanto inseguras en su evaluación diagnóstica, fue en la cuestión del uniforme, pues ellas acostumbran a brindar el servicio usando su ropa normal y cubriendo solo su cabello con una red y utilizaban un mandil para no ensuciar su ropa. No obstante, en su evaluación final

podieron responder lo que de acuerdo a la norma es lo indicado tanto por higiene como por seguridad.

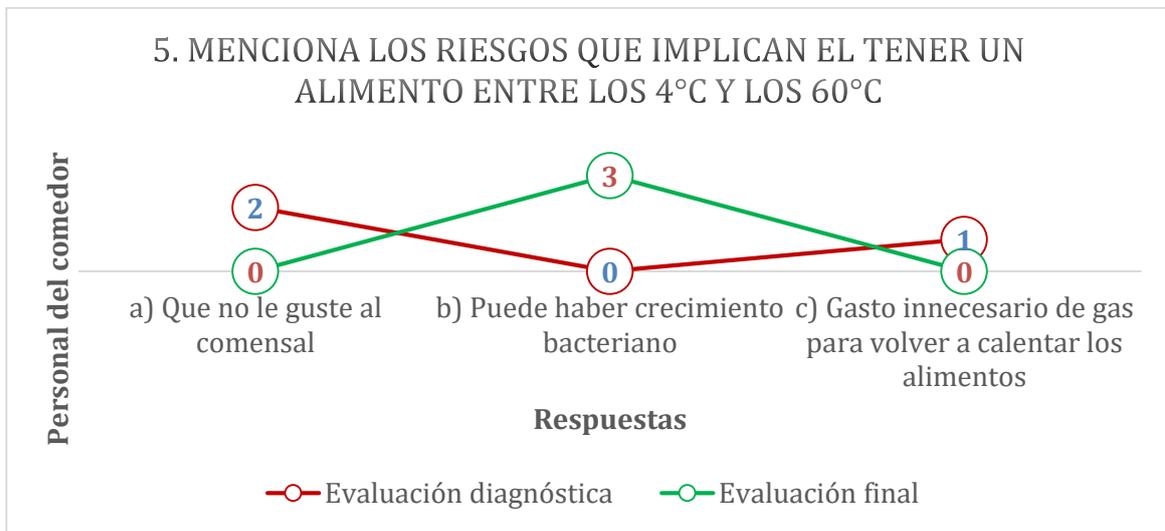


Referente a las temperaturas que se manejan en refrigeración y congelación, las 3 voluntarias respondieron que era menos de 10°C, argumentando que es la temperatura que les marca el indicador en su refrigerador, pero no sabían la razón de ello. Después de la capacitación brindada con el taller pudieron conocer las diferentes temperaturas a las que deben estar los alimentos para no representar un riesgo para la salud, por lo cual, en su evaluación final contestaron lo que de acuerdo a la NOM-251-SSA1-2009 es recomendable.

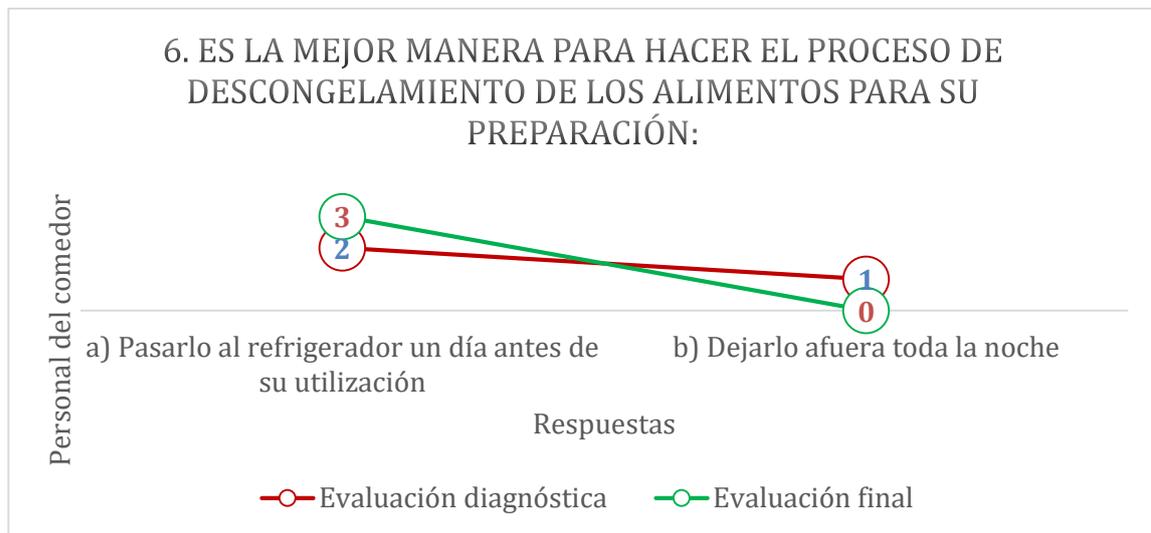


Respecto a esta pregunta fue evidente su duda entorno a lo que era una práctica para mantener la seguridad alimentaria en cocina, Así mismo, en su evaluación final la respuesta que dieron fue contraria a la primera, pues ya tenían conocimiento al respecto y podían diferenciar cuales eran las buenas prácticas y

las erróneas conforme a lo que maneja la NOM-251-SSA1-2009, además lo pudieron aplicar también en la cocina.

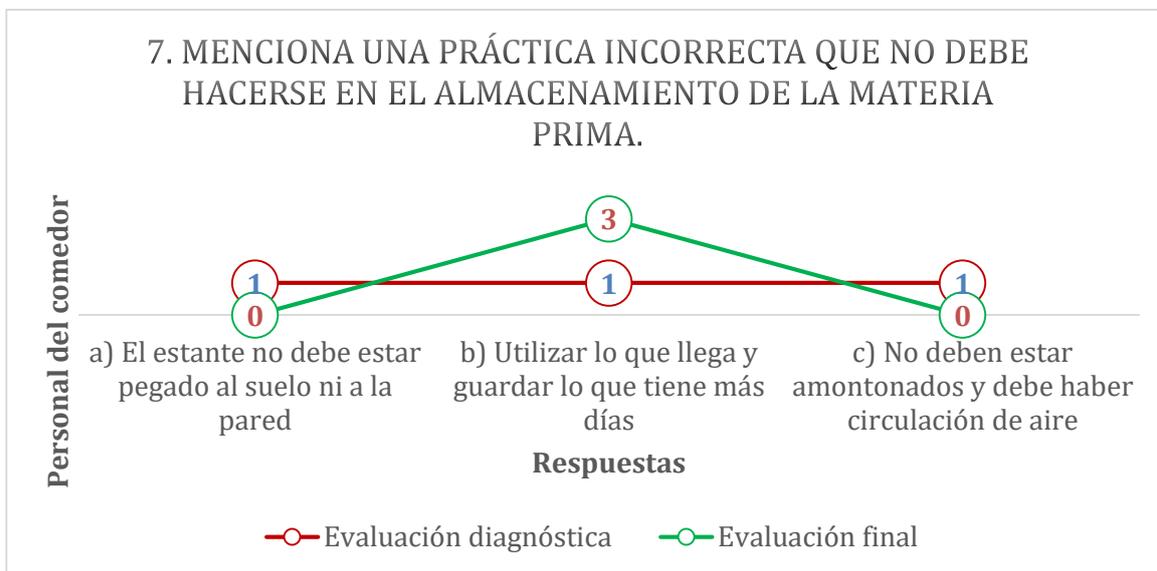


Referente a esta pregunta, en su evaluación inicial las respuestas de las voluntarias fueron erróneas ya que lo vieron desde otro punto de vista en vez de tomarlo por el riesgo que implica que los alimentos estén entre estas temperaturas. Posterior a la capacitación que se les dio aprendieron y llevaron a la práctica el mantener los alimentos fuera de este rango de temperatura que la NOM-251-SSA1-2009 menciona como Zona de Peligro de la Temperatura o ZPT, por lo que las tres voluntarias supieron responder correctamente.



Hay prácticas que las voluntarias no solo manejan en el comedor comunitario, sino también en su casa, y en esta pregunta en la evaluación diagnóstica, 2 de ellas

contestaron que la forma en que descongelan los alimentos es pasándolo al refrigerador, pero simplemente porque así siempre han visto que se hace. Después de explicarles más a fondo sobre el tema en el taller que se les impartió pudieron comprender las 3 la manera adecuada de descongelar, pero además también saber el por qué se tiene que hacer así.



Finalmente, en cuanto a las prácticas adecuadas de almacenamiento las tres respuestas fueron diferentes, podría ser debido a que no entendieron la pregunta o confundieron lo que se les pedía, ya que dos de las opciones se refieren a una práctica correcta y una de ella a una incorrecta. Esto se aclaró en la evaluación que se les aplicó al final de su capacitación, por lo cual pudieron responder ya correctamente conforme a lo que maneja la Norma NOM-251-SSA1-2009.

CONCLUSIÓN

Con el trabajo de campo que se realizó se pudo optimizar la calidad del servicio que daban en el comedor comunitario de Chicoloapan respecto a los puntos que se fijaron como objetivos de esta investigación, lo que a su vez ayudó a mejorar los conocimientos que las voluntarias que servían en el comedor, tenían sobre el tema y al llevarlo a la práctica se estaban fomentando y aplicando las prácticas de higiene que la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009 maneja.

De acuerdo con el reglamento en el que se apoyaba el programa de comedores comunitarios, éste iba dirigido a personas en situación de vulnerabilidad, niños, adultos mayores, mujeres embarazadas o en periodo de lactancia y personas que por su condición económica no pudiesen tener fácil acceso a una buena alimentación; no obstante, por medio de las entrevistas que se realizaron a los

comensales se detectó que cualquier persona, sin importar la condición económica podía comer ahí, lo que por ende, no permitía brindar el servicio a la población a la que se suponía, estaba dirigido el programa.

Otro aspecto fue que las raciones que se debían dar por día eran 120 de acuerdo al reglamento, sin embargo, a partir de las entrevistas un hallazgo importante fue que cualquier persona que pagara por el servicio podía ir incluso con sus tupperes y pedir la comida para llevar aparte de la que consumían en el establecimiento, sólo por llevar una buena relación con las voluntarias. Ésta fue una razón más por la cual había ocasiones en las que terminaba antes el servicio y no se lo brindaban a las personas a que debían ser las beneficiarias.

Dentro del reglamento se menciona la aplicación de dos cuestionarios, uno de información socioeconómica y otro complementario, cuya función era elegir a los posibles beneficiarios por sus características socioeconómicas, cosa que en la práctica tampoco lo hacían en el comedor.

Desafortunadamente fue difícil el llevar un plan de acción que tuviera el respaldo de la encargada del comedor, ya que ni siquiera mantenía comunicación constante con las voluntarias, más que una vez al mes, además de esto se argumentó que los recursos no los ponía ella sino el gobierno y por ende las instrucciones y distribución de los recursos venía de forma descendente, a pesar de ello, hubo algunas cuestiones con las voluntarias que pudieron solucionarse como el establecimiento de un reglamento que ellas ayudaron a elaborar para mejorar el servicio a los comensales en el comedor. Cabe aclarar que esto se hizo a petición de ellas y no por orden de la encargada.

Si bien, la realización del Manual de prácticas y procedimientos de manufactura en el comedor comunitario de San Vicente Chicoloapan (**Anexo 4**), no se manejó como parte de los objetivos de este proyecto, fue una herramienta útil para las voluntarias en el comedor, puesto que ya no solo tenían el conocimiento por el taller que se les brindó sino además podían ante cualquier duda consultarlo para evitar volver a caer en las prácticas inadecuadas que tenían antes de esto, motivo por el cual se decidió entregarles un engargolado para que lo tuvieran como parte de sus evidencias de trabajo.

El programa de comedores comunitarios tuvo su fin a inicios del año 2019 bajo el mandato de Andrés Manuel López Obrador, por lo cual no se puede saber si la intervención que se tuvo por medio de este proyecto de investigación hubiera permitido a lo largo plazo mejores resultados aparte de los descritos anteriormente.

RECOMENDACIONES

Aunque actualmente el programa ya no se encuentra activo, se considera que sería importante que todo programa que el gobierno implemente en pro del establecimiento de lugares para mejorar la alimentación de las personas en situación de vulnerabilidad, sea también sustentado con las Normas actuales que rijan a cualquier tipo de establecimiento que maneje alimentos, lo cual podría ayudar a mejorar el programa y sus resultados.

De acuerdo con el reglamento en el que el programa de comedores comunitarios se sustentaba, éste iba dirigido a personas en situación de vulnerabilidad, niños, adultos mayores, mujeres embarazadas o en periodo de lactancia y personas que por su condición económica no pudiesen tener fácil acceso a una buena alimentación; sin embargo, por medio de las entrevistas que se hicieron a los comensales en el comedor, se pudo identificar que cualquier persona sin importar la condición económica comía ahí, por cuestiones ajenas a la vulnerabilidad, lo que desde este punto a mi parecer hace fallar al programa porque por brindarles a ellos un servicio, ya no se les brindaba el servicio a las personas que realmente lo requerían.

Pese a que el fin de este trabajo no era el buscar las irregularidades que tenía el comedor comunitario, es evidente que el servicio estaba decadente porque desde su estructura organizacional (su coordinadora), no se tenía un orden que evitara situaciones como las que se mencionaron antes y prácticamente, lejos de ser tomado como un programa que otorgaba el gobierno, era como cualquier otro lugar común para comer pero a un menor costo que cualquier persona podía tener acceso, por lo que es muy importante que cada programa que se implemente cuente con un organismo que lo esté regulando constantemente, además de que se cumpla lo que se estipula en sus reglamentos y tengan al frente a personas a las cuales se les esté capacitando periódicamente y así el servicio que se brinde cumpla con los objetivos para los que se hizo el programa y no tenga que estarse cancelando por haber fallado en su meta, como es el caso del programa de comedores comunitarios en la actualidad.

BIBLIOGRAFÍA

Barquera S, Rivera-Dommarco J, Gasca-García A. Políticas y programas de alimentación y nutrición en México. (Sep-Oct de 2001). *Salud Pública de México*, 43(5).

Pérez Gil SE, Romero G. Programas de alimentación y nutrición en México: algunas reflexiones. En: A Hernández Alarcón (coord) Medicina y Nutrición. Nutrición comunitaria y clínica. México. Mc Graw Hill, 2011

Secretaría de Desarrollo Social, Dirección General de Igualdad y Diversidad Social. Evaluación interna 2016 de diseño y construcción de línea base del programa comedores comunitarios operado en 2015. México; 2016

Secretaría de Desarrollo Social. Programa de comedores comunitarios. México; 2015 Disponible en: <https://www.gob.mx/sedesol/acciones-y-programas/comedores-comunitarios>.

CONEVAL. Estudio exploratorio de los comedores comunitarios SEDESOL [Internet]. México; s/a. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/ECNCH/Documents/RESUMEN_EJECUTIVO_COMEDORES_280

Diario Oficial de la Federación. Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Comedores Comunitarios para el ejercicio fiscal 2018. 30-12-2017. Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5509780&fecha=30/12/2017

Velasco Dussán M. Diagnóstico y seguimiento al proyecto de comedores comunitarios financiados por el fondo de desarrollo local de la localidad Rafael Uribe Uribe, en el componente de inclusión social [Licenciatura en Administrador Público]. Escuela Superior de Administración Pública (ESAP); 2008.

CONEVAL. Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social [Internet]. México; 2010. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/42661/Mexico_029.pdf

H. Ayuntamiento Constitucional. 22 Comedores Comunitarios en Chicoloapan. Chicoloapan, Estado de México: Comunicación Social; 2014. Disponible en: <http://www.chicoloapan.gob.mx/22-comedores-comunitarios-en-chicoloapan/>.

Hernández C. Ochoa S. Yaschine I. El programa de comedores comunitarios: análisis de su diseño e instrumentación. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); 2018. Disponible en: <http://www.pued.unam.mx/export/sites/default/archivos/documentos-trabajo/016.pdf>

Balam-Gómez M, Uicab- Pool G, Uch-Puc P, Sabido-Barrera J. Evaluación de los comedores comunitarios en Tizimín, Yucatán, México: percepciones y propuestas del personal y beneficiarios. *Enfermería universitaria* vol 10. Num 4. México oct/dic. 2013

Secretaría de Salud. Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación. Publicado el 22 de enero de 2013. México. Recuperado el 27 de noviembre de 2019 desde: <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/JUR/A70/01/JUR-20170331-NOR37.pdf>

Secretaría de Salud. Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios. Publicado el 1 de marzo de 2010. México. Recuperado el 15 de noviembre de 2019 desde: <http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3980/salud/salud.htm>

Correia Paulino G, Araújo Lucena D, Fernandes Madruga L, Leão de Menezes P, Rafael de Sousa P. Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas: La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*. 2012. 21 (3). Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300012

ANEXOS

Anexo 1: Guía de entrevista a los comensales

1. ¿Con que frecuencia come en el comedor comunitario?
2. ¿Por qué prefiere el comedor que cocinar en su casa?
3. ¿Qué beneficios siente que ha tenido a partir de que come aquí?
4. ¿Ha notado algún cambio en su salud por comer aquí?
5. ¿Alguna vez se ha enfermado a causa de la comida que aquí se brinda?
6. ¿Qué le parece el tipo de alimentos que aquí se brindan?
7. ¿Cuál ha sido su experiencia en el comedor comunitario?
8. ¿Recomendaría a otros que coman aquí?
9. ¿Qué le parece el servicio que le brindan?
10. ¿Le haría algún cambio al servicio en general?

Anexo 2: Formato de evaluación para el personal del comedor



Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco

Este cuestionario tiene el fin de conocer las prácticas de higiene en el área de comedor y cocina y las prácticas de manufactura de alimentos que se llevan a cabo por el personal del comedor.

Instrucciones: Lea cada pregunta y marque la opción que considere correcta. Temas a tratar: lavado de manos, uniforme de cocina, ZPT, almacenamiento, proceso de descongelación, desinfección

1. ¿Por qué es importante lavarse las manos en cada cambio de actividad y después de ir al baño?
a) evitar enfermedades b) no contaminar los alimentos c) las dos anteriores
2. Menciona 3 cosas que se pueden incluir como parte del uniforme de trabajo en la cocina:
a) mandil, aretes, pulsera
b) filipina, mandil, uñas con esmalte
c) zapatos antiderrapantes, cofia, cubre boca
3. ¿A qué temperatura debe estar un refrigerador y un congelador?
a) 10°C b) Menos de 7°C c) Entre 7°C y 10°C
4. Menciona una práctica que es NECESARIA para mantener la seguridad alimentaria:
a) Lavar y desinfectar las frutas y verduras
b) Mantener a temperatura ambiente los alimentos cocinados
c) Utilizar guantes para evitar lavarse las manos constantemente
5. Menciona los riesgos que implican el tener un alimento entre los 4°C y los 60°C
a) Que no le guste al comensal
b) Puede haber crecimiento bacteriano
c) Gasto innecesario de gas para volver a calentar los alimentos
6. Es la mejor manera para hacer el proceso de descongelamiento de los alimentos para su preparación:
a) Pasarlo al refrigerador un día antes de su utilización

- b) Dejarlo afuera toda la noche
7. Menciona una práctica INCORRECTA que no debe hacerse en el almacenamiento de la materia prima.
- a) El estante no debe estar pegado al suelo ni a la pared
 - b) Utilizar lo que llega y guardar lo que tiene más días
 - c) No deben estar amontonados y debe haber circulación del aire

Anexo 3: Guía de verificación del servicio de alimentos

Fecha de aplicación: Julio 2018

1. Recepción	SI	NO	NA
1.1 <i>Área de recepción</i>	X		
Área limpia	X		
Mesas limpias		X	
Báscula limpia y en buen estado			X
1.2 <i>Recepción de alimentos</i>			
Alimentos congelados a -18°C o menos		X	
Alimentos congelados sin signos de descongelación		X	
Alimentos potencialmente peligrosos a 4°C o menos, a excepción del huevo		X	
2. Almacenamiento			
2.1 <i>Verificación de empaque</i>			
Empaque íntegro	X		
Empaque limpio		X	
Signos de presencia de insectos y roedores		X	
2.2 <i>Verificación de la calidad sensorial</i>			
2.2.1 <i>Productos frescos de origen animal</i>			
Coloración verdusca amoratada o café oscura		X	
Textura muy blanda o viscosa		X	
Mal olor		X	
Presencia de hongos		X	

Ojos sumidos (pescados)		X	
Cascarón roto o manchado de excremento (huevo)		X	
2.2.2 Productos frescos de origen vegetal			
Presencia de hongos		X	
Coloración extraña	X		
Signos de golpes o magulladuras	X		
Mal olor		X	
	SI	NO	NA
2.3 <i>Refrigerador</i>			
Temperatura a 4°C o menos	X		
Termómetro visible y funcionando		X	
Charolas y rejillas limpias y en buen estado	X		
Alimentos almacenados en recipientes cerrados de acuerdo a los materiales recomendados		X	
Alimentos crudos colocados en la parte inferior		X	
Sistema establecido de PEPS	X		
Limpio y en buen estado	X		
Cuenta con iluminación	X		
2.4 <i>Congeladores o neveras</i>			
Temperatura a -18°C o menos	X		
Termómetro visible y funcionando		X	

Sistema establecido de PEPS	X		
<i>2.5 Almacén de secos</i>			
Área seca y ventilada	X		
Tarimas y anaqueles a 15 cm sobre el nivel del piso		X	
Anaqueles y tarimas limpios y en buen estado		X	
Colocación de alimentos directamente sobre el piso	X		
Alimentos almacenados en recipientes cerrados de acuerdo a los materiales recomendados	X		
Sistema establecido de PEPS	X		
<i>2.5.1 Abarrotes</i>			
Latas con abombamiento, abolladuras o corrosión		X	
Granos y productos secos con presencia de hongos y rastros de plagas o insectos		X	
Galletas, panes o tortillas con presencia de hongos		X	
<i>2.6 Almacenamiento de detergentes e insecticidas</i>			
Detergentes y productos químicos almacenados en un lugar independiente	X		
Control estricto de insecticidas		X	
Recipientes para sustancias químicas o detergentes etiquetados y cerrados	X		

3. Área de Cocina	SI	NO	NA
3.1 <i>Manipulación de alimentos</i>			
Descongelación en refrigerador o como parte del proceso de cocción	X		
Lavado de alimentos de origen vegetal y posterior desinfección con un agente adecuado (yodo, cloro, plata coloidal o cualquier otro aprobado)	X		
Uso de utensilios que minimicen el contacto directo de las manos con el alimento	X		
Los alimentos preparados están cubiertos	X		
Temperatura interna de carne de cerdo a 66°C como mínimo		X	
Temperatura interna de pescado y carne de res a 63° como mínimo			X
Temperatura interna de aves y carnes rellenas cocinadas a 74°C		X	
Platillos recalentados a 74°C como mínimo de temperatura interna		X	
Los alimentos fríos se mantienen a 4°C o menos	X		
Los alimentos calientes se mantienen a 60°C o más	X		
Sirven platillos a base de pescados, mariscos o carnes crudas			X
Los utensilios y recipientes empleados para servir salsas y similares se lavan después de cada servicio		X	
El personal evita comer, beber, mascar, escupir, toser o estornudar en el área		X	

Presencia de personal con infecciones respiratorias, gastrointestinales o cutáneas		X	
3.2 Equipo y utensilios			
3.2.1 Equipo para cocina			
Estufas limpias en todas sus partes	X		
Horno limpio y en buen estado	X		
Salamandra limpia y en buen estado	X		
Freidora limpia			X
Vaporeras limpias en todas sus partes		X	
Ollas limpias en todas sus partes		X	
Mesas térmicas limpias y desincrustadas	X		
3.2.2 Equipo eléctrico			
	SI	NO	NA
Licadoras, rebanadoras, mezcladoras y molinos lavados y desinfectados después de cada uso	X		
Lavado y desincrustación de máquina pela papas después de utilizarse	X		
3.2.3 Utensilios			
Lavado y desinfección de cuchillos, palas, pinzas y coladeras	X		
Lavado y desinfección de tablas y cuchillos para diferentes alimentos crudos o antes de usarlos en alimentos cocidos	X		

Almacenamiento de utensilios en una área específica y limpia	X		
Uso y desinfección de trapos y jergas exclusivos para mesas y superficies de trabajo	X		
Carros de servicio limpios			X
3.2.4 Mesas de trabajo, entrepaños, gavetas y repisas			
Superficie limpia	X		
3.3 <i>Instalaciones físicas</i>			
Pisos limpios y secos, de loseta antiderrapante sin roturas o grietas		X	
Existencia de coladeras con declive, limpias y cubiertas con rejillas, sin basura ni estancamientos		X	
Paredes limpias y lisas, íntegras y de fácil lavado		X	
Existencia de botes de basura con bolsa de plástico y tapaderas	X		
Cuenta con estaciones de lavado de manos equipada		X	
3.4 <i>Ventilación</i>			
Cocina libre de humo o vapores	X		
Campana o extractores limpios y funcionando			X
3.5 Lavado de loza			
Área de escamoteo previo	X		
Lavado y enjuagado	X		
Temperatura de desinfección de 75 a 82°C		X	

Uso de detergentes y desinfectantes	X		
Área y equipo de lavado limpio y funcionando	X		
Secado de loza a temperatura ambiente		X	
	SI	NO	NA
Almacenamiento de loza y cubiertos en un área específica y limpia	X		
4. Área de servicio y comedor			
<i>4.1 Manejo de alimentos</i>			
Uso de utensilios para el servicio de alimentos	x		
Alimentos calientes conservados a más de 60°C	X		
Alimentos fríos conservados a 4°C o menos	X		
Área de servicio limpia y en buen estado	X		
Mesas de servicio con superficies limpias	X		
<i>4.2 Estaciones de servicio</i>			
Los alimentos preparados listos para servir se mantienen cubiertos	X		
Utensilios y equipos limpios, ordenados y protegidos	X		
Área de desperdicios separada	X		
<i>4.3 Instalaciones</i>			
Mesas y sillas limpias y en buen estado		X	
5. Instalaciones sanitarias			
<i>5.1 Agua Potable</i>			

Filtrada o purificada por ozono, luz ultravioleta, plata coloidal	X		
clorada			
5.2 Plomería			
Instalación sin reflujos	X		
Fugas en las tuberías		X	
Desagües con buen funcionamiento y libres de basura		X	
Tarjas y llaves en funcionamiento y en buen estado, con agua fría y caliente	X		
5.3 Servicios sanitarios			
5.3.1 Clientes			
Puertas sin picaporte y con cierre automático			X
Sanitarios limpios y en buen estado			X
Existencia de jabón, papel sanitario y medios para el secado de las manos (toallas desechables o secador de paro automático)			X
Buen funcionamiento del WC			X
	SI	NO	NA
Existencia de bote para basura con bolsa de plástico y tapa	X		
Instalación de baños en número adecuado			X
5.3.2 Empleados			
Puertas sin picaporte y con cierre automático			X

Sanitario limpio y en buen estado			X
Existencia de jabón, papel sanitario y medios para el secado de las manos (toallas desechables o secador de paro automático)			X
Buen funcionamiento del WC			X
Existencia de bote para basura con bolsa de plástico y tapa			X
Instalación de baños en número adecuado			X
5.4 Manejo de basura			
Botes limpios de tamaño suficiente con bolsas de plástico, tapaderas y en buen estado	X		
Área alrededor limpia, exenta de malos olores y libre de fauna nociva	X		
Área general de basura, limpia y lejos de la zona de alimentos	X		
5.5 Control de plagas			
Ausencia de plagas		X	
Salidas y ventanas en todas las áreas con protección a prueba de insectos y roedores (malla de alambre o mosquitero)		X	
Comprobación con documentos del control constante por empresa reconocida		X	
6. Personal			
Apariencia pulcra	X		
Uniforme completo, limpio y en buen estado		X	
Uso de joyería u ornamentos	X		

Cabello cubierto completamente	X		
Manos limpias	X		
Uñas cortas sin esmalte		X	
6.1 Lavado de manos con agua y jabón			
Antes de iniciar labores	X		
	SI	NO	NA
Después de manipular alimentos crudos	X		
Después de cualquier interrupción de labores		X	
El personal evita comer, beber, mascar, escupir, toser o estornudar en el área		X	
Presencia de personal con infecciones respiratorias, gastrointestinales o cutáneas		X	
7. Transporte			
Los alimentos preparados se distribuyen en recipientes o envases cerrados			X
Vehículo exclusivo para el transporte de alimentos			X
Vehículo limpio, libre de fauna nociva o mascotas			X
8. Materiales			
Materiales utilizados de acuerdo a lo establecido		X	
Empaque		X	
Recipiente de contacto directo con alimentos	X		
Para manipulación y procesos	X		
Tablas de picar y cortar	X		

Anexo 4: Manual de prácticas y procedimientos de manufactura en el comedor comunitario de San Vicente Chicoloapan