



# **Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla**

---

Escuela de Administración  
de Instituciones

## **Manual de Administración del Hogar para el Fraccionamiento "Mirador de la Calera"**

**TESIS PROFESIONAL**

Que para obtener el Título de

**Licenciado en Administración  
de Instituciones**

Presenta

**Merced del Carmen Fleischer Leal**

H. Puebla de Zaragoza Septiembre 1996



**UPAEP – Secretaría General**

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

**Tesis Digitales Restricciones de uso:**

**DERECHOS RESERVADOS ©**

**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Puebla de los Angeles, a 3 de septiembre de 1996.

A QUIEN CORRESPONDA:

Por medio de la presente hago constar que la alumna MERCED DEL CARMEN FLEISCHER LEAL, con matrícula 220004 de la Escuela de Administración de Instituciones ha cumplido con todos los requisitos para presentar su examen profesional.

Se extiende la presente para los fines que se juzguen convenientes.

ATENTAMENTE:



LIC. MARIA ELBA AMÉZCUA DE NECOECHEA.  
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE  
ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES.  
ADMINISTRACION  
DE INSTITUCIONES

## **DEDICATORIAS**

**A DIOS:** Por darme la vida y todo lo que en ella he vivido.

**A JORGE Y CARMELITA, MIS PADRES:** Por su ejemplo, su apoyo, su paciencia, su confianza y por todo el amor que me han dado.

**LOS AMO.**

**AL COCO, MI HERMANO:** Por ser el mejor hermano que puedo tener.

**TE QUIERO MUCHO.**

**A MAURICIO:** Por todo tu apoyo y tu paciencia, y sobre todo por tu amor.

**TE AMO.**

**A MAMALITA Y TIA QUECA:** Porque aunque ya no esten presentes, se que siempre han estado a mi lado.

**A POLITO, MI ABUELO:** Gracias por tus consejos, tu cariño y todas las porras que me echaste.

**A MIS TIOS Y PRIMOS:** Por estar siempre al pendiente y por su cariño.

**A MIS AMIGOS, LA FREEWAY, CORRITO, MARQUEZ, LILIA, ZOMBIE, MADRAZO Y GUSANO:** por todos los momentos que vivimos juntos y que jamás olvidaré. Gracias por su amistad. Pocos como ustedes.

**LOS QUIERO.**

**A GAZU, MARRO, HONGO Y CAÑAS:** Buena mancuerna, los mejores  
vecinos en Puebla, gracias por todo:

**A MANOLO (GRACIAS POR EL SUSTO), DORA, KATHY, LA PEQUEÑA,  
BETTY, KAROL, ROCHI Y POR SUPUESTO A LA JUNCIA COLETA.**

## **AGRADECIMIENTOS**

**SRA. BEBA:** Muchas gracias por todo el apoyo que me brindó durante la carrera y la realización de este proyecto, gracias por su cariño, su paciencia y por estar siempre pendiente.

**MAYTE:** Mil gracias por todo el apoyo y el tiempo que me brindaste durante la realización del proyecto, gracias por tu amistad. Eres una parte importante del resultado.

**A MIS COMPAÑERAS:** Gracias por los momentos que pasamos juntas durante la carrera.

**A MIS PROFESORES:** Gracias por todos los conocimientos que me brindaron.

*Dormí y soñé  
que la vida era  
alegría.*

*Desperté y ví que  
la vida era  
servicio.*

*Serví y descubrí  
que en el servicio  
se encuentra la  
alegría.*

*(Tagore)*

## INDICE

JUSTIFICACION DE LA TESIS	Pag. 1
INTRODUCCION	2
<b>PRIMERA PARTE</b>	
1. EL HOGAR Y SU ADMINISTRACION	4
1.1 Conceptos importantes	5
1.2 Misión del hogar.	13
1.2.1 Aprovechamiento de virtudes en el hogar.	14
1.2.2 Las virtudes y su relación con la prestación de servicios.	15
1.3 El ama de casa como directora del hogar.	16
1.3.1 Importancia del papel de la mujer en la familia.	16
1.3.2 Objetivos del ama de casa como directora del hogar.	18
1.4 La administración.	20
1.4.1 Conceptos importantes.	20
1.4.2 Proceso administrativo.	20
1.4.2.1 Previsión.	21
1.4.2.2 Planeación.	22
1.4.2.3 Organización.	22
1.4.2.4 Integración.	23
1.4.2.5 Dirección	24
1.4.2.6 Control.	25
1.4.3 Mente administrativa.	25
1.4.4 Administración del tiempo	28
1.4.5 Administración de recursos humanos	31

1.5 Economía doméstica.	33
1.5.1 Administración financiera en el hogar.	33
1.5.1.1 Conflictos económicos en el hogar.	34
II. LOS SERVICIOS EN EL HOGAR	36
2.1 Servicio.	37
2.2 Los servicios en el hogar.	39
2.2.1 Servicio de alimentos.	39
2.2.1.1 Planeación del servicio de alimentos.	41
2.2.2 Servicio de comedor	44
2.2.3 Hospitalidad.	45
2.2.4 Servicio de ropa.	45
2.2.5 Servicio de limpieza.	47
2.2.6 Servicio de mantenimiento	48
III. ACERCA DE LOS MANUALES	49
3.1 Los manuales administrativos.	50
3.1.1 Objetivo de los manuales administrativos.	50
3.1.2 Clasificación de los manuales.	51
3.1.3 Manual de procedimientos.	52
3.1.3.1 Manual general de procedimientos.	52
3.1.3.2 Importancia del manual de procedimientos.	52
3.1.3.3 Tipos de manuales de procedimientos.	53
IV. CONTEXTO E INVESTIGACION DE MERCADO	54
4.1 Contexto.	55

4.2 Investigación de mercado.	56
4.2.1 Conceptualización.	56
4.2.2 Definición del problema.	56
4.2.3 Objetivo.	56
4.2.4 Objetivos específicos.	56
4.2.5 Hipótesis.	57
4.2.6 Mercado meta.	57
4.2.7 Fuentes y método de recolección de datos.	57
4.2.8 Determinación de la muestra.	58
4.2.9 Método de muestreo.	59
4.2.10 Análisis de resultados.	59
4.2.11 Conclusiones.	60

## **SEGUNDA PARTE**

V. MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL HOGAR.	63
5.1 INTRODUCCIÓN DEL MANUAL.	64
5.1.1 Objetivos del manual.	64
5.1.2 Alcances.	64
5.1.3 Cómo usar el manual.	65
5.2 PLANEACION.	66
5.2.1 Servicio de alimentos.	66
5.2.1.1 Importancia del alimento en el hogar.	66
5.2.1.2 Planeación del menú.	66
5.2.1.3 Proceso de la planeación.	67
5.2.1.4 El menú.	69
5.2.1.5 Lista de compras.	71

5.2.1.6 Almacenamiento.	73
5.2.1.7 Sistema de inventario.	74
5.2.1.8 Registro de gastos.	77
5.2.2 Servicio de comedor.	78
5.2.2.1 Tipos de servicio.	78
5.2.2.2 Montaje de la mesa.	79
5.2.2.3 El equipo de comedor y su inventario.	81
5.2.3 Hospitalidad.	83
5.2.3.1 Cuando hay visitas en el hogar.	83
5.2.3.2 Organización de eventos.	83
5.2.3.3 Resultado de eventos.	86
5.2.4 Servicio de ropa.	87
5.2.4.1 Programa de lavado y planchado.	87
5.2.4.2 Proceso de lavado.	90
5.2.4.3 Almacenamiento.	93
5.2.4.4 Sistema de inventario.	93
5.2.4.5 Registro de gastos.	97
5.2.5 Servicio de limpieza.	98
5.2.5.1 Programa de limpieza.	98
5.2.5.2 Procedimientos de limpieza.	98
5.2.5.3 Guía de superficies y procedimientos.	99
5.2.5.4 Almacenamiento.	102
5.2.5.5 Compras.	102
5.2.6 Servicio de mantenimiento.	104
5.2.6.1 Tipos de mantenimiento.	104
5.2.6.2 Programa de mantenimiento.	105
5.2.7 Administración del tiempo.	108
5.2.7.1 Programa de actividades.	108
5.2.8 Economía doméstica.	112

5.2.8.1 Elaboración del presupuesto.	112
5.2.8.2 Comparativo del presupuesto.	117
5.2.8.3 Registro diario de gastos.	122
5.2.8.4 Programa anual de compras y gastos.	123
5.3 ORGANIZACION	124
5.3.1 Personal.	124
5.3.1.1 El personal de servicio.	124
5.3.1.2 Proceso de selección de personal.	124
5.3.1.3 Contratación.	125
5.3.1.4 Análisis y descripción de puestos.	127
5.3.1.5 Organigrama de funciones.	133
5.4 DIRECCION	134
5.4.1 Supervisión.	134
5.4.1.1 La supervisión en el hogar.	134
5.4.2 Comunicación.	136
5.4.3 Entrenamiento.	137
5.4.3.1 Capacitación y adiestramiento.	137
5.4.4 Motivación.	138
5.4.4.1 La motivación en el hogar.	139
5.5 CONTROL	140
5.5.1 Formas de control.	140
CONCLUSIONES	170
BIBLIOGRAFIA	171

ANEXO 1. Encuesta

ANEXO 2. Gráficas

## JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene como objetivo la realización de un manual que ayude al máximo aprovechamiento de los recursos de la empresa "Hogar" y al mismo tiempo lograr que los servicios sean de calidad, ya que es aquí donde debe darse el medio óptimo para el pleno desarrollo del hombre, como ser humano digno de respeto y amor.

## INTRODUCCION

A raíz de la necesidad de contar con una guía que facilite a las directoras del hogar la administración de éste, se presenta el siguiente proyecto el cual se divide en cinco capítulos.

En el primero, segundo y tercer capítulo se brinda una conceptualización acerca de la administración del hogar, de los servicios que en él se brindan y de el significado de los manuales administrativos.

El cuarto capítulo trata sobre el contexto del lugar para el que se realizó el proyecto así como la investigación de mercados y los resultados obtenidos.

En el último capítulo se presenta el manual para la administración del hogar el cual fue elaborado en base a datos bibliográficos, observación y a los resultados arrojados por las encuestas realizadas en la investigación de mercados antes mencionada.

# **PRIMERA PARTE**

# **CAPITULO 1**



## **EL HOGAR Y SU ADMINISTRACION**

# CAPITULO 1

## EL HOGAR Y SU ADMINISTRACION

### 1.1 CONCEPTOS IMPORTANTES

#### Hogar:

El hogar es donde la familia desarrolla sus deberes y obligaciones económicas, sociales y afectivas. Usualmente se le define como el lugar donde se desarrolla la vida familiar; pero, tomando en cuenta la raíz etimológica “focaris”, lumbre, su sentido más amplio es el de aquel lugar donde se desarrolla el calor humano, el amor, la fraternidad, la lealtad, la fidelidad y todo aquello que enriquezca el espíritu humano acercándolo a su fin último: la felicidad con Dios.<sup>1</sup>

Es el lugar de reunión de un pequeño grupo que comparte lazos muy estrechos: **la familia**.

En el libro “COMO AFRONTAR LA CRISIS EN EL HOGAR” de María Cecilia Meade y María Elena Islas dice que, el hogar es, antes que nada, esa sede material donde cada persona satisface su necesidad de vivir en un ambiente de intimidad y confianza, no limitándose a sus necesidades físicas, sino cubriendo también las emocionales.

Por otra parte, es también en el hogar donde el ser humano aprende a relacionarse con los demás, a dar y darse generosa y desinteresadamente, aceptando la responsabilidad individual respecto del bien común. Descubre

---

<sup>1</sup>AUTORES VARIOS. Enciclopedia Salvar, Tomo VII. p.343.

que compartir con los demás no disminuye sus propios derechos y beneficios sino que, por el contrario, lo enriquece y propicia el desarrollo de sus características personales (talentos y habilidades).

El hogar es la infraestructura material que sirve de soporte al despliegue de la vida familiar. En su origen responde a las exigencias del componente corporal de la naturaleza humana y al modo específico que tiene el hombre de asociarse familiarmente para lograr sus fines personal y social.

El hogar, como administración del tiempo y del espacio, no es una realidad trazada a grandes rasgos; la amplitud de sus fines impone la utilización minuciosamente exhaustiva de todos los recursos disponibles que la mujer elabora y distribuye, asumiendo una clara función de providencia familiar.

Así mismo, el hogar, ofrece la síntesis de una cultura, es decir, un microcosmos cultural desplegado y mantenido por la personalidad femenina, que da las condiciones medias del nivel cultural alcanzado por la colectividad.

El múltiple aspecto del hogar, como soporte de la familia, como quehacer y como síntesis cultural, da la idea de la magnitud de la empresa que recae casi exclusivamente sobre la mujer como su realizadora inmediata, y de la variedad de exigencias que la amplitud de su misión impone sobre la aparente fragilidad femenina. La tarea del hogar, aparece como un aspecto medular dentro del proceso social y la mujer como la figura clave, que sin ella no hubiese sido posible el grado de desarrollo alcanzado por la sociedad.

Dada la naturaleza del hogar y su situación con respecto al proceso social, cabe establecer una estrechísima dependencia entre éste y el complejo social, de forma que cualquier alteración de las condiciones ambientales repercute inmediatamente sobre su estructura interna, mientras la esencia de la familia permanece inalterable con el transcurso del tiempo. De este modo, la problemática que plantea la gestión del hogar, varía considerablemente en cada momento histórico con la evolución de las condiciones económicas, culturales, técnicas ect., obligando a la mujer a orientar su gestión de acuerdo con la evolución del medio social.<sup>2</sup>

Finalmente, el hogar es el medio óptimo para el desarrollo y perfección plenos del hombre como persona, donde satisface sus necesidades de desarrollo y trascendencia. Es ahí donde descubre y ejercita los valores y virtudes que se viven en familia y donde aprende o no a valorar la existencia y potencial con que hemos sido dotados y a darle sentido y dirección a su vida e, intención a sus acciones, de lo que se deduce la importancia de la función de los padres en la formación y guía de sus hijos a través del ejemplo y desarrollo de virtudes que les permitan ser no solo lo que son, sino lo que pueden llegar a ser.

### **Persona:**

La persona humana es un ser constituido de materia y espíritu, que posee instintos, voluntad e inteligencia; tiene como particularidad el don de la libertad por lo que obra por deber y no solamente por instinto, como en el caso del obrar animal. Es por esto que la persona siente necesidades tanto materiales como espirituales, es decir una doble necesidad.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>GARCIA, Brígida. "Hogares y trabajadores". Trillas. México, D.F. p. 7.

<sup>3</sup>MILLAN Y PUELLES. "Persona humana y justicia social". p. 45-50.

El ama de casa debe tener claro este concepto de modo que pueda aplicarlo en su vida cotidiana; un concepto no es solo teoría, su finalidad es la de ayudarnos en la vida cotidiana (siempre y cuando sea verdadero y moralmente bueno).

### **Familia:**

La familia es aquel grupo de personas que viven en un mismo hogar o/y tienen relaciones de parentesco encontrándose vinculadas por el matrimonio, filiación o adopción. Es la forma natural, también la más antigua, de la inmediata convivencia humana.<sup>4</sup>

El fundamento verdadero de la familia es el matrimonio que tiene la finalidad de la procreación y la ayuda mutua principalmente; el matrimonio es posible ya que el hombre, social por naturaleza, necesita convivir con la gente para cubrir sus necesidades tanto espirituales como físicas.

Los valores de una familia determinan los valores de la sociedad misma.

### **Virtud:**

La palabra "virtud" significa, en sentido general, alguna cualidad buena del hombre y connota, por su etimología latina, "virtus" (de vir, varón y vis, fuerza), la idea de fuerza y vigor, según la griega "arete", expresa la idea de perfección, mérito o cualidad que hace al hombre digno de gloria.<sup>5</sup>

Las virtudes son actos que van perfeccionando al hombre en su actuar y desarrollo. Estos actos son voluntarios y siempre siguen a la elección de aquello que la inteligencia le ha presentado como bueno a la voluntad,

---

<sup>4</sup>SOLIS LUNA. "El hombre y la sociedad". p. 37

<sup>5</sup>AUTORES VARIOS. "Gran enciclopedia Rialp Ger", Tomo XXIII. p. 603.

facultades propias del ser humano. El hombre las va adquiriendo a lo largo de su vida. Este proceso se inicia durante su desarrollo en el que la educación que recibe es muy importante pues el ejemplo que un niño recibe siempre es objeto de imitación. Es en el hogar donde el individuo empieza a desarrollar sus facultades y su personalidad. Las virtudes son la muestra de su superación, madurez, capacidad de tomar decisiones prudentes y de actuar correctamente juzgando los acontecimientos.

Las virtudes se clasifican en :

**a) Sobrenaturales:** Las que Dios nos ha dado y por las cuales podemos alcanzarlo pues, El, es un ser superior y por nosotros mismos no lo conseguiríamos: fe, esperanza y caridad.

**b) Naturales:** Las consigue la persona a base de repetición de actos. pueden ser intelectuales o morales.

Las intelectuales son las que confieren a la facultad intelectual, la facilidad de realizar actos rectamente, es decir encaminados a alcanzar la verdad.

Las morales son las cualidades permanentes de las potencias humanas adquiridas por el libre y constante ejercicio de actos dirigidos al bien moral según el objeto específico de cada potencia. Estas son justicia, fortaleza, templanza y prudencia, de las cuales se derivan muchas otras.

### **Hábito:**

Los hábitos son actividades en las que intervienen la inteligencia y la voluntad del sujeto. Los hábitos son virtudes que elevan a la persona pues ésta no se limita a las perfecciones dadas por la naturaleza, sino que busca

alcanzar su fin último; de forma contraria dichos hábitos se vuelven vicios cuando denigran y alejan del fin último.

### **Ama de casa:**

El ama de casa es la persona del sexo femenino que se encarga de la administración de los servicios y con esto facilitar la vida a los integrantes de la familia, cumpliendo con las necesidades vitales para que así puedan satisfacer sus necesidades.

### **Mujer:**

Persona del sexo femenino.

El hombre fue creado por Dios, varón y hembra, a su imagen y semejanza, (Gen 1,27), lo que presupone una igualdad radical en cuanto a la dignidad de la persona.<sup>6</sup>

La mujer es ritmo, es tiempo. Vive cada uno de los segundos de su vida, no en suma ordenada, sino en erradicaciones de intensidad. Su obra es menuda, casi de puntillas. Es circunvalación, abrazo de las pequeñas cosas concretas. Está inmersa en la pasión de lo vital, concreto y abarcable. Tiene predilección por lo individual, se pronuncia sobre todo por la esperanza y la fortaleza. Su capacidad de donación va unida a la posibilidad de perder, en un derroche de su propio ser, sin persistencias triunfalistas. El hombre, que puso nombre y lugar a las cosas, adoptó la autoridad para mantener su ser, sin persistencias triunfalistas. La mujer eligió otro camino: su misión no es vencer, es desarmar y afirmar así la vida.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>ENCICLOPEDIA RIALP, Tomo VI. P. 412.

<sup>7</sup>IBIDEM. P. 414.

Buytendijk ha dicho que para la mujer el mundo es de cuidado y de asistencia. Ella cumple, por natural inclinación la dimensión fundamental del amor: la solicitud por lo amado. Sin embargo, aquellas ocupaciones que más necesiten de estos matices de la feminidad serán las más idóneas también para albergar y recibir la solicitud y entrega de la mujer.

En este sentido, el hogar, ese espacio en el que se conforman y afirman por el amor cuantos los conviven, es el lugar primero donde la mujer puede hacer del ser humano una persona completa, "puede y debe ser el anclaje que el hombre necesita desesperadamente" (Willhelmsen).<sup>8</sup>

Tampoco en el plano personal se puede afirmar unilateralmente que la mujer haya de alcanzar su perfección solo fuera del hogar: como si el tiempo dedicado a su familia fuera robado al desarrollo y a la madurez de su personalidad. El hogar, es un ámbito particularmente propicio para el crecimiento de la personalidad. La atención prestada a su familia será siempre para la mujer su mayor dignidad: en el cuidado de su marido y de sus hijos o, para hablar en términos más generales, en su trabajo por crear en torno suyo un ambiente acogedor y formativo, la mujer cumple lo más insustituible de su misión y, en consecuencia, puede alcanzar ahí su perfección personal.<sup>9</sup>

Con respecto al hogar su dedicación primordial, no se excluyen todos aquellos otros campos de la actividad profesional a los que tiene derecho y libre acceso. Una mujer con una preparación adecuada ha de tener la posibilidad de encontrar abierto todo el campo de la vida pública, en todos los niveles. En este sentido no se pueden señalar unas tareas específicas que sólo

---

<sup>8</sup>IBIDEM.

<sup>9</sup>IBIDEM.

correspondan a la mujer. En este terreno lo específico no viene dado tanto por la tarea o por el puesto cuanto por el modo de realizar esta función, por los matices que su condición de mujer encontrará para la solución de los problemas con los que se enfrente, e incluso por el descubrimiento y por el planteamiento mismo de esos problemas.<sup>10</sup>

Esa presencia de la mujer en los diversos ámbitos de la sociedad, trayendo a ellos la aportación que le es propia, puede contribuir a superar los defectos a que los expone una ordenación exclusivamente masculina; la mujer debe entrar en ellas orientándose y orientándolas hacia una vertiente de entrega, acogida, servicio y amor con lo que su presencia puede completar y dar agilidad a todo aquello tal vez demasiado duro y conceptual, obra exclusiva de la mente del hombre. No es sola la irrupción de la mujer en los diversos campos del quehacer humano; es la propia sociedad quien reclama su presencia y debe esperarla con la intención de abrir sus cauces hacia un ambiente cada vez más humano.<sup>11</sup>

La mujer es necesaria para que su condición natural de diálogo pueda contribuir a superar la masificación en los lugares de reunión y de trabajo. Para que en una tónica materialista haya cada vez más seres que se entreguen por entera más allá del tiempo personal y del egoísmo. Para que exista más fácilmente la humildad en medio de los quehaceres del mundo; para que entre las pancartas de protesta y violencia sigan siempre en pie la vida y la esperanza.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup>IBIDEM.

<sup>11</sup>IBIDEM.

<sup>12</sup>IBIDEM. p. 415

## 1.2 MISION DEL HOGAR

El hogar debe conservar su profundo significado humano. Para que todos sus integrantes, con personalidades a veces muy diferentes, vivan y se desarrollen en un ambiente de comprensión y armonía es necesario crear un marco de vida adecuado a cada uno y mantener un equilibrio afectivo y psicológico que, casi siempre, descansa sobre los hombros de la directora del hogar (ama de casa). Al referirse a un marco de vida adecuado, se refiere a que cada miembro de la familia tiene su diaria cuota de preocupaciones y responsabilidades. Cuando llega la noche y el grupo se recoge en el hogar, las cosas no siempre van “por el mejor camino, en el mejor de los mundos”. Los padres deben aceptar estas realidades imposibles de soslayar y poner de su parte todo lo posible para hacer de su casa un refugio donde los suyos se sientan felices y donde todos disfruten de un ambiente agradable y sin tensiones, propicio al florecimiento de cada uno.

En el hogar la cortesía es algo muy importante, debe ejercerse siempre y con todos ya que no es un traje que nos ponemos solo para las visitas.

Una buena organización y una actitud justa y natural harán que las personas que, de una manera u otra, ayuden a las tareas de la casa se sientan a gusto en su trabajo.

### **1.2.1. Aprovechamiento de virtudes en el hogar**

El aprendizaje de los hábitos buenos es útil y digno como para ser aplicado en el hogar. Son varias las virtudes que los padres pueden enseñar a sus hijos pues viven en una comunidad en la que unos dependen de otros.

La persona aprende que vive en una sociedad en la que los lazos afectivos son muy importantes, pero todos necesitan de todos y en esto radica la unidad. La formación de virtudes en el ámbito familiar la enaltecen, ya que el hogar es una escuela de virtudes. La formación de virtudes en los miembros de la familia la acercan a Dios pues van en camino al fin último. Las personas aprenden lo que es respeto y ayuda mutua, el derecho a ser escuchados, la obediencia, el ser reconocidos cuando se ha hecho algo bueno, la capacidad de pedir perdón cuando hemos cometido una falta y la posibilidad de darlo.

Es importante hacer notar a los hijos la importancia de adquirir virtudes; la exigencia razonable y la obediencia en conjunto son equilibradas dentro de un margen de cariño y respeto; por medio del ejemplo los hijos aprenderán, por eso es importante que los padres actúen de la mejor manera posible.

### **1.2.2. Las virtudes y su relación con la prestación de servicios**

Servir es hacer algo por alguien sin esperar nada a cambio. En los servicios es importante aplicar las virtudes pues se debe conocer qué dar a cada persona para ser servicial y no servil, además es importante pues es el medio de alcanzar algo bueno dando excelencia al servicio. Las virtudes nos ayudan a actuar correctamente y en el momento oportuno siendo siempre atentos y ayudando a perfeccionar a la persona, tanto a la que sirve como a la que es servida.

### 1.3 EL AMA DE CASA COMO DIRECTORA DEL HOGAR

En el hogar es el hombre quien en la mayoría de los casos trabaja fuera de casa para poder proveer el sustento a su familia. Sin embargo aun cuando la mujer se queda en casa, aporta con su queacer y entrega personal un trabajo poco reconocido y valorado.

El trabajo doméstico tiene un valor inapreciado que la mujer otorga responsablemente durante años y con el cual también colabora en esta sociedad que es el matrimonio.

El trabajo doméstico se entiende como una “obligación” la cual generalmente se hace de por vida, sin vacaciones, sueldo ni jubilación.

Lo que el esposo logre consolidar en parte se lo debe a la esposa quien se ocupó de otras actividades que le permitieron conseguirlo. El trabajo doméstico debe ser apreciado en toda su dimensión y así poder concluir que el fruto del esfuerzo siempre es de ambos hacia un fin común: **el bienestar de su familia.**

#### 1.3.1. Importancia del papel de la mujer en la familia.

La mujer representa la columna vertebral de la familia.<sup>13</sup> Es la encargada de forjar el ambiente familiar de afectividades que hace que la familia sea distinta a cualquier otro tipo de colectividad. Para realizar esta tarea, la

---

<sup>13</sup>ANSON Y ROA. "Mujer y sociedad". p. 89.

mujer debe ofrecer un cuadro de condiciones prácticas, culturales y afectivas; son tres los campos donde debe desenvolverse: recursos materiales, actividad organizadora y realización del clima afectivo. Como madre, la mujer es la primera transmisora de los valores fundamentales, principios y virtudes necesarias para llevar una vida espiritual más intensa. La mujer es la que forja la familia de manera interna ya que el espíritu de servicio se encuentra más allegado a su naturaleza.

Las necesidades que deben cumplirse en un hogar son posibles gracias a la administración, organización y seguimiento de la mujer; éstas son:

**Vitales:** las cuales dan bienestar a la persona y esto se consigue con una administración adecuada.

**Sociales:** se transmite el dar y recibir a través de una participación guiada.

**Afecto:** es la integración de la familia por el amor ejercido en las relaciones propias de un hogar y con espíritu de servicio.

**Espirituales:** atienden la formación del individuo por medio de una educación adecuada.

Para lograr lo anterior uno de los factores importantes es que la mujer conozca su entorno aprendiendo a distinguir entre lo que es bueno para la familia y lo que es perjudicial. Es decir, la mujer es un filtro entre el exterior y el hogar que nos facilita el elegir una vida recta y en correspondencia a nuestra dignidad.

### **1.3.2. Objetivos del ama de casa como directora del hogar**

El objetivo general de esta labor femenina es el de facilitar la vida a los integrantes de la familia, cumpliendo con las necesidades vitales para que puedan satisfacer aquellas de origen espiritual.

Otro objetivo es el de realizar las labores de modo adecuado, sin que la mujer se sienta prisionera del hogar, debe poner su corazón en cualquier actividad de manera planificada y racionalizada de modo que tenga tiempo para su cultivo personal y esté consciente de la importancia de su trabajo y de que esta labor es exclusivamente una empresa femenina como lo ha dicho la escritora Christianne Collange.

La directora del hogar, como cualquier otro director, debe de centrar su atención no en lo que hace sino, en lo que realiza para hacer. Debe conocer los recursos con los que cuenta y tener en mente que esta dirección se basa en el desarrollo de la femineidad como una actividad profesional; debe estar pendiente de los pequeños detalles así como de su arreglo personal.

En esta labor debe saber involucrar a su familia para integrarla en la difícil labor de mantener el equilibrio del hogar; debe saber transmitir la importancia de su actividad tanto a su pareja como a sus hijos ya que ellos también forman la familia y reciben el beneficio de una buena dirección.

Hoy en día las corrientes erróneas del feminismo han devaluado este papel con el resultado de la desunión familiar y la inconformidad en la mujer que, a la larga, la lleva a la frustración y al distanciamiento de su fin. Por eso es importante recobrar este significado y transmitirlo a nuevas generaciones.

En principio, la mujer se puede considerar como la administradora del hogar por lo que los puntos de su perfil como directora de dicha empresa son:

- Distribuir los bienes económicos refiriéndose a la repartición de los gastos domésticos, pues es ella la encargada de controlar y vigilar la economía del hogar.
- Supervisar la educación de sus hijos desde que nacen, así como prever su educación a futuro (junto con su cónyuge).
- Como en toda empresa el ama de casa tiene la obligación de hacer sus planes de trabajo cotidianos es decir, el conjunto de actividades que va a realizar durante el día.
- Estipular ciertas reglas de casa las cuales cada miembro de la familia tendrá que cumplir.
- Debe estar capacitada para organizar y dirigir algunos eventos que se den en la familia, ya que es de ella de quien depende que dichos eventos se desarrollen dentro de un ambiente cordial.
- Fomentar el espíritu creativo para poder resolver problemas de carácter cotidiano y cuestiones de su familia.
- Capacidad y facilidad de dialogar para saber escuchar quejas y sugerencias de los integrantes de la familia.

Con lo anterior no se quiere decir que la mujer únicamente se remita a las labores del hogar sino que, aun desarrollándose en su vida profesional, no debe olvidar ocuparse de las funciones que tiene como ama de casa, ya que los puntos anteriores son los que le dan fuerza para que su familia marche mejor. Todas estas actividades cumplirán su función integral con la cooperación tanto de la madre como la del padre.

## 1.4 LA ADMINISTRACIÓN

### 1.4.1 Conceptos importantes

#### **Administración:**

Técnica que busca obtener resultados de máxima eficiencia por medio de la coordinación de las personas, cosas y sistemas que forman una empresa.

La administración busca siempre un fin eminentemente práctico: **obtener resultados**, al igual que una máxima eficiencia, lo cual significa la mejor utilización y aprovechamiento posible de todos los elementos con los que se produce en una empresa; esto, puede llevarse a cabo con el empleo de métodos administrativos más eficientes.

#### **Empresa:**

Es la unidad de producción de bienes y servicios para un mercado.

### 1.4.2 Proceso administrativo

Siguiendo las teorías de Urwick, dice que existen dos aspectos fundamentales en la administración, a las que él llama respectivamente, de “mecánica administrativa” y de “dinámica administrativa”.

Dentro de la primera (mecánica administrativa), se encuentran las etapas de la administración: Previsión, Planeación y Organización. Esta se refiere a

investigar, analizar y determinar cómo debe ser, y cómo debe operar una empresa. Se refiere a la coordinación teórica de las relaciones que deben existir, es aquí donde se formulan planes y programas.

Dentro de la segunda (dinámica administrativa), se encuentran las etapas: Integración, dirección y control. Esta se refiere a el cómo se manejarán, o se manejan de hecho, esas relaciones en forma tal que produzcan y pongan en acción, eficazmente, los planes, programas y estructuras estudiados y previstos en la primera parte.

#### **1.4.2.1 Previsión**

Consiste en la determinación, técnicamente realizada, de lo que se desea lograr por medio de un organismo social, y la investigación y valoración de cuáles serán las condiciones futuras en que dicho organismo habrá de encontrarse, hasta determinar los diversos cursos de acción posible.

La previsión comprende tres etapas:

1. Objetivos: fijar los fines.
2. Investigaciones: descubrimiento y análisis de los medios con que puede contarse.
3. Alternativas: la adaptación de los medios encontrados.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>REYES PONCE, Agustín. "Administración moderna". p.27

### **1.4.2.2 Planeación**

Consiste en la determinación del curso concreto de acción que se habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo y la fijación de criterios, tiempos, unidades, etc., necesarias para su realización.

Comprende las siguientes etapas:

1. Políticas: principios para orientar la acción.
2. Procedimientos: Secuencia de operaciones o métodos.
3. Programas: fijación de tiempos requeridos para cada acción.
4. Presupuestos: programas en que se precisan unidades, costos, etc., y los diversos tipos de “pronósticos” en los que aquellos descansan.
5. Estrategia y táctica: ordenamiento de esfuerzos y recursos para alcanzar los objetivos amplios, en el primer caso, y concretos, en el segundo.<sup>15</sup>

### **1.4.2.3 Organización**

Se refiere a la estructuración técnica de las relaciones que deben darse entre las funciones, jerarquías y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia.

---

<sup>15</sup>Ibid.

En la misma definición se advierten claramente las tres etapas:

1. Funciones: determinación de cómo deben dividirse y asignarse las grandes actividades especializadas, necesarias para lograr el fin general.
2. Jerarquías: fijar la autoridad y responsabilidad correspondiente a cada nivel dentro de una organización.
3. Puestos: obligaciones y requisitos que tiene en concreto cada unidad de trabajo susceptible de ser desempeñada por una persona.<sup>16</sup>

#### **1.4.2.4 Integración**

Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos elementos, tanto humanos como materiales, que la mecánica administrativa señala como necesarios para su más eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos y buscando su mejor desarrollo.

La integración comprende cosas y personas, lógicamente es más importante la de las personas.

La integración de las personas abarca:

1. Selección: técnicas para encontrar y escoger los elementos más adecuados.

---

<sup>16</sup>ibid., p. 28

2. Introducción: manera para lograr que los nuevos elementos se articulen lo más óptima y rápidamente al organismo social.

3. Desarrollo: Todo elemento en un organismo social busca y necesita progresar, mejorar. Esto es lo que estudia esta etapa, la que comprende, por lo mismo, la capacitación, el adiestramiento y la formación del personal.

Debe analizarse también en esta etapa la integración administrativa.<sup>17</sup>

#### **1.4.2.5 Dirección**

Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados. Por lo tanto, comprende las siguientes etapas:

1. Autoridad y mando: principio del que se deriva toda la Administración y, por lo mismo, su elemento principal, que es la Dirección.

2. Comunicación: el sistema nervioso de un organismo social, pues lleva al centro directo todos los elementos que deben conocerse, y de éste las órdenes de acción necesarias hacia cada órgano y célula, debidamente coordinadas.

3. Delegación: forma técnica para comunicar a los subordinados la facultad de decidir sin perder el control de lo que se ejecuta.

---

<sup>17</sup>Ibid., p. 26-27

4. Supervisión: función última de la Administración, es revisar si las cosas se están haciendo tal y como se habían planeado.<sup>18</sup>

#### **1.4.2.6 Control**

Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar, y además para formular nuevos planes.

Comprende tres etapas:

1. Establecimiento de estándares y controles: sin éstos es imposible hacer la comparación, base de todo control. Este paso es propio del administrador.
2. Operación de los controles: suele ser una función propia de los técnicos especialistas en cada uno de ellos.
3. Evaluación de resultados: función administrativa, que vuelve a construir un medio de planeación.<sup>19</sup>

#### **1.4.3 Mente administrativa**

Una mente administrativa debe de pensar individualmente o en grupos. Debe ser lo suficientemente amplia como para incluir las necesidades y deseos de la gente, además, debe ser decisiva y tener un enfoque

---

<sup>18</sup>Ibid., p. 29

<sup>19</sup>Ibid., p. 29-30

sistemático. Pero deben considerarse otros factores con el fin de obtener el máximo de beneficio: diferencias individuales, la tecnología en cuestión, los costos, la estructura organizacional y el ambiente administrativo.<sup>20</sup> Además se requieren de diversas habilidades:

**Habilidades técnicas.** Que son conocimientos y el dominio en actividades que impliquen métodos, procesos y procedimientos. Esto implica trabajar con herramientas y técnicas específicas en la realización del trabajo.

**Habilidades humanas.** Son las de trabajar con gente; es esfuerzo cooperativo; es trabajo en equipo; es la creación de un ambiente en el cual la persona se sienta segura y libre para expresar sus opiniones.

**Habilidades conceptuales.** Se refieren a la habilidad de ver el panorama general, reconocer los elementos significativos en una situación, comprender la relación entre los elementos.

**Habilidades de diseño.** Designan la capacidad de resolver problemas. Para que una mente administrativa sea eficaz especialmente en niveles organizacionales superiores, debe ser capaz de hacer algo más que limitarse a ver un problema. Debe tener, además, la habilidad de diseñar para trabajar en la solución práctica de un problema. También debe tener esa habilidad valiosa de diseñar una factible solución para el problema a la luz de las realidades a las que se enfrenta.

**Habilidades analíticas y de solución a problemas.** Dicho en otra forma, una mente administrativa debe ser capaz de identificar problemas, analizar

---

<sup>20</sup>KOONTZ, Harold. "Administración". Mc Graw Hill. p. 360-366.

situaciones complicadas, resolver los problemas para aprovechar las oportunidades que se presenten. Debe explorar el ambiente e identificar mediante un proceso racional, los factores que obstaculizan las oportunidades. Pero no basta la identificación ni el análisis de los problemas, también necesita la voluntad para implantar las soluciones; debe reconocer las emociones, necesidades y motivaciones de los que intervienen en la iniciación del cambio requerido.

Además de las diversas habilidades, se necesitan varias características a saber:

**Deseo de administrar.** Una mente administrativa tiene un fuerte deseo de administrar, de influir en otras personas y de obtener resultados mediante el esfuerzo.

**Habilidades de comunicación y empatía.** Otra característica importante en una mente administrativa es la capacidad de comunicarse por medio de informes escritos, cartas, discursos, y discusiones. La empatía es la habilidad de comprender los sentimientos de otra persona y resolver bien los aspectos emocionales de la comunicación.

**Integridad y honestidad.** Una mente administrativa debe ser honesta y merecedora de confianza. Su integridad incluye honestidad en cuestiones monetarias y en el trato con otros esfuerzos por mantener informados a los superiores respecto a la verdad completa, fortaleza de carácter y conducta apegada a normas éticas.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>Ibid, p. 368-369.

Podemos mencionar en resumen que los puntos esenciales que toda mente administrativa debe tener, son los siguientes:

- Capacidad de liderazgo
- Ser emprendedor
- Mente creativa
- Orden, organización y coordinación de ideas
- Espíritu de compromiso y de servicio
- Mente abierta para relacionarse con las demás personas
- Trabajo en equipo.

Lo anterior es de gran importancia para toda aquella persona que desee administrar en diversas profesiones en las cuales se necesita de una mente administrativa.

La directora del hogar también requiere de una mente administrativa que debe llevar a cabo todo un proceso para asumir la responsabilidad y el control de la familia.

#### **1.4.4 Administración del tiempo**

Al tiempo, desde épocas inmemoriales, el hombre trató de dividirlo con el fin de controlarlo. Varios siglos atrás de la era cristiana se inventaron los relojes de sol y los de arena y con frecuencia los artistas más sensibles a los fenómenos humanos sintieron con espanto un fluir inexorable y sin retorno.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup>RODRIGUEZ ESTRADA, Mauro. "Administración del tiempo". p. 15.

La administración del tiempo es el manejo adecuado de los recursos de todo orden. La escasez del tiempo se debe a su mala administración al obsesionarse por hacer más cosas de las razonablemente posibles.

Existen dos tipos del mal uso del tiempo:

**Por vaciedad:** Se refiere a las personas que viven sin objetivos, sin ideales, matando el tiempo y se exponen a efectos patológicos que, en general, durante la juventud no son muy notorios, pero que son un problema en la segunda mitad de la vida, por lo que se toman las formas de esterilidad, insatisfacción difusa y existencial, hastío de la vida y una tristeza muy profunda.

**Por congestión:** Si el anterior punto se refería a una falta de actividad, éste se refiere a todo lo contrario, pues se da una sobreactividad al realizar el trabajo.

Dentro de los obstáculos que se pueden presentar en el tiempo encontramos:

- El hablar demasiado y no decir nada en concreto
- Las repeticiones inútiles
- El lenguaje confuso y ambiguo
- La indecisión
- La manía de pasar mucho tiempo hablando y pensar muy poco
- Pasar demasiado realizando cosas sin aclarar intenciones, propósitos y objetivos

- Confundir lo urgente con lo importante.<sup>23</sup>

También se puede decir que existen ladrones del tiempo y pueden ser los siguientes:

- Falta de motivación y disciplina de la persona y/o su equipo
- Poca habilidad en el manejo de las interrupciones
- Resistencia al delegar, el no saber cómo delegar en forma adecuada
- Jerarquización insuficiente de prioridades
- El empeño en hacer demasiadas cosas al mismo tiempo
- Incapacidad para decir no
- Mala planeación, o porque los objetivos no quedan claros

Sin embargo cuando observamos que una persona administra su tiempo debidamente es porque ésta es:

- Organizada
- Decidida
- Intuitiva
- Idealista y realista
- Autocrítica
- Sabe delegar
- Considerada y respetuosa con los demás
- Flexible

La administración del tiempo gira en torno a la organización. Al hacer de la administración del tiempo un hábito que se integra a nuestra forma de vida,

---

<sup>23</sup>Ibid. p. 30-34.

empezando con el hogar, se podrá poner en práctica en el terreno profesional.

#### **1.4.5 Administracion de recursos humanos**

Hablar de recursos humanos es más que hablar de la utilización de un recurso; se refiere al desarrollo de la persona que dirige a un grupo, llámese familia, comunidad o empresa en la que cada persona es única y diferente a otra al igual que cada necesidad personal, el objetivo principal de la conducción de recursos humanos es lograr el desarrollo de las personas a través de la tarea que realiza, más que la actividad en si misma.

Para conducir a un grupo de personas que van a trabajar en una misma tarea se requiere:

- Objetivos comunes al grupo, conocidos , aceptados y vividos por todos.
- Conocer la tarea, su funcionamiento y estructura.
- Conocer a la persona para adecuar la parte de la tarea a los intereses y habilidades de cada persona.
- Saber dar ejemplo. Instruir. Dar indicaciones claras. Motivar. Dar a conocer el espacio y equipo del que se dispone.

- Hay que saber delegar. Dejar a la iniciativa y creatividad de cada persona.
- La persona que guía, conoce la tarea, establece la estructura del trabajo, conoce a la persona, y respeta su manera de ser y de pensar. Enseñar, motivar, instruir, esto describe lo que significa servir.
- Medir la ejecución; darse cuenta si se obtuvo el resultado deseado en tiempo previsto, si la tarea fue adecuada a la persona, si se necesitan correcciones o cambio de funciones.

## 1.5 ECONOMÍA DOMESTICA

### 1.5.1. Administración financiera en el hogar

El aspecto económico en el hogar es muy importante y necesario para poder cubrir las necesidades vitales como: casa, vestido, sustento, salud y descanso, entre otras . Aunque la función de la familia no se limita tan sólo a ello, ya que existen otros aspectos fundamentales que muchas veces descuidamos por centrarnos sólo en lo material.

Actualmente es común que el o los proveedores del hogar adopten exclusivamente tal función de manera desproporcionada, ya sea por enfrentarse a su economía, por resolver los efectos de su desorganización, por darle demasiada importancia al dinero o simplemente por desligarse de otras responsabilidades familiares, con lo que difícilmente se consigue el añorado bienestar y estabilidad. De manera contraria la administración medida y ordenada permite dedicar mayor tiempo y energía a atender los aspectos fundamentales de la familia.

María Elena Islas y María Cecilia Meade en su libro “COMO AFRONTAR LAS CRISIS ECONOMICAS EN EL HOGAR”, muestran un esquema en el que aparecen cuatro áreas que son: económica, emocional, social y de trascendencia. En este esquema se muestra que, en el aspecto económico, al cubrir las necesidades vitales físicas y por medio de la adecuada administración de este recurso, se consigue el desarrollo físico, sustento, salud y descanso, lo que trae como consecuencia bienestar y seguridad. Cuando cada uno de estos aspectos es cubierto de manera sólida y

equilibrada, la persona se protege contra los efectos del exterior que en este caso sería el del consumismo.

### **1.5.1.1 Conflictos económicos en el hogar**

Desde el comienzo de cualquier matrimonio se establece la necesidad de responsabilizarse del mantenimiento del hogar así como de aprovechar los medios materiales para obtener el mejor rendimiento posible; esto puede llegar a verse afectado con el tiempo cuando aparecen los conflictos que día a día van agudizándose y aumentando. Esto sucede en todas las familias, con mayor o menor incidencia. En esto pueden interferir diversas causas ya sea que dependan directamente de nosotros o que sean circunstanciales.

#### **Causas circunstanciales**

Las causas circunstanciales son externas a nuestra voluntad o previsión, se presentan de forma sorpresiva provocando desequilibrio y angustia. Entre ellas se encuentran las siguientes.

#### **Causas previsibles**

Las causas previsible son las que están en nuestras manos anticipar y manejar con conciencia, inteligencia y voluntad.

#### **Causas personales**

Las causas personales son las que consciente o inconscientemente vamos aportando a las relaciones interpersonales, así como ciertos tipos de conductas insanas o por la falta de virtudes, objetivos o sentido en la vida. Existe casos manejables a partir de la reflexión y el dialogo abierto y

profundo.<sup>24</sup>(Ver tabla 1.5).

Tabla 1.5

CAUSAS CIRCUNSTANCIALES	CAUSAS PREVISIBLES	CAUSAS PERSONALES
DEVALUACIONES	AUSENCIA DE CONTROLES	LUCHA POR EL PODER
DESEMPLEO	ABUSO DE CREDITOS	CAMBIO DE ROLES
ACCIDENTES	ESTATUS	JERARQUIA DE VALORES
ENFERMEDADES	VEJEZ PROPIA	PRIORIDADES
VIUDEZ	VEJEZ DE LOS PADRES	AUSENCIA DE VIRTUDES
QUIEBRAS	INVERSIONES	AUSENCIA DE OBJETIVOS
HERENCIAS	FALTA DE LIQUIDEZ	AUSENCIA DE LIMITES DEFIN.
	INGRESOS EVENTUALES	DECISIONES UNILATERALES
	INGRESOS INSUFICIENTES	REPRESALIAS
	FALTA DE PLANEACION	SECRETISMO
	DIVORCIOS	AUSENCIA DE REALISMO
	MATRIMONIOS DE DIVORCIADOS	DESVALORIZACION DE LAS LABORES
		DOMESTICAS
		TRABAJO DE LA MUJER FUERA DEL
		HOGAR
		INTERFERENCIA DE LA FAMILIA POLI-
		TICA
		ADICCIONES
		CONDUCTAS DISFUNCIONALES

<sup>24</sup>ISLAS, Ma. Elena y MEADE, Ma. Cecilia. "Cómo afrontar las crisis económicas en el hogar". p. 23-44

## **CAPITULO II**



## **LOS SERVICIOS**

## CAPITULO II

### LOS SERVICIOS EN EL HOGAR

#### 2.1 SERVICIO

La palabra servicio abarca todo lo concerniente al primordial y máximo esfuerzo que hacen los prestadores de los mismos para complacer satisfactoriamente a las personas que lo soliciten. Toda clase de servicio, dependiendo del departamento en cuestión, debe tener sus normas para lograr su fin.<sup>1</sup>

Cuando se da servicio y se trabaja para proporcionarlo a los clientes, se experimenta el placer de servir. Es este placer el que hace que se siga prestando el servicio; es el profundo, hermoso y vibrante sentimiento lo que hace que uno quiera regresar por más.

No tiene que estar en un negocio de servicio para poder servir. Cualquiera que sea su actividad, en cierta forma, o naturaleza, es proporcionar un servicio, y éste afecta positivamente la vida de la gente en todas partes.

La gente que sirve no es esclava; a los esclavos se les fuerza a hacer lo que los demás dicen. La gente que sirve, elige servir.

Los servicios, salvo algunas excepciones, no pueden medirse ya que un servicio es algo dinámico no estático. Es una función, no una estructura. Tampoco pueden almacenarse ya que una vez que se ha prestado ya no

---

<sup>1</sup>GAMBOA, Benjamín. "Guía Gastronómica". p.297.

existe; puede repetirse, mas no recobrase. El servicio es un proceso, no un producto.

Los servicios no pueden inspeccionarse. Pueden ser observados y sacarse conclusiones de ello, pero no pueden pasar una inspección en el sentido literal de la expresión.<sup>2</sup>

La calidad en los servicios no puede determinarse de antemano, el cliente no sabe si el servicio será satisfactorio o no hasta que no lo prueba y pasa por la experiencia.

Los servicios se prestan tras una solicitud. Hay dos tipos de demandas:

- Instantáneas (100% de disponibilidad y rentabilidad)
- Programadas (con horarios)

Los servicios implican más que fiabilidad en los productos, fiabilidad humana.

La calidad de los servicios está determinada por las cualificaciones, las actitudes y comportamiento de un solo individuo o series de individuos.

Servir significa hacer algo que te gusta, porque te gusta y recibir una remuneración por hacerlo.

El servicio no está relacionado directamente con el dinero. No es el “deseo de lucro” del cual se habla.

---

<sup>2</sup>MC. CANN,Ron. “El placer de servir”. p. 17-25.

## **2.2 LOS SERVICIOS EN EL HOGAR**

En el hogar, brindando los servicios con calidad, como se menciona en el capítulo anterior, se da el medio óptimo para el desarrollo y perfección plenos del hombre como persona. Dichos servicios son:

- Servicio de alimentos
- Servicio de comedor
- Servicio de ropa
- Servicio de limpieza
- Servicio de mantenimiento
- Hospitalidad

### **2.2.1 Servicio de alimentos**

El alimento tiene un papel primordial porque es:

- Satisfactor esencial de la necesidad del hombre de alimentarse y disfrutar ante un platillo agradable.
- Un medio al alcance para dar un trato personal a cada miembro de la familia.
- Elemento de cultura y formación de hábitos.
- Factor en el hogar que favorece la socialización y la apertura.

El alimento es de tal importancia en la convivencia familiar que se ha identificado en la familia como “el grupo de personas al rededor de una misma mesa”.<sup>3</sup>

El servicio de alimentos se refiere a la preparación de los alimentos dentro de la cocina, desde el número de ingredientes de cada uno de ellos, hasta su preparación y cocción en donde el ama de casa debe prestar mayor atención, ya que la salud de los integrantes de la familia depende en alto grado de este servicio.

La importancia del servicio de alimentos radica en que de todas las actividades domésticas, el arte de cocinar es el más creativo ya que requiere de aprendizaje (conocimientos de gastronomía, técnicas culinarias, preservación, congelación, nutrición, administración y economía).

Además permite lucir las habilidades del ama de casa desde la preparación del platillo hasta servirlo en la mesa.

Dentro de la importancia del servicio de alimentos se encuentran los siguientes aspectos:

- nutrición
- integración de familia
- formación de la familia

El objetivo del servicio de alimentos ( desde que el ama de casa empieza a hacer los alimentos hasta que los sirve) consiste en un medio educativo para

---

<sup>3</sup>“Manual Hogar y familia”, El alimento en la vida familiar. p. 1

la formación de hábitos y es un elemento integrado; por lo que el ama de casa debe realizarlo con entusiasmo para transmitirle a su familia un ambiente de tranquilidad, un momento de unión y de convivencia.

### **2.2.1.1 La planeación en el servicio de alimentos**

La planeación en el servicio de alimentos, como en cualquier otro aspecto, es de gran importancia.

La planeación, dentro del servicio de alimentos, debe llevarse a cabo en los siguientes aspectos:

- planeación del menú
- planeación de lista de ingredientes y compras
- planeación del almacenaje
- planeación de ingredientes y equipo que se utilizara en la elaboración
- planeación de la elaboración del platillo así como de su presentación

#### **El menú**

El menú es el eje estructural del servicio de alimentos y su planeación es responsabilidad directa de la directora del hogar (ama de casa), ya que de esto depende en gran parte la salud y satisfacción de la familia. La improvisación diaria repercute en la salud, ya que no se hace en forma balanceada, entorpece las operaciones, causa fatiga, aumenta el gasto y produce inestabilidad.

Al planear el menú se piensa por anticipado lo que se va a hacer y deben considerarse los siguientes puntos:

- **Personas:** edad, sexo, actividad, salud, gustos
- **Alimento:** valor nutritivo, cantidad, costo equilibrado, disponibilidad, instalaciones y equipo existente.
- **Entorno:** costumbres, horarios, clima.

### **Almacenamiento**

El almacenamiento se refiere a la colocación de los alimentos en el lugar adecuado y de la manera adecuada.

El almacenamiento desempeña una función de conservar la mercancía pero también es un excelente punto de control. Dentro del hogar es un sitio donde el ama de casa puede ejercer un control efectivo sin que ello signifique mucho en términos de tiempo. Una buena administración del almacén puede contribuir en gran parte a mantener bajos los costos.

En general el almacén de alimentos de un hogar debe:

- Proporcionar espacio para guardar los alimentos hasta el momento en que se usan.
- Mantener al mínimo la pérdida de la calidad de los alimentos.
- Ser conveniente para el ama de casa que maneja los alimentos.
- Funcionar como un punto de control primordial para el ama de casa.

Para lograr un funcionamiento efectivo en el proceso de almacenamiento, debe contarse con un almacén para alimentos perecederos, uno con congelador para alimentos congelados, uno con refrigeración para carnes, frutas, verduras frescas y productos lácteos. Todo esto es esencial.<sup>4</sup>

### **Técnicas sanitarias en el manejo de los alimentos**

El saneamiento de los alimentos significa eliminar o controlar en forma efectiva los microorganismos de los alimentos y en todo aquello que entre en contacto con los mismos. La presencia numerosa de bacterias indica que algo no se hizo bien al prepararlos o sea, que se manipularon deficientemente.

El papel que desempeñan quienes preparan y quienes sirven los alimentos continuará siendo de gran responsabilidad, pues actúan directamente sobre el aparato digestivo de los comensales.

Las prácticas sanitarias se relacionan con el adquirir una provisión de alimentos sanos y con su almacenamiento higiénico; con la adecuación de la planta física y su conservación a las reparaciones y a la limpieza; con lo apropiado y limpio de las instalaciones de almacenamiento del equipo y de los utensilios; con las operaciones higiénicas del lavado de trastos; con la buena salud, higiene personal y hábitos apropiados de trabajo de quienes los manejan; con la manipulación sanitaria de estos y el control efectivo de tiempo y temperatura en la preparación y el servicio y, finalmente, con la educación de los empleados en los diversos aspectos sanitarios de esa operación.

---

<sup>4</sup>ESHBACH, Charles. "Administración de servicios de alimentos". p. 25-26.

### **2.2.2 Servicio de comedor**

El comedor es el lugar donde se sirven los alimentos; el servicio de comedor abarca desde escoger el mobiliario y equipo para realizar el montaje de la mesa, que consiste en la colocación de vajilla, cristalería, cubertería, mantelería además de otros complementos para recibir a cada uno de los integrantes de la familia y/o invitados en forma adecuada, hasta el recoger dicho servicio después de que las personas se hallan alimentado.

Existen diferentes tipos de servicio que se puede ofrecer a los comensales, estos son:

- Servicio a la francesa
- Servicio a la inglesa
- Servicio a la rusa
- Servicio de snack bar
- Servicio de buffet y autoservicio
- Servicio americano

Dentro del servicio de comedor existen algunas reglas referentes a la colocación de vajilla, cristalería, cubertería, etc., así como a la manera de servir los alimentos y el orden en que estos se sirven. Dichas reglas pueden variar.

### **2.2.3 Hospitalidad**

La hospitalidad se define como la virtud que se dice de quien recibe en su casa con solicitud, agrado y agasajo.<sup>5</sup>

Por otro lado la hospitalidad, es un instrumento valioso para reforzar la vida en familia en sus aspectos de intimidad y de apertura.

Vivida en la intimidad, nos da ocasión de desarrollar el arte de la conversación, de conservar los ritos familiares y guardar costumbres cuidando las raíces de nuestra familia y el tesoro de nuestra cultura.

Como centro de apertura, significa abrir nuestra familia a otras familias para comunicar valores, costumbres, lazos de unión, alegría y amistad y para que nosotros y los de nuestra casa recibamos las experiencias, y formas de vivir y de pensar de los demás; dicho intercambio nos dará un gran enriquecimiento.

### **2.2.4 Servicio de ropa**

El servicio de ropa consiste en proporcionar la ropa limpia en el momento oportuno y conservar las prendas en perfectas condiciones siendo esto un elemento de bienestar.

El servicio de ropa se basa en el conocimiento de los textiles y la clasificación correcta de fibras para su tratamiento adecuado.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>“Manual Hogar y Familia”, Hospitalidad. p. 1

<sup>6</sup>PACHECO, Ma. Esther. “Manual de servicio de limpieza”. p.5.

El objetivo de este servicio es el de conseguir el buen aspecto y estado de diferentes tejidos y prendas durante el mayor tiempo posible. Con esto podremos cubrir una de las necesidades primeras en el hombre que es el vestido (las otras son la casa y el alimento). Al cubrir esta necesidad, como ya se ha dicho anteriormente, respetamos la dignidad humana mostrándole cariño y el respeto debido.

El servicio de ropa no solo se encarga del cuidado de la ropa personal sino de la ropa del hogar: manteles, blancos, cortinas, etc.

El servicio de ropa consiste en:

- Clasificación de ropa sucia
- Lavado
- Enjuague
- Exprimido
- Secado
- Recolección y clasificación de la ropa limpia y seca
- Planchado
- Presentación y revisión
- Distribución y acomodo de ropa limpia en closets

### **2.2.5 Servicio de limpieza**

El servicio de limpieza consiste en mantener limpias todas las áreas del hogar en el momento oportuno y así poder conservar la casa en perfecto estado de limpieza siendo esto un elemento de bienestar para la familia.

Requiere de un equipo especial como aspiradora, pulidora, escobas, trapeadores, productos químicos, etc. Además el servicio de limpieza es necesario e indispensable en todas y cada una de las áreas del hogar.

Su importancia radica en que mediante el aseo de cada una de ellas se pueden evitar plagas, por lo que es necesario que ésta se realice de manera regular y constante de acuerdo al uso de cada área.

El mantenimiento es un conjunto de técnicas destinadas a mantener en buen estado el equipamiento de una industria, negocio u otro lugar cualquiera que este sea.

Dentro del mantenimiento se toman en cuenta tanto el servicio como la calidad.

Entre los objetivos del mantenimiento se puede mencionar el que la maquinaria o equipo funcione eficientemente, dar mantenimiento de la forma más contable y dar el mantenimiento en el servicio con una adecuada atención.

### **2.2.6 Servicio de mantenimiento**

El mantenimiento en el hogar se refiere a todas aquellas actividades que se realizan con el fin de conservar las propiedades (inmueble, equipo, instalaciones, herramientas, etc.) en condiciones de funcionamiento seguro, eficiente y económico.

El mantenimiento debe ser periódico y continuo, cambiar instalaciones, corregirlas y vigilarlas.

Los tipos de mantenimiento son:

- Mantenimiento preventivo: previene las fallas.
- Mantenimiento correctivo: con el que se corrigen fallas mayores.
- Mantenimiento auxiliar: define las fallas antes de que sucedan.

## **CAPITULO III**



## **ACERCA DE LOS MANUALES**

## **CAPITULO III ACERCA DE LOS MANUALES**

### **3.1 LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Los manuales administrativos son instrumentos importantes de comunicación de todo organismo racionalmente administrado.

Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente.<sup>1</sup>

#### **3.1.1 Objetivo de los manuales administrativos**

El objetivo principal de los manuales administrativos es el de instruir al personal acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., para que se logre una mayor eficiencia en el trabajo.

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.

---

<sup>1</sup>RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín. "Cómo elaborar y usar los manuales administrativos". p.57.

- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.<sup>2</sup>

### **3.1.2 Clasificación de los manuales**

Los manuales se clasifican de acuerdo al propósito del organismo social en el que serán aplicados. Estos pueden ser:

- Por su contenido, se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias. Dentro de éstos se encuentran los manuales de historia del organismo, manuales de políticas, manuales de organización, etc.
- Por función específica, se refiere a una función operacional específica a tratar, por ejemplo: manual de producción, manual de compras, de ventas, etc.
- Por su ámbito de aplicación, se refiere a las necesidades que tienen las oficinas y de acuerdo a su ámbito de aplicación; puede ser general, referente a todo el organismo en su conjunto, o específico refiriéndose básicamente al contenido de información de una unidad orgánica.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Ibid, p. 59.

<sup>3</sup>Ibid, p. 62-66.

### **3.1.3 Manual de procedimientos**

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (cómo hacer las cosas) de trabajo y es muy valiosa para orientar.<sup>4</sup>

#### **3.1.3.1 Manual general de procedimientos**

Es producto de la planeación, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social.<sup>5</sup>

#### **3.1.3.2 Importancia del manual de procedimientos**

Los manuales de procedimientos, como instrumentos administrativos que apoyan el quehacer institucional, están considerados como elementos básicos para coordinación, dirección y control administrativo, y que facilitan la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de la organización.

Los objetivos del manual de procedimientos son:

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.

---

<sup>4</sup>Ibid, p. 63.

<sup>5</sup>Ibid, p. 66.

- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.<sup>6</sup>

### **3.1.3.3 Tipos de manuales de procedimientos**

De manera general, los manuales de procedimientos por sus características diversas pueden clasificarse en: manuales de procedimientos de oficina y manuales de procedimientos de fábrica.

También pueden referirse:

- A tareas y trabajos individuales.
- A prácticas departamentales, en que se indican los procedimientos de operación de todo un departamento.
- A prácticas generales en una área determinada de actividad.

También pueden clasificarse de acuerdo a su ámbito de aplicación y alcances en: manual de procedimientos general y en manual de procedimientos específico.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Ibid, p. 106.

<sup>7</sup>Ibid, p. 107.

## **CAPITULO IV**



## **CONTEXTO**

**E**

## **INVESTIGACION DE MERCADO**

## **CAPITULO IV**

### **CONTEXTO E INVESTIGACION DE MERCADO**

#### **4.1 CONTEXTO**

El fraccionamiento “Mirador de la Calera” se encuentra ubicado al sur-este de la ciudad de Puebla. La población existente en dicho fraccionamiento es de 92 casas habitación.

Las principales vías para llegar a él son: por la colonia “La Margarita” y por el Parque Ecológico. El fraccionamiento se encuentra rodeado de zonas verdes y en él se respira un ambiente de mucha tranquilidad. A un costado se encuentra también la zona militar así como el Hospital Militar Regional

El fraccionamiento cuenta con todos los servicios como son agua potable, electricidad, teléfono, T.V. cable, y teléfonos públicos.

Las familias que viven en el fraccionamiento son personas de un nivel socioeconómico alto.

A las afueras del fraccionamiento se encuentra un sitio de taxis, así como una tienda OXXO, farmacias, bancos y cajeros automáticos. A un kilómetro aproximadamente también se encuentra el mercado Zaragoza y Bodega Aurrera. Los centros comerciales más cercanos son el de San Manuel y Plaza Dorada.

## **4.2 INVESTIGACION DE MERCADOS**

### **4.2.1 Conceptualización**

“La investigación de mercados es un proceso sistemático para obtener información que va a servir al administrador a tomar decisiones para señalar planes y objetivos”.<sup>1</sup>

### **4.2.2 Definición del problema**

En problema principal existente en la empresa (hogar) radica en que no se lleva un plan administrativo y si se lleva no es el más adecuado provocando, con esto, un bajo aprovechamiento de los recursos y una falta de calidad en los servicios que se brindan.

### **4.2.3 Objetivo**

Detectar la aceptación que tendría un “manual de administración del hogar” en el fraccionamiento Mirador de la Calera.

### **4.2.4 Objetivos específicos**

- Detectar los problemas existentes en la empresa (hogar)

---

<sup>1</sup>FISHER, Laura. “Introducción a la investigación de mercados”. p. 7

- Analizar la manera en que las directoras (amas de casa) administran la empresa (hogar).
- En base a la información recabada proponer un plan administrativo que ayude a las directoras (amas de casa), del fraccionamiento Mirador de la calera, a la administración de su empresa (hogar).

#### **4.2.5 Hipótesis**

Las directoras (amas de casa), en su empresa, (hogar) no llevan un plan administrativo, y quienes lo llevan, no es el más adecuado.

#### **4.2.6 Mercado meta**

Directoras del hogar del fraccionamiento Mirador de la Calera.

#### **4.2.7 Fuentes y método de recolección de datos**

La fuente primaria de información fueron cuestionarios aplicados a la muestra del universo a tomar en cuenta. Dichos cuestionarios fueron elaborados con preguntas cerradas y de batería y fueron aplicados personalmente y vía telefónica en un periodo de 9 días, tomando al azar el número de directoras (amas de casa) que arrojó la fórmula aplicada para la determinación de la muestra. (Ver anexo 1)

Las secundarias fueron bibliografía y observación.

#### 4.2.8 Determinación de la muestra

El tamaño de la muestra, por ser finita, (menos de 500,000) se determinó en base a la siguiente fórmula tomada del libro "Introducción a la investigación de mercados" de la escritora Laura Fisher:

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

- $\sigma$  Coeficiente de confianza
- $N$  Universo
- $p$  Probabilidad a favor
- $q$  Probabilidad en contra
- $n$  Tamaño de la muestra
- $e$  Error de estimación

Los valores tomados para las constantes de la fórmula, fueron los siguientes:

Coeficiente de confianza: 95%

Universo: 92

Probabilidad a favor: 50%

Probabilidad en contra: 50%

Error de estimación: 10% (un porcentaje mayor reduciría demasiado la validez de la información).

#### **4.2.9 Método de muestreo**

El universo a estudiar fue de un total de 92 directoras (amas de casa), las cuales viven en el fraccionamiento Mirador de la Calera. El tamaño de la muestra obtenido al aplicar la fórmula antes mencionada fue de 47.25 que redondeando da un total de 47 encuestas.

#### **4.2.10 Análisis de resultados**

A continuación se presentan los resultados arrojados por las encuestas aplicadas. Éstos se presentan por medio de gráficas que indican el porcentaje de las respuestas de las variables de cuestionario en términos generales. (Ver anexo 2)

#### 4.2.11 Conclusiones

- Pudo conocerse que para las directoras (amas de casa) encuestadas su labor es de suma importancia.
- Se descubre que un segmento mayor al 50% de la muestra no lleva un método administrativo, y otro sí lo lleva, sin embargo de ese segmento no todas opinan que es el más adecuado.
- Se descubre también que existe un segmento de casi el 100% interesado en encontrar un método fácil y efectivo.
- Pudo conocerse que en todas las áreas de la administración del hogar existen deficiencias siendo la de mayor porcentaje la de economía doméstica seguida por la del servicio de alimentos y en tercer lugar la administración del tiempo.
- Se descubre que un segmento de casi el 100% está en la disposición de leer un manual de administración del hogar.
- Los tres temas que se propusieron para el manual son importantes, además de que van unidos; el tema que más interesó es el de economía doméstica. Puede decirse que, por la situación actual que se vive en nuestro país, es necesario que exista un aprovechamiento máximo de los recursos con los que se cuenta aun tomando en cuenta que la investigación se realizó en un fraccionamiento en el cual el nivel económico que predomina es alto. En segundo termino interesó el de la administración del tiempo y en tercero el de la administración de los servicios.
- El rango de edad no es muy determinante ya que se mostró el interés en todas las edades a partir de los 25 años, hasta los 64. Este rango se refiere en su gran mayoría a mujeres con educación superior, las cuales

tienen como ocupación primordial, en un segmento importante, mayor al 50%, el hogar.

- Las familias están integradas desde 2 hasta por 6 personas.
- En lo que a personal de servicio se refiere, se encontró que en todos los hogares se cuenta con personal (desde 1 hasta 5); en la mayoría de los hogares trabajan 2 ó 3 personas, siendo la labor principal la de auxiliar del ama de casa (doméstica), seguida por mozo, cocinera, jardinero y chofer.

Como conclusión final se puede decir que pocas son las directoras que llevan un plan administrativo en el hogar y la mayoría de éstas opinan que no es el más adecuado, además de que un segmento importante no lleva ningún tipo de control y que sí existe un segmento de casi el 100% interesado en un manual que facilite la labor de la directora (ama de casa) en la empresa (hogar).

## **SEGUNDA PARTE**

## **CAPITULO V**

# **MANUAL PARA LA ADMINISTRACION DEL HOGAR.**

## **CAPITULO V**

### **MANUAL PARA LA ADMINISTRACION DEL HOGAR**

#### **5.1 INTRODUCCION DEL MANUAL**

El manual de procedimientos está considerado como un elemento básico para la coordinación, dirección y control de una unidad administrativa. Es por esta razón que surge la necesidad de agrupar de manera sistemática los procedimientos a seguir en el hogar.

##### **5.1.1 Objetivos del manual**

- Conocer los procedimientos a seguir para actuar de manera que las operaciones se realicen de forma sistemática para garantizar una uniformidad.
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada una de las operaciones.
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de servicio.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos con los que se cuenta.

##### **5.1.2 Alcances**

Este manual abarca procedimientos que se operan en todas las áreas del hogar: alimentos, comedor, hospitalidad, ropa, limpieza, mantenimiento, así como los recursos humanos, el tiempo y la economía doméstica.

### **5.1.3 Cómo usar el manual**

La manera de utilizar este manual es sumamente sencilla, la directora del hogar solamente tendrá que adecuarlo a sus necesidades y a los recursos con los que cuenta.

## **5.2 PLANEACION**

### **5.2.1 Servicio de alimentos**

El servicio de alimentos se refiere a la preparación de los alimentos dentro de la cocina, desde el número de ingredientes de cada uno de ellos, hasta su preparación y cocción, en donde el ama de casa debe prestar mayor atención, pues la salud de las personas que integran la familia depende del servicio de alimentos.

#### **5.2.1.1 Importancia del alimento en el hogar**

El alimento en el hogar tiene un papel primordial porque:

- Es satisfactor esencial de la necesidad del hombre de alimentarse y disfrutar ante un platillo agradable.
- Es un medio al alcance para dar un trato personal a cada miembro de la familia.
- Es factor que favorece la socialización y la apertura.

#### **5.2.1.2 Planeación del menú**

La planeación del menú es una actividad que exige profesionalismo dentro del hogar. Su característica esencial es la variedad, con la que se logran cuatro aspectos fundamentales:

**a) Nutricional:** en el que se combinan y varían los tres elementos (fuente de proteínas, fuente de energía y fuente de vitaminas y minerales). Todo esto de acuerdo con las características de la familia (edad, sexo, ocupación, salud, hábitos y gustos).

**b) Gastronómico:** se refiere a la armonía, contraste y equilibrio en el olor, sabor, color, consistencia, temperatura y forma de los alimentos. Consiste en combinar colores y sabores, dulce con salado, blando y consistente, frío y caliente.

**c) Económico:** consiste en procurar balancear platillos de mayor o menor costo en los tres alimentos del día y en los siete días de la semana, en saber utilizar los alimentos disponibles o de la estación y en cómo aprovechar los sobrantes.

**d) Administrativo:** se refiere a la distribución adecuada de las cargas de trabajo en platillos de mayor o menor grado de elaboración, analizando el espacio para almacenar y elaborar, así como la frecuencia de las compras.

### **5.2.1.3 Proceso de la planeación**

Para planear el menú, el primer paso es elaborar un inventario de platillos que ya se han probado o recetas que se quieran experimentar, este inventario puede clasificarse en: entradas, sopas, platos fuertes, ensaladas y guarniciones, y postres. Esto para la comida principal del día (cena o comida) según sea la costumbre; de igual manera se elaborará un inventario de platillos para el desayuno. (Ver formato 2.1)

Formato 2.1

INVENTARIO DE PLATILLOS				
ENTRADAS	SOPAS	PLATOS FUERTES	ENSALADAS Y GUARNICIONES	POSTRES
<i>Crepas de requesón</i>	<i>Sopa de papa</i>	<i>Pechugas rellenas</i>	<i>E. verde</i>	<i>Arroz con leche</i>
<i>Crepas de espinacas</i>	<i>Crema de brócoli</i>	<i>Pastel de cerdo</i>	<i>E. de berros</i>	<i>Chongos zamoranos</i>
<i>Crepas de flor calab.</i>	<i>Crema de champiñones</i>	<i>Ropa vieja</i>	<i>E. de manzana</i>	<i>Carlota de café</i>
<i>Crepas de huitlacoche</i>	<i>Crema de papa</i>	<i>Pescado sol</i>	<i>E. costa brava</i>	<i>Gelatina mosaico</i>
<i>Aguacates rellenos</i>	<i>Crema de elote</i>	<i>Pechuga a la plancha</i>	<i>E. rusa</i>	<i>Gelatina de sabores</i>
<i>Aguacates caribe</i>	<i>Crema de aguacate</i>	<i>Milanesas de res</i>	<i>E. francesa</i>	<i>Gelatina de rompopo</i>
<i>Cóctel de camarón</i>	<i>Crema de coliflor</i>	<i>Milanesas de cerdo</i>	<i>E. de piña</i>	<i>Gelatina de cajeta</i>
<i>Cazuela de hongos</i>	<i>Sopa de espinacas</i>	<i>Bistecs molidos</i>	<i>E. de jicama</i>	<i>Gelatina de coco</i>
<i>Cazuela de jaiba</i>	<i>Sopa de verduras</i>	<i>Jamón a la crema</i>	<i>E. de pepino</i>	<i>Buñuelos</i>
<i>Cazuela de camarón</i>	<i>Sopa de queso</i>	<i>Falda deshebrada</i>	<i>E. Cesar</i>	<i>Cocada</i>
<i>Pata argentina</i>	<i>Sopa de ajo</i>	<i>Pollo al curry</i>	<i>E. de ejotes</i>	<i>Crema de mango</i>
<i>Pasta María</i>	<i>Sopa de cebolla</i>	<i>Alitas adobadas</i>	<i>E. del oeste</i>	<i>Budín de chocolate</i>
<i>Brocheta de camarón</i>	<i>Sopa de repollo</i>	<i>Cacerola de pollo</i>	<i>E. con philadelphia</i>	<i>Mousse de queso</i>
<i>Cóctel de camarón</i>	<i>Sopa conde</i>	<i>Cuete mechado</i>	<i>Calabazas capeadas</i>	<i>Mousse de chocolate</i>
<i>Fondos de alcachofas</i>	<i>Sopa azteca</i>	<i>Paella</i>	<i>Papas rellenas</i>	<i>Morcungues</i>
<i>Antipasto</i>	<i>Caldo tlalpeño</i>	<i>Salchichas alemanas</i>	<i>Papas fritas</i>	<i>Capirotada</i>
	<i>Espaguetti pesto</i>	<i>Filete con ciruelas</i>	<i>Verduras al gratin</i>	<i>Dulce de yema</i>
	<i>Macarrones frufri</i>	<i>Albóndigas</i>	<i>Zanahorias a la crema</i>	<i>Fresas con crema</i>
	<i>Pasta cloté</i>	<i>Pollo al cacahuete</i>	<i>Puré de papa</i>	<i>Crepas de mango</i>
	<i>Arroz poblano</i>	<i>Lomo en coca-cola</i>	<i>Puré de espinacas</i>	<i>Crepas suzete</i>
	<i>Arroz al horno</i>	<i>Filete en champiñón</i>	<i>Coliflor al gratin</i>	<i>Crepas de manzana</i>
	<i>Sopa de pasta</i>	<i>Pollo cheese wisse</i>	<i>Coliflor capeada</i>	<i>Niño envuelto</i>
	<i>Arroz español</i>	<i>Pulpo al ajillo</i>	<i>Timbal de espinacas</i>	<i>Pay de nuez</i>
	<i>Sopa de apio</i>	<i>Pescado relleno</i>	<i>Betabeles simples</i>	<i>Pay de manzana</i>
	<i>Espaguetti vienes</i>	<i>Jaibas rellenas</i>	<i>Puré de manzana</i>	<i>Pay de coco</i>
	<i>Crema de chicharos</i>	<i>Fabada</i>	<i>Chicharos minuet</i>	<i>Flan napolitano</i>

#### 5.2.1.4 El menú.

Teniendo el inventario de platillos el siguiente paso es elaborar el menú. Para esto se recomienda empezar por la comida principal del día y de ésta por el plato principal, que es el plato fuerte ya que, por lo regular, contiene el mayor contenido nutricional, es el de más alto costo y el de elaboración más complicada. Se sigue por la entrada o la sopa y después por la guarnición que se combina con el primer platillo y por último el postre.

El menú debe hacerse cíclico, el cual lo más conveniente es que sea de un mes y éste se divida en una o dos semanas para lograr equilibrio, armonía y variedad entre los treinta días y así evitar repetir los platillos, sabores e ingredientes.(Ver formato 2.2)

Al termino de elaborar el menú, debe evaluarse para comprobar si está debidamente planeado, para esto deben observarse los siguientes puntos:

- Si en cada día están incluidos alimentos del 1-2-3 (proteínas, energéticos y vitaminas).
- Si se han tomado en cuenta los requerimientos de cada miembro de la familia (edad, actividad, gustos, etc.)
- Si existe armonía y contraste en temperatura, color, sabor, etc.
- Si están balanceados platillos de diferentes costos.
- Si se han considerado la variación de estación o clima, y los alimentos disponibles o de temporada, su fácil adquisición y el aprovechamiento de sobrantes.
- Si se ha tomado en cuenta el equipo de utensilios disponibles.

- Si se han distribuido las cargas de trabajo combinando platillos elaborados y sencillos.
- Si se han tomado en cuenta fechas especiales (Navidad, Cumpleaños, Semana Santa, etc.) o la preparación de un evento.
- Si se han distribuido las funciones entre los integrantes de la familia y del servicio.
- Si se repiten alimentos en un mismo día.

Formato 2.2

PROGRAMA DE MENU CICLICO							
MES	SEMANA						
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DE	Jugo naranja	Jugo zanahoria	Jugo de manza.	Jugo de naranja	Jugo de zanaho.	Jugo de naranja	Jugo
SA	Hot cakes	Huevos el jamón	Pan francés	Huevos estrella.	Entomatadas	Tamales	Huevos
YU	Leche	Leche	Licnado fresa	Chilaquiles	frijoles refritos	Leche	Leche
NO	Manzana miel	Fruta el yoghurt		Leche	Leche	Fruta	Fruta
				fruta	Fruta		
	Sopa de cebolla	Agua. relleno	S. condesa	Cazuela camar.	Aroz poblano	Sopa de queso	comida
	Tampiqueña	Lomo coca-cola	Pastel de res	Paella	Pollo tapado	Pescado sol	en
C	Agua de mango	E. Verde	E. pepino	Agua limón	Agua de chia	Papitas chamul	casa
O	Gelatina rompop	Agua jamaica	Agua mango	Carlota rusa	Manzana hojal.	Agua de piña	de
M		Flan de queso	Mousse chocola.			Fresas el crema	la
I							abuela
D							
A							
C	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta
E	quesadillas	Enfrioladas	emparedados	Omelette	Burritas	Molletes	Tostadas
N	Leche	Leche	Leche	Leche	Leche	Leche	Leche
A							

5.2.1.5 Lista de compras

Una vez evaluado el menú, se realiza la lista de compras, esta se hará de acuerdo a la frecuencia con que se planea visitar el mercado (cada semana, cada quincena, etc.) dependiendo de la costumbre que se tenga. Esta lista de compras podrá incluir además de los ingredientes necesarios para

elaborar el menú otros renglones como papelería desechable, perfumería, etc. (Ver formato 2.3)

#### **5.2.1.6 Almacenaje**

El almacenaje es otro paso importante, lo primero que debe hacerse es clasificar los alimentos (lo que se van a congelar, refrigerar, lavar, prepreparar o simplemente almacenar) dependiendo de lo que requieran. El almacenaje adecuado de los alimentos ayuda a que estos no se echen a perder y esto ocasiona una salida económica extra e innecesaria.

Formato 2.3

LISTA DE COMPRAS			
FECHA:			
CARNES	FRUTAS Y VERDURAS	SALCHICHONERÍA	LÁCTEOS
4 Pechugas enteras	Cebolla	Salchichas	Leche
1 kg carne molida	Jitomate	Mortadela	Crema agria
1 filete de res entero	Lechuga	Jamón serrano	Queso cotage
1 Pollo	Papas	Jamón hornado	Queso asadero
1 kg camarones grandes	Aguacates	Tocino	Queso chihuahua
1 kg lomo de cerdo	Poros	Salami	Mantquilla
	Manzanas		Queso philadelphia
	Plátano		
ABARROTES	ABARROTES	ABARROTES	CONGELADOS
Frijoles enteros	Aceitunas enteras	Papitas barcel	Combinación California
Frijoles refritos	Chiles jalap. en escabeche	Cacahuete enchilado	Combinación japonesa
Aroz	Salsa para pizza		Aros de cebolla
Aceite de olivo	Lentejas		Taquitos de queso
Aceite de ajonjolí	Espaguetti largo		Fresas
Verdunitas en lata	Sopas instantáneas		Pizzas individuales
Chicharos	Aroz instantáneo español		
Atún en agua	Pan bimbo		
PAPELERIA DESECH.	PRODUCTOS LIMPIEZA	BLANCOS	ELECTRODOMESTICOS
Papel encerado	Cloro		
Servilletas	Piso		
Papel de baño	Jabón para trastes		
Bolsitas de papel encerado	Jerga		
FERRETERIA	JARDIN	PERFUMERIA Y FARM.	OTROS
Focos 100 w.	Abono para violetas	Jabón para manos	
Cable teléfono	Insecticida	Desodorante	

### **5.2.1.7 Sistema de inventario**

Este sistema sirve para tener una relación de lo que se tiene, así sean alimentos, papelería desechable o equipo de cocina

Al llevar un stock o control de existencias, se tiene siempre lo necesario, se evitan compras superfluas, se pueden localizar los artículos con facilidad y se conserva un orden en el almacén.

En el servicio de alimentos deben existir tres almacenes: almacén frío, almacén seco y congelador, además del almacén (s) de equipo y utensilios.

Se recomienda clasificar los alimentos de la siguiente manera:

#### **Almacén seco:**

- salsas y condimentos
- semillas
- harinas , cereales y pastas
- aceites y grasas
- lácteos
- azúcares
- botanas
- alimentos infantiles
- papelería y suministros
- comida para horno de microondas

#### **Almacén frío:**

- salchichonería

- frutas y verduras
- lácteos
- comida preparada

**Congelador:**

- carnes
- verduras y frutas congeladas
- comida congelada
- comida para horno de microondas

En el inventario también debe anotarse la marca, la cantidad y la fecha en que se compró, especialmente en el almacén frío y en el congelador. Estos inventarios deben colocarse en la puerta de cada almacén y conforme se van almacenando o requiriendo los productos, se va anotando o borrando. (Ver formato 2.4 y 2.5)

Es recomendable también que invariablemente, los alimentos de congelador estén etiquetados indicando el alimento de que se trata, la fecha en que se congeló y la cantidad.

Otra recomendación es que al consumir los alimentos, esto se haga por medio del sistema PEPS, lo cual significa Primeros en Entrar, Primeros en Salir, ya que esto ocasionará que los alimentos se echen a perder por haberlos mantenido almacenados por demasiado tiempo.





## 5.2.2 Servicio de comedor

El servicio de comedor abarca desde escoger el mobiliario y equipo, hasta el recoger dicho servicio después de que las personas se hallan alimentado.

En el servicio de comedor siempre debe proyectarse la hospitalidad, ya que en el hogar, el comedor es un lugar donde las relaciones familiares son desde educativas e integrativas, hasta las demostrativas de afecto.

### 5.2.2.1 Tipos de servicio

Para realizar el servicio de comedor, es necesario escoger el tipo de servicio que se va a dar, esto dependiendo del ama de casa y del evento que se trate, ya sea la comida, desayuno o cena diaria o un evento especial.

Los diferentes tipos de servicio existentes son:

**Servicio francés:** los platillos son parcialmente preparados en la cocina, se llevan a la mesa en platonos y algunas veces se les da el terminado frente al comensal, el mesero presenta el platillo y es el comensal quien se sirve.

**Servicio ruso:** se considera el más elegante, se caracteriza por la importancia e hincapié que se da a la decoración de los platillos; en este servicio se preparan piezas completas de pescados, aves, filetes, piernas de carnero y piezas de cacería de manera original y artística. Es el mesero quien le sirve al comensal.

**Servicio ingles:** Se llevan los alimentos en platos y se muestran al comensal; el anfitrión porciona y sirve a sus invitados.

**Servicio americano:** permite un servicio rápido y eficiente. La comida se lleva al comensal ya servida en el plato.

**Servicio de buffet:** también llamado autoservicio; en éste los platillos están colocados en una mesa y el comensal pasa con su plato, en el caso del buffet es él quien se sirve, en el autoservicio, por lo regular hay una persona a la que se le señala lo que se desea y esta le sirve.

#### **5.2.2.2 Montaje de la mesa**

El montaje de la mesa depende del tipo de servicio que se de, dicho montaje consiste en la colocación en la mesa de la mantelería, vajilla, cristalería cubertería y otros enceres; lo cual tiene algunas reglas.

#### **Reglas para el montaje de la mesa**

- El mantel deberá colgar aproximadamente 30 cm de cada lado de la mesa.
- El plato debe estar alineado a 2 cm aproximadamente de la orilla de la mesa.
- Al lado izquierdo del plato, se coloca el tenedor.
- Al lado derecho del plato se coloca el cuchillo.
- Cuando se sirve carne roja y pescado, el cuchillo de pescado se coloca a la derecha del de carne .

- La cuchara sopera se coloca a la derecha del cuchillo.
- A la derecha de la cuchara sopera se coloca la cucharita para cóctel.
- El tenedor para ensalada se coloca a la izquierda del de carne.
- La cucharita para postre se coloca frente al plato y con el mango hacia la derecha.
- La copa de agua se coloca frente al cuchillo, pero si se sirve vino, en tal caso se coloca frente al plato.
- La copa de vino blanco va frente al cuchillo, seguida por la de vino tinto, posteriormente la de champagne.
- La cristalería debe colocarse en forma semivertical.
- El plato mantequillero se coloca frente al tenedor, ligeramente hacia la izquierda con el cuchillo de untar sobre el borde, dispuesto ya sea vertical u horizontalmente, en caso de contar con la canasta para el pan, está se coloca frente al tenedor y a su izquierda el plato mantequillero.
- La servilleta se pone sobre el plato, dentro de la copa o de cualquier otra forma.
- Los saleros y pimenteros también intervienen en el montaje de una mesa.
- Las sillas deben seguir la línea de la mesa.

Al servir los alimentos, también existen algunas reglas que son recomendables seguir:

- Los alimentos se sirven por la izquierda del comensal.
- Los muertos (platos sucios) se retiran de la mesa por el lado derecho del comensal.
- Las bebidas se sirven por el lado derecho del comensal.
- Nunca se debe dejar que los platos se apilen frente al comensal.

- Se empieza a servir a las damas; si se conoce el rango, se comenzará a servir por la más importante; si éste no se conoce, entonces se procederá a servir por la de mayor edad. Después se prosigue por los caballeros, tomando en cuenta el rango o la edad, después los niños y por último el anfitrión.

### **5.2.2.3 El equipo de comedor y su inventario**

Para dar el servicio de comedor se necesita de equipo el cual debe encontrarse en óptimas condiciones y para conseguirlo debe de almacenarse de manera adecuada ya que éste es de manejo delicado como la cristalería, vajilla o el plaqué que puede quebrarse o rayarse.

Debe tenerse un inventario del equipo para saber con qué se cuenta, debe incluir: vajilla, cristalería, plaqué, cubertería, mantelería y suministros; al igual que el número de piezas y un renglón de observaciones donde se anotará si no está completo un juego de cubiertos o si falta un plato de una vajilla, etc. (Ver formato 2.6)

Formato 2.6

INVENTARIO DE EQUIPO DE COMEDOR		
EQUIPO	UNIDADES	OBSERVACIONES
<i>vajilla de Talavera azul/amar</i>	<i>64 piezas</i>	<i>completa para 6 personas</i>
<i>Vajilla de Talavera Azul/blan</i>	<i>64 piezas</i>	<i>completa para 6 personas</i>
<i>Vajilla de barro cristalizado</i>	<i>112 piezas</i>	<i>Incompleta, faltan 2 platos base, 1 taza de te, 1 tazón.</i>
<i>Copas vidrio soplado p/agua</i>	<i>24 piezas</i>	
<i>Copas vidrio soplado p/vino B</i>	<i>24 piezas</i>	
<i>Copas vidrio soplado p/vino T</i>	<i>24 piezas</i>	
<i>Copas v. soplado p/champaña</i>	<i>24 piezas</i>	
<i>Vasos v. soplado Grs.</i>	<i>12 piezas</i>	
<i>Vasos v. soplado Md.</i>	<i>12 piezas</i>	
<i>Vasos v. soplado ch.</i>	<i>12 piezas</i>	
<i>Vasos tequileros v. soplado</i>	<i>12 piezas</i>	
<i>Jarra de v. soplado</i>	<i>2 piezas</i>	
<i>Juego de cubiertos</i>	<i>144 piezas</i>	<i>faltan 2 tenedores, 1 cucharita y una cuchara.</i>
<i>Juego de saleros</i>	<i>4 piezas</i>	
<i>Vinagrera v. soplado</i>	<i>1 pieza</i>	
<i>Aceitera v. soplado</i>	<i>1 pieza</i>	
<i>Mantel artesanal</i>	<i>2 piezas</i>	
<i>Mantel de hilo</i>	<i>1 pieza</i>	
<i>Mantel uso diario</i>	<i>4 piezas</i>	
<i>Molletón</i>	<i>2 piezas</i>	
<i>Camino de mesa</i>	<i>2 piezas</i>	
<i>Ceniceros</i>	<i>6 piezas</i>	
<i>Floreros</i>	<i>3 piezas</i>	
<b>OBSERVACIONES:</b>		

### **5.2.3 HOSPITALIDAD**

La hospitalidad se define como la virtud de quien recibe en su casa con solicitud, agrado y agasajo. Es un valioso instrumento para reforzar la vida de familia en sus aspectos tanto de intimidad como de apertura.

En la intimidad nos da ocasión a desarrollar el arte de conversar, conservar ritos familiares y guardar costumbres; en la apertura, nuestra familia recibe a otras personas para comunicar valores costumbres, lazos de unión, de alegría, de amistad y al mismo tiempo recibir experiencias, formas de vivir y de pensar; intercambio que nos da un enriquecimiento.

#### **5.2.3.1 Cuando hay visitas en el hogar**

En el momento en que llegan las personas al hogar, deben ser recibidas de manera cordial y amable, invitándolas a pasar al lugar que funcione como recepción, ya sea una sala, hall, recibidor, etc.; debe cuidarse que, durante la estancia de los visitantes (la cual puede ser de unas horas o bien por días), el ambiente se desenvuelva de manera tranquila, sin tensiones; esto con el fin de hacerlos sentir a gusto y disfrutar de un buen momento. Deberá evitarse tocar temas de política y/o religión.

### **5.2.3.2 Organización de eventos**

Antes de realizar cualquier evento, deberá planearse con detenimiento para que éste salga de la mejor manera y sus invitados queden complacidos.

Debe tomarse en cuenta el tipo de evento que se va a organizar (cena con amigos, cumpleaños infantil, comida con personas del trabajo, etc.) y así especificar hacia quienes va dirigido, tomando en cuenta edad, sexo y gustos.

Lo siguiente a tomar en cuenta es el presupuesto con el que se cuenta. Después, se definirá la fecha, lugar y hora así como el número de invitados.

Ya realizado lo anterior, se define el tipo de servicio (buffet, americano, etc.) y se planea el menú y en seguida se realiza la lista de compras.

Por último, se planea la decoración, se hacen las contrataciones necesarias (servidumbre, equipo, música, etc.) si se requieren y se distribuyen las funciones a los miembros de la familia y al personal de servicio. (Ver formato 2.7)

Formato 2.7

PLANEACIÓN DE EVENTOS					
PENDIENTES	ESPECIFICACIÓN	OBSERVACIONES	PRESUPUEST	SI-NO	MENÚ
Tipo de evento	<i>Cumpleaños Carlitos</i>	<i>12 años</i>			<i>Pizza de salami</i>
					<i>Pizza de jamón</i>
Fecha de evento	<i>12 de abril</i>				<i>Pizza hawaiana</i>
					<i>Espaguetti</i>
Lugar de evento	<i>jardín de la casa</i>				<i>Helado de fresa</i>
					<i>Helado de chocochip</i>
Hora de evento	<i>12:30 hrs</i>				<i>Helado de mango</i>
Número de invitados	<i>20</i>	<i>12 niños y 8 niñas</i>			<i>\$ 300.00</i>
tipo de servicio	<i>buffet</i>				
					<b>Lista de ingredientes y compras</b>
Contratación de servidumbre					<i>Harina</i>
contratación de equipo	<i>Mesa larga y 20 sillas</i>	<i>llamar 5 días antes</i>	<i>80.00</i>		<i>Jamón</i>
					<i>Salami</i>
contratación de música					<i>1 Lata de piña gr</i>
					<i>Helado de fresa.</i>
Distribución de mesas	<i>en extremo derecho</i>				<i>mango</i>
					<i>Platos desechables</i>
Decoración	<i>globos, serpentinas</i>	<i>comprar globos</i>	<i>50.00</i>		<i>Vasos desechables</i>
					<i>Tenedores desech.</i>
Bebidas	<i>refrescos</i>	<i>2 cajas de refresco</i>	<i>60.00</i>		<i>Refrescos</i>
					<i>Globos</i>
					<i>Serpentinas</i>
					<b>Distribución de funciones</b>
<b>OBSERVACION:</b>					
<i>Llamar al jardinero.</i>					

### 5.2.3.3 Resultado de eventos

Después de haber organizado un evento es conveniente evaluar la manera en que se presentó, dicha evaluación servirá como guía para la planeación de eventos posteriores. (Ver formato 2.8)

Formato 2.8

EVALUACIÓN DE EVENTOS			
EVENTO _____			
FECHA _____			
ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
LA REUNIÓN COMENZÓ PUNTUAL	X		
EL ANFITRIÓN RECIBIÓ BIEN A SUS INVITADOS	X		
EL LUGAR FUE EL ADECUADO		X	<i>El lugar estaba muy pequeño</i>
EL MENÚ FUE DEL AGRADO DE LOS INVITADOS	X		
ESTUVIERON COMPLETOS LOS CUBIERTOS	X		
ASISTIÓ LA SERVIDUMBRE	X		
ATENDIÓ BIEN LA SERVIDUMBRE	X		
EL TIPO DE SERVICIO FUE EL ADECUADO	X		
SE SIRVIÓ A TIEMPO	X		
HUBO ABASTO DE COMIDA Y BEBIDA	X		
ASISTIERON TODOS LOS INVITADOS		X	<i>Las invitaciones no se enviaron con anticipac.</i>
LLEGÓ MAS GENTE DE LA ESPERADA	X		
LOS MÚSICOS FUERON PUNTUALES			
LA MÚSICA FUE DEL AGRADO DE INVITADOS	X		
LOS INVITADOS SE SINTIERON A GUSTO	X		
LA REUNIÓN EN SÍ FUE AGRADABLE	X		
<b>OBSERVACIONES:</b>			

## 5.2.4 SERVICIO DE ROPA

El objetivo del servicio de ropa es el de proporcionar la ropa limpia en el momento oportuno y conservar las prendas en perfectas condiciones, siendo esto un elemento de bienestar.

Con lo anterior se cubre una de las primeras necesidades en el hombre que es el vestido.

El servicio de ropa se basa en el conocimiento de los textiles y la clasificación correcta de las fibras para su tratamiento adecuado.

Para el bienestar físico de las personas es necesario que la ropa:

- Esté limpia (libre de mugre y gérmenes).
- Se vea limpia y del color.
- Huela a limpia.
- Se sienta agradable al tacto.

### 5.2.4.1 Programa de lavado y planchado

Para hacer un programa de lavado y planchado es necesario saber qué se va a lavar, esto es analizar qué tipo de textiles se van a tratar y clasificarlos:

- De acuerdo al tipo de fibra y color en algodón, lana, seda, sintético, blancos y de color.

- De acuerdo al uso en ropa personal, ropa de baño o cama, mantelería o cocina y decoración.

De igual manera es necesario saber con qué recursos se cuentan como son lavadora, secadora, planchadora, etc. y el recurso humano ya sea que se tenga a una persona que se dedique especialmente a esta labor, la doméstica o uno mismo.

Sabiendo lo anterior y calculando la cantidad de ropa sucia que sale diariamente de la casa, se define la frecuencia de estas operaciones; algunas personas acostumbran lavar y planchar diariamente, otras uno o dos días a la semana, esto dependerá de las costumbres y de lo que se planee, lo más recomendable es que se realice una o dos veces por semana, estableciendo las cargas (si se realiza en lavadora) y el tiempo.

Para calcular las cargas de ropa en la lavadora es recomendable contar con una guía que indique el peso de las prendas más comunes, así se evitará una sobrecarga la cual puede dañar la lavadora y/o secadora. (Ver guía 2.1)

Es importante asignar un sitio preciso para cada una de las operaciones como son: depositar la ropa sucia, lavar, secar, revisar, planchar, clasificar y almacenar. Esto no quiere decir que se requiera de un gran espacio, sino que aunque éste sea pequeño, lo importante es que sea funcional.

Guía 2.1

<b>GUÍA DE PRENDAS Y SUS PESOS</b>	
<b>PRENDA</b>	<b>PESO</b>
Sábana individual	600 g
Sábana matrimonial	800 g
Sábana king size	1000 g
Toalla de manos	250 g
Toalla de baño	800 g
Toalla de piscina	1000 g
Tapete	350 g
Toalla facial	60 g
Funda de almohada	120 g
Cobertor	1950 g
Mantel chico	450 g
Mantel mediano	680 g
Mantel grande	1200 g
Servilleta de tela	75 g
Camisa de adulto	300 g
Pantalón de adulto	550 g
Vestido	450 g
Camiseta	85 g
Calzoncillos	60 g
Calcetines	20 g

Todos los miembros de la familia deben conocer la frecuencia de estas actividades, esto para prevenir cuando se necesite de una prenda en especial.

#### 5.2.4.2 Proceso de lavado

El proceso de lavado debe realizarse de la siguiente manera:

**1.- Concentración de ropa sucia:** puede efectuarse de diversas maneras, ya sea que en cada recámara exista un depósito de ropa sucia o éste se encuentre en el área especial donde se realiza el servicio, si sucede esto último, lo más recomendable es que existan dos depósitos uno para ropa personal y otro para ropa de casa (manteles, servilletas, etc.)

**2.- Clasificación de ropa sucia:** al clasificar la ropa es indispensable leer las instrucciones de las etiquetas y clasificarla en:

- ropa manchada a tratamiento
- ropa a blanquear a remojo
- ropa por colores, lavado
- ropa por usos, lavado
- ropa blanca, lavado
- ropa lavado en seco a tintorería
- ropa delicada, lavado a mano

**3.- Lavado dependiendo del tipo de fibra:**

- a mano, detergente suave
  - acción mecánica ligera
  - agua tibia o fría
- en lavadora, detergentes poderosos
  - acción mecánica fuerte
  - temperatura del agua variable dependiendo del ciclo de lavado
  - uso de matizantes, cloro y productos químicos

#### **4.- Enjuague:**

- Fibras de seda, a mano
  - agua fría
- Fibras resistentes, en máquina
  - alternar temperatura del agua dependiendo del ciclo de lavado
  - mínimo tres enjuagues

#### **5.- Exprimido:**

- Fibras delicadas o afelpadas, oprimir con toalla o tender sin exprimir según sea el caso
- Fibras resistentes, centrifugar

#### **6.- Secado:**

- Fibras delicada
  - colgado en ganchos plásticos
  - sobre toallas
  - a la sombra
- Fibras resistentes
  - tendidas al sol, al revés (con excepción de algunas Fibras)
  - en máquina, clasificar ropa según Fibras

#### **7.- Recolección y clasificación de ropa seca y limpia:**

- control sobre limpieza, costura y manchas (las prendas que tengan fallas de costura deben ser arregladas después de haber sido sometidas al proceso de lavado, ya que de lo contrario, sería antihigiénico).
- planchar
- no planchar

- doblada o colgada
- aprovechar calor de la ropa
- secado en máquina, poner la ropa extendida sobre una mesa o colgada en ganchos y después doblarla para evitar que se arrugue.

### **8.- Planchado:**

- Fibras delicadas
  - temperatura baja
  - más presión
  - más humedad
- Fibras resistentes
  - temperatura alta
  - con presión
  - con humedad

### **9.- Presentación y revisión:**

- doblada o colgada
- control sobre arrugas, limpieza, costuras y manchas

**10.- Distribución al almacén de ropa limpia:** a los diferentes almacenes como son closets, gavetas, etc.

Como un apartado especial se recomienda el almidonado de algunas prendas como fundas, manteles, servilletas entre otras ya que al almidonar, se deja una película que protege las fibras y facilita el desprendimiento de las manchas.

### **5.2.4.3 Almacenaje**

Hay que tomar en cuenta el almacenamiento de los productos con los que se cuenta para realizar el proceso de lavado y desmanchado ya que, por ser la mayoría de éstos tóxicos, es de vital importancia almacenarlos en un lugar seguro en donde no estén al alcance de los niños al igual que no guardar estos en botellas de refrescos ya que esto podría ocasionar un envenenamiento al ser ingeridos, principalmente por un menor.

Se recomienda que a cada producto se le adhiera una etiqueta en la que se especifique el nombre de la sustancia.

Dentro del almacén puede guardarse una guía de desmanchado de prendas para las manchas más comunes, la cual deberá especificar el tipo de mancha, el color de la mancha, el producto(s) a utilizar y el proceso de desmanchado. (Ver guía 2.2)

### **5.2.4.4 Sistema de inventario**

Al igual que en el almacén de alimentos debe tenerse un inventario de alimentos, en el servicio de ropa se hace lo mismo con los productos que se utilizan. En el inventario se debe especificar el producto, la marca, y la cantidad. Este inventario deberá checarsse cada 15 días o cada mes, dependiendo del ama de casa, para saber que cantidad hay en existencia y si se requiere comprar más. (Ver formato 2.9)

Guía 2.2

CLASE DE MANCHA	COLOR DE LA MANCHA	PRODUCTO	PROCESO
Sangre	rojo	Amoniaco. Perborato de Sodio	Telas lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Remojar la mancha en agua fría.</li> <li>Lavar con agua tibia y jabón.</li> <li>Añadir dos cucharadas de amoniaco.</li> </ul> Usar polvos de peróxido .Telas no lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Frotar con agua fría, peróxido y tenderla al sol.</li> </ul>
Sudor	No tiene color	Amoniaco. Blanqueador Vinagre blanco.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frotar la mancha con agua caliente.</li> </ul> Si ha cambiado el color usar amoniaco.
Moco	Trasparente verde	Agua con sal	Telas lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Raspar con un cuchillo.</li> <li>Remojar la mancha en una solución de agua salada (1/4 de sal por litro de agua).</li> </ul> Telas no lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Humedecer y frotar con una esponja.</li> </ul>
Moho	Negro verdoso	Blanqueador	Se quita únicamente, cuando es reciente. Telas lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Lavar y ponerla a secar al sol.</li> <li>Usar blanqueador.</li> </ul> Telas no lavables: Deben ser tratadas en tintorería.
Vino tinto	rojo oscuro	Agua mineral. Blanqueador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absorber el vino con una servilleta de papel.</li> <li>Frotar con agua fría o agua mineral.</li> <li>Usar blanqueador o cloro si la tela lo resiste.</li> </ul>
Oxido	Ocre amarillo	Ácido oxálico.	Telas lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Humedecer la mancha diez minutos.</li> </ul> Espolvorear ácido oxálico, humedecer la mancha con agua caliente y enjuagar.

## Continuación guía 2.2

Hierbas, hojas verdes.	Verde	Alcohol. Blanqueador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frotar la mancha con la esponja empapada de alcohol.</li> </ul>
Chicle		Tetracloruro de carbono	<ul style="list-style-type: none"> <li>Congelar la mancha, y raspar.</li> <li>Quitar solventes de grasa.</li> </ul>
Desodorante		Blanqueador cloro o peróxido amoniaco	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frotar la mancha con una esponja empapada en agua tibia con detergente diluido.</li> <li>Usar blanqueador de cloro o peróxido.</li> <li>Si se altera los colores, pasar suavemente una esponja con amoniaco.</li> </ul>
Esmalte de uñas		Acetona o acetato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emplear acetona o acetato de Amilo, según la tela de que trate. o quita esmalte de uñas si no daña la tela.</li> </ul>
Barniz	según el color del barniz	thiner. aguarrás	<p>Telas lavable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leer instrucciones del bote.</li> <li>Usar el thiner si se recomienda.</li> <li>Quitar con un detergente.</li> <li>Aplicar trementina.</li> </ul>
Coca-cola	Marrón	Glicerina. Amoniaco	<p>Telas lavables:</p> <p>Lavar con detergente y agua fría.</p>
Huevo		Bencina Amoniaco	<p>Telas lavables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raspar con cuchillo sin filo.</li> <li>Sumergir en agua fría, después con detergente.</li> </ul> <p>Telas no lavables:</p> <p>Frotar con esponja y agua fría.</p>
Tinta de bolígrafo		Acetona o acetato amilico. Blanqueador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratar la mancha, con acetona o acetato.</li> <li>Las manchas viejas necesitan blanqueador.</li> </ul>



#### **5.2.4.5 Registro de gastos**

En cuanto al registro de gastos del área del servicio de ropa, el cual es de gran importancia para la economía del hogar, se hablará mas adelante, en el capitulo de economía doméstica.

## 5.2.5 SERVICIO DE LIMPIEZA

El servicio de limpieza es el conjunto de actividades, procedimientos y técnicas que tienen la finalidad de eliminar la suciedad, ayudando a que los materiales permanezcan invariados con el paso del tiempo e incluso mejoren sus cualidades.

### 5.2.5.1 Programa de limpieza

El servicio de limpieza del hogar debe realizarse de acuerdo a un plan fijo o programa que debe hacerse de acuerdo al uso de cada área

Para hacer un programa de limpieza primero deben dividirse las actividades de acuerdo a la periodicidad con que se realicen, esto puede ser en diarias, cada tercer día, semanales, quincenales, mensuales y especiales o esporádicas. De acuerdo a esto se realiza el programa. (Ver formato 2.10)

### 5.2.5.2 Procedimientos de limpieza

- **Barrer:** limpiar el piso con una escoba tomándola por la parte superior del mango y empezando la operación desde el fondo de la habitación, hacia afuera (hacerlo antes de sacudir).
- **Aspirar:** Limpiar polvo y sólidos no adheridos, por medio de una corriente de aire que deposita las partículas en el interior de la aspiradora.
- **Sacudir:** Tratar un objeto o superficie con un trapo humedecido con agua o producto especial para esta actividad (aceite, desengrasante, etc.).

- **Trapear:** fregar el suelo con un jerga humedecida en agua con algún producto especial para esta actividad (pino u otro) colocándola en el jalador y pasándola por la habitación, desde el fondo de ésta, hacia afuera.
- **Mopear:** Trapear o sacudir con un trapo o jerga en seco.
- **Lavar:** limpiar con agua y jabón u otra sustancia algún objeto, piso o superficie; tallarla, enjuagarla y secarla o dejarla secar.
- **Pulir:** Dar tersura y lustre a un objeto o superficie con algún producto y en ocasiones utilizando un aparato especial (pulidora).
- **Encerar:** aplicar una sustancia especial para esta actividad (encaústicos) sobre pavimentos, muebles o pisos para proteger el desgaste y mejorar su aspecto exterior.

### 5.2.5.3 Guía de superficies y procedimientos

Para realizar el servicio de limpieza, es recomendable tener una guía de superficies y procedimientos. Esta guía será de gran utilidad cuando se requiera capacitar a una persona de servicio. Deberá contener el tipo de superficie de que se trata, el equipo a utilizar, el producto y el procedimiento a seguir. (Ver formato 2.11)

Formato 2.10

PROGRAMA DE LIMPIEZA						
ÁREA	DIARIO	C/ TERCER DÍA	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL	ESPORÁDICA
C O	<i>barrer</i>	<i>lavar estufa</i>	<i>limpiar alacena</i>	<i>limpiar esquinas</i>	<i>limpiar cajones</i>	
C I	<i>trapear</i>		<i>limpiar vidrios</i>			
N A	<i>moppear</i>					
	<i>sacar basura</i>					
B	<i>barrer</i>	<i>lavar water</i>	<i>desinfectar</i>	<i>limpiar estantes</i>		
A	<i>trapear</i>	<i>lavar regadera</i>	<i>limpiar vidrios</i>			
Ñ	<i>sacudir</i>	<i>limpiar espejos</i>				
O	<i>sacar basura</i>					
S						
RE	<i>tender camas</i>	<i>trapear</i>	<i>limpiar art. deco-</i>	<i>limpiar vidrios</i>	<i>limpiar cajones</i>	
CA	<i>barrer</i>	<i>sacudir</i>	<i>rativos</i>	<i>limpiar espejos</i>	<i>limpiar closets</i>	
MA	<i>moppear</i>		<i>cambiar sábanas</i>			
RAS	<i>sacar basura</i>					
SALA	<i>moppear</i>	<i>trapear</i>	<i>sacudir</i>	<i>limpiar vidrios</i>		
Y	<i>barrer</i>		<i>limpiar art. deco-</i>	<i>limpiar esquinas</i>		
CO			<i>rativos</i>			
ME						
DOR						
PA	<i>barrer</i>	<i>trapear</i>	<i>sacudir</i>	<i>limpiar vidrios</i>	<i>limpiar marcos</i>	
SI		<i>moppear</i>				
LLOS						
N						
O						
T						
A						

Formato 2.11

GUÍA DE SUPERFICIES Y PROCEDIMIENTOS			
SUPERFICIES	EQUIPO	PRODUCTO	PROCEDIMIENTO
Madera (muebles)	Franela pl/mopcar, franela par aceite	aceite 3 en 1 rojo	Quitar el polvo de las superficies con la franela para mopcar, después sacudir con la otra franela humedecida con el aceite.
Madera (pisos)	Escoba, jerga, jalador franela	aceite 3 en 1 café	Barrer con la escoba del fondo de la habitación hacia afuera. Humedecer la franela con el aceite, colocarla en el jalador y pasarla por el piso. Colocar la jerga seca en el jalador y pasarla y pasarla por el piso
Pisos	Escoba, cubeta, recogedor, jalador, jerga y jerga seca	agua, maestro limpio.	Barrer las habitaciones del fondo hacia afuera, recoger el polvo y basura con el recogedor, colocar agua en la cubeta y agregar maestro limpio, remojar la jerga, exprimir, en el jalador y pasar por la habitación de adentro hacia afuera, colocar la jerga seca en el jalador y repetir operación
Alfombras	Aspiradora		Aspirar las habitaciones cuidando los rincones Para lavarlas, llamar al especialista.
Techo	Plumero largo		Pasar el plumero por las orillas y las esquinas.
Vidrios y espejos	trapo que no suelte pelo o papel periódico	agua, liquido limpia vidrios	Humedecer el trapo o el periódico con agua o liquido limpia vidrios, pasar por la superficie, secar con periódico seco.
Puertas de madera	plumero mango corto, franela, esponja, jerga y cubeta.	agua, detergente suave, aceite 3 en 1	Mopcar con el plumero corto, con la esponja remoja-da en agua con jabón quitar las manchas y secar sacudir con la franela humedecida con el aceite.
Papel tapiz	esponja, jerga y cubeta	agua, detergente suave.	Remojar la esponja en agua con jabón, limpiar manchas y secar con un trapo seco
Cortinas	aspiradora y lavadora	Detergente	Aspirar con dispositivo especial y lavar con ciclo de agua tibia.

#### **5.2.5.4 Almacenamiento**

Los productos que se utilizan para realizar el servicio de limpieza deben tener un almacén especial el cual regularmente se encuentra en el cuarto de lavado y planchado o en el lugar que el ama de casa haya elegido para este fin.

Al igual que el almacén de alimentos o el del servicio de ropa, debe hacerse un inventario de productos y equipo con el que se cuenta, dicho inventario servirá para saber con qué se cuenta, la cantidad y su estado; deberá revisarse cada 15 días o cada mes para saber si algo debe reponerse para que en ningún momento haga falta producto alguno. (Ver formato 2.12)

#### **5.2.5.5 Compras**

Para realizar las compras de los productos que son necesarios para llevar a cabo las labores de limpieza, se anotaran en la lista de compras, que se muestra en el capítulo de servicio de alimentos, los productos que se requieran.



## 5.2.6 SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El mantenimiento en el hogar se refiere a todas aquellas actividades que se realizan con el fin de conservar las propiedades (inmueble, equipo, instalaciones, herramientas, etc.) en condiciones de funcionamiento seguro, eficiente y económico.

En cualquier lugar las instalaciones y equipo se encuentran susceptibles al desgaste, ya sea por el uso o por el paso del tiempo, es por esta razón que se debe llevar un buen control en el mantenimiento del hogar para evitar gastos innecesarios o reparaciones inesperadas.

### 5.2.6.1 Tipos de mantenimiento

**Mantenimiento preventivo:** con el que se busca prevenir las fallas y condiciones peligrosas, a fin de mantener permanentemente en perfecto estado de funcionamiento las instalaciones y el equipo.

**Mantenimiento correctivo:** su objetivo es corregir averías mayores para poner en marcha la instalación o los sistemas y equipos del lugar como consecuencia de la falta de mantenimiento preventivo, por causas inherentes a la vida de equipos o instalaciones o por accidentes fortuitos.

**Mantenimiento predictivo:** define las fallas antes de que sucedan, con tiempo a corregir sin perjudicar al servicio.

### **5.2.6.2 Programa de mantenimiento**

Para que en el hogar se mantengan las instalaciones y equipo en buenas condiciones se seguirán principios básicos de mantenimiento. Deberá hacerse un programa en el que se especificará la operación, la periodicidad y la manera de hacerse. (Ver formato 2.13)

Las operaciones de mantenimiento en el hogar deben hacerse periódicamente, algunas de estas se harán semanalmente, mensualmente, semestralmente, anualmente o más tiempo y es necesario tener presente esta periodicidad, para esto se deben calendarizar.

El mantenimiento del hogar podrá ser realizado por los propios integrantes de la familia o por el personal de servicio con que se cuenta, aunque en ocasiones se necesitar de personal especializado (plomeros, carpinteros, electricistas, etc.) es por esto necesario contar con un directorio en el que se tendrá la información necesaria para localizar y contratar los servicios especializados.

Este directorio puede hacerse por separado o en el directorio general del hogar en el que se anotarán los teléfonos de importancia (médicos, hospital, ambulancia, etc.) (Ver formato 2.14).





## 5.2.7 ADMINISTRACION DEL TIEMPO

Si se trata de dar un orden jerárquico a los recursos con los que se cuenta, se daría prioridad al tiempo, ya que, la administración del tiempo es la autoadministración y cada quien lo emplea de distinta manera.

El tiempo es un recurso no renovable.

A primera vista el ser humano siente que al programar su tiempo se esclaviza y se quita espontaneidad, siendo que sucede exactamente todo lo contrario, el horario libera, pudiendo dedicar el tiempo libre para dedicarlo a un sinnúmero de actividades.

### 5.2.7.1 Programa de actividades

Para programar eficazmente el tiempo deben fijarse los objetivos y prioridades y enseguida deberán clasificarse en:

- a) **Personales** (gimnasia, arreglo personal, etc.)
  
- b) **Hogar y familia** (actividades en torno al manejo de la casa y tiempo dedicado a la familia).
  
- c) **Social y trabajo** (tiempo que se dedica al trabajo fuera de casa y a relacionarse con otras personas).

Las actividades a realizar deben clasificarse en fijas y movibles. Con las actividades fijas se realiza un plan diario de actividades en el que se anota el horario; es recomendable agrupar dichas actividades en centros de interés y marcarlas con barras de distinto color. (ver formato 2.15)

Las actividades movibles son compromisos y eventos como citas, invitaciones, etc. que varían y se anotan por adelantado en el plan mensual según se van presentando. Esto va a permitir hacer ajustes en las actividades fijas y planear las actividades adicionales como comprar un regalo, llevar a los hijos a cortar el cabello, etc.

El plan mensual puede llevarse en una agenda de bolsillo o si es posible en una pequeña pizarra para oficina en la que se anota con un plumón. Dicha pizarra debe colocarse en un lugar al que se vaya diariamente, el cual puede ser la cocina o el lugar donde se encuentra el archivo de gastos del hogar.

En el plan mensual deben anotarse aquellas actividades del hogar que se efectúan cada quincena, cada mes o bimestre como son el pago de luz, teléfono, agua, colegiatura, etc. esto como un recordatorio lo cual hará que no sea cortado alguno de los servicios.

Formato 2.15

PLAN DIARIO DE ACTIVIDADES							
ACTIVIDAD	LUNES	MARTES	MIERCO	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
			LES				
Gimnasia	6:15	6:15	6:15	6:15	6:15		
	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00		
Desayuno	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	9:30	Sin horario
	7:30	7:30	7:30	7:30	7:30		
Llevar tips a escuela	7:45	7:45	7:45	7:45	7:45		
	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00		
Arreglo personal	8:15	8:15	8:15	8:15	8:15	9:00	sin horario
	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	9:30	
Desayuno amigos		10:00					
		12:00					
Visita al hospital				11:00			
				13:30			
Recoger tips	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30		
	13:45	13:45	13:45	13:45	13:45		
Comida	14:30	14:30	14:30	14:30	14:30	15:30	sin horario
	15:15	15:15	15:15	15:15	15:15		
Clase de pintura	16:00		16:00		16:00		
	17:00		17:00		17:00		
Revisión de tareas	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30		
	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00		
Mencionada	19:00	19:00	19:00	19:00	20:00		19:30
	19:30	20:00	19:30	19:30			
Acositar niñas	20:00	20:00	20:00	20:00	20:00		20:30
Cenar con esposo	21:00	21:00	21:00	21:00			21:00
Cena de papayas					20:30		
						8:00	
Merienda							
Registrar datos en archivo del hogar	20:45	8:45	20:45	20:45	19:30	19:30	21:30
	21:00	9:00	21:00	21:00	20:00	20:00	22:00

Para aprovechar el tiempo libre al máximo es mejor planearlo, este tiempo no se refiere a ocio sino a que se varíe a actividades que representan un goce, un descanso.

Para aprovechar el tiempo hay que evitar vivir como esquizofrénicos; aprovechar siempre que se pueda a realizar actividades simultáneas como leer mientras acompañamos al marido a trabajar, hacer un menú mientras se ve televisión, etc.; aprovechar las mejores horas del día para las actividades que requieren mayor concentración y esfuerzo; dedicar tiempo a la reflexión y a la vida interior.

## **5.2.8 ECONOMÍA DOMESTICA**

Existen tantos sistemas de control como familias, solo que unos son funcionales y otros no.

En todo sistema de control deben considerarse algunos puntos importantes como son la cantidad de ingresos, periodicidad con que se recibe, las necesidades reales de la familia, las prioridades, los objetivos generales y particulares de la familia y los costos actuales de los productos.

### **5.2.8.1 Elaboración del presupuesto**

Para elaborar el presupuesto, lo primero que debe hacerse es dividirlo en los siguientes renglones, los cuales a su vez se dividen en subcuentas:

- 1.- Casa
- 2.- Alimentación
- 3.- Educación
- 4.- Salud
- 5.- Vestido y arreglo personal
- 6.- Entretenimiento
- 7.- Relaciones sociales
- 8.- Personal de servicio
- 9.- Transporte
- 10.- Previsión, ahorro y fisco
- 11.- Crédito

Es importante que no existan "extras" ; para una mayor efectividad todos los gastos deben tener cabida en alguno de los renglones.

A continuación se mencionan algunas subcuentas, estas dependen de los gastos que tenga la familia.

**Casa:** renta, hipoteca, predial, gas, luz, teléfono, celular, mantenimiento del inmueble, mobiliario (compra y reparación), equipo (compra y reparación), limpieza profesional, artículos y utensilios del hogar, artículos de jardinería, decoración, etc.

**Alimentación:** abarrotes, carnicería, frutas y verduras, salchichería, huevos y lácteos, panadería y trotonería, etc.

**Educación:** escuelas y universidades, transporte escolar, clases especiales, periódicos y publicaciones, inscripciones, uniformes, libros, papelería, correo, etc.

**Salud:** medicamentos, terapias, tratamientos médicos, laboratorios, seguro médico, etc.

**Vestido y arreglo personal:** peluquería y estética, tintorería, vestido, calzado, perfumería, cosméticos, etc.

**Entretenimiento:** deportivo, asociaciones, T.V. cable, mascotas, restaurantes, diversiones, viajes y paseos, fotografía, discos, cintas, libros, revistas, comida mascota, veterinario, etc.

**Eventos sociales:** cumpleaños, aniversarios, cenas de negocios, bodas, regalos, donativos, etc.

**Personal de servicio:** doméstica, jardinero, velador, chofer, uniformes, gratificaciones, etc.

**Transporte:** gasolina, pensión, transporte público, autofinanciamiento, taller, refacciones, tenencia, verificación, seguro, estacionamiento, propinas, etc.

**Previsión, ahorro y fisco:** inversiones, ahorro, contador, seguro de vida, impuestos, etc.

**Crédito:** mensualidad, intereses moratorios, gastos jurídicos, tarjetas de crédito, etc.

Al tener todas las subcuentas, hay que hacer una división en gastos fijos y variables. Los gastos fijos son los que necesariamente tenemos que realizar y éstos son los que dan estructura al presupuesto y los gastos variables son aquellos que se pueden reducir, controlar y programar y por esto nos permiten ahorrar o nos desequilibran.

Para calcular el presupuesto, y éste sea equilibrado, debe contener tres aspectos bien distribuidos, estos son: **gastos fijos, gastos variables y ahorro**. El ahorro es de gran importancia ya que permite futuras inversiones así como hace frente a gastos imprevistos.

Los gastos fijos deben desglosarse en mensualidades ya que hay unos que se hacen cada bimestre. En lo que se refiere a agua, luz, teléfono, gas, etc.

es bueno promediar los recibos de los tres últimos meses y así deducir la cantidad más aproximada a la realidad.

Es importante saber a ciencia cierta con qué cantidad de ingresos se cuenta, después, al tener los promedio mensuales, deben anotarse en la columna correspondiente de la forma (Ver formato 2.16).

Formato 2.16

PRESUPUESTO MENSUAL DE GASTOS			
FECHA:			
Renglones	FIJOS		VARIABLES
1 CASA	Renta departamento	2,000.00	Mantenimiento -----
	Agua	30.00	Equipo (compra y reparación) 150.00
	Luz	90.00	Artículos y utensilios hogar -----
	Teléfono	95.00	
2 ALIMENTACIÓN	Almuerzos	1,000.00	Autojes -----
	Carnicería	300.00	
	Fruta y verdura	200.00	
	Salchichonería	120.00	
	Huevos y lácteos	130.00	
	Panadería y pastelería	80.00	
3 EDUCACIÓN	Colegio	400.00	Inscripciones -----
	Transporte escolar	80.00	Uniformes -----
	Suscripción periódico	-----	Libros y útiles -----
			Papelaría 40.00
4 SALUD			Médico (pediatra) 150.00
			Laboratorios -----
			Farmacia 50.00
5 VESTIDO Y ARREGLO	Peluquería y estética	50.00	Vestido y calzado -----
	Tintorería	15.00	Perfumería y cosméticos 50.00
6 ENTRETENIMIENTO	Deportivo	400.00	Diversiones 100.00
			Viajes y paseos -----
			Fotografía -----
7 RELACIONES SOCIALES			Diversiones 50.00
			Restaurantes -----
			Regalos -----
8 PERS. DE SERV.	Servicio doméstico	600.00	Uniformes -----
	Velador	20.00	Gratificaciones 15.00
9 TRANSPORTE	Gasolina	150.00	Taller y refacciones -----
			Tenencias -----
			Verificación 185.00
			Estacionamientos 50.00
10 PREVISIÓN Y AHORRO	Ahorro	(1,260.00)	Impuestos -----
11 CRÉDITO	Mensualidad tarjeta	100.00	Intereses -----
TOTALES		5,930.00	810.00

El total de gastos fijos debe ser cotejado con el total de ingresos. Con esto se podrá determinar en qué proporción y a qué conceptos se distribuirá el resto del dinero disponible, esto en base a prioridades.

Los gastos variables deben anotarse en la columna correspondiente una vez definidos. Así mismo se anotan las cantidades destinadas al ahorro. Los gastos imprevistos deben anotarse en un renglón específico para saber que se trató de un imprevisto. Lo que hay que evitar es tener un renglón de "varios".

#### **5.2.8.2 Comparativo del presupuesto**

Cada mes deben vaciarse los datos reales de los gastos efectuados y compararse con los presupuestados, así como anotar las diferencias ya sean a favor o en contra, lo cual puede resultar un ahorro o un déficit.

En estas anotaciones se deben especificarse las formas de pago, ya sea con tarjeta de crédito, efectivo, cheque, etc., esto permitirá recordar esta información cuando sea necesario.

Las diferencias en contra pueden ser anotadas con un color diferente.

Al saber con exactitud cuánto se gastó en cada renglón podrá saber dónde se pueden reducir gastos. (Ver formato 2.17)

La suma total del presupuesto deberá ir actualizándose de acuerdo a las circunstancias previsibles que van ocurriendo.

Formato 2.17

PRESUPUESTO, RESUMEN Y COMPARATIVO			
INGRESOS:		FECHA:	
GASTOS FIJOS Y VARIABLES	PRESUPUESTO	GASTO REAL	DIFERENCIA
<b>1 CASA</b>			
• <i>Hipoteca</i>			
• <i>Renta</i>			
• <i>Impuesto predial</i>			
• <i>Agua</i>			
• <i>Luz</i>			
• <i>Gas</i>			
• <i>Teléfono</i>			
• <i>Teléfono celular</i>			
• <i>Bipper</i>			
TOTAL GASTOS FIJOS			
• <i>Mantenimiento</i>			
• <i>Mobiliario (Compra y reparación)</i>			
• <i>Limpieza profesional</i>			
• <i>Artículos y utensilios para el hogar</i>			
• <i>Artículos de jardinería</i>			
TOTAL GASTOS VARIABLES			
TOTAL FIJOS Y VARIABLES			
<b>2 ALIMENTACIÓN</b>			
• <i>Albarotes</i>			
• <i>Carnicería</i>			
• <i>Frutas y verduras</i>			
• <i>Salchichonía</i>			
• <i>Huevos y lácteos</i>			
• <i>Panadería y trotejería</i>			
• <i>Pastas y cereales</i>			
• <i>Azúcares</i>			
• <i>Paperería desechable</i>			
TOTAL GASTOS FIJOS			
• <i>Antojos</i>			
• <i>Botanas</i>			
•			
TOTAL GASTOS VARIABLES			
TOTAL FIJOS Y VARIABLES			

Continuación formato 2.17

3 EDUCACIÓN	PRESUPUESTO	GASTO REAL	DIFERENCIA
• <i>Kindor</i>			
• <i>Transporte escolar</i>			
• <i>Clases especiales</i>			
• <i>Inscripción de periódico</i>			
•			
TOTAL GASTOS FIJOS			
• <i>Inscripciones</i>			
• <i>Uniformes</i>			
• <i>Libros</i>			
• <i>Papelería</i>			
•			
TOTAL GASTOS VARIABLES			
TOTAL FIJOS Y VARIABLES			
<b>4 SALUD</b>			
• <i>Pediatra</i>			
• <i>Medicamentos</i>			
•			
TOTAL GASTOS FIJOS			
• <i>Ginecólogo</i>			
• <i>Laboratorio</i>			
•			
TOTAL GASTOS VARIABLES			
TOTAL FIJOS Y VARIABLES			
<b>5 VESTIDO Y ARREGLO</b>			
• <i>Estética y peluquería</i>			
• <i>Tutoría</i>			
• <i>Pañales</i>			
•			
TOTAL GASTOS FIJOS			
• <i>Vestido</i>			
• <i>Calzado</i>			
• <i>Cosméticos</i>			
•			
TOTAL GASTOS VARIABLES			
TOTAL FIJOS Y VARIABLES			

Continuación formato 2.17

6 ENTRETENIMIENTO	PRESUPUESTO	GASTO REAL	DIFERENCIA
• <i>Deportivo</i>			
• <i>Asociaciones</i>			
• <i>T.V. cable</i>			
• <i>Mascotas</i>			
•			
TOTAL GASTOS FIJOS			
• <i>Veterinario</i>			
• <i>Viajes y pasajes</i>			
• <i>Fotografía</i>			
• <i>Diversiones</i>			
• <i>Discos</i>			
• <i>Revistas</i>			
TOTAL GASTOS VARIABLES			
TOTAL FIJOS Y VARIABLES			
<b>7 RELACIONES SOCIALES</b>			
• <i>Restaurantes</i>			
• <i>Cena de viernes</i>			
•			
TOTAL GASTOS FIJOS			
• <i>Regalos</i>			
• <i>Cumpleaños</i>			
• <i>Donativos</i>			
•			
TOTAL GASTOS VARIABLES			
TOTAL FIJOS Y VARIABLES			
<b>8 PERSONAL DE SERVICIO</b>			
• <i>Doméstica</i>			
• <i>Jardinero</i>			
• <i>Velador</i>			
•			
TOTAL GASTOS FIJOS			
• <i>Uniformes</i>			
• <i>Gratificaciones</i>			
•			
TOTAL GASTOS VARIABLES			
TOTAL FIJOS Y VARIABLES			

Continuación formato 2.18

9 TRANSPORTE	PRESUPUESTO	GASTO REAL	DIFERENCIA
• Gasolina			
• Transporte público			
• Autofinanciamiento			
TOTAL GASTOS FIJOS			
• Refacciones			
• Taller			
• Estacionamiento			
• Verificación			
TOTAL GASTOS VARIABLES			
TOTAL FIJOS Y VARIABLES			
<b>10 PREVISIÓN, AHORRO Y FISCO</b>			
• Inversiones			
• Ahorro			
• Contador			
•			
TOTAL GASTOS FIJOS			
• Seguro de vida			
• Impuestos			
•			
TOTAL GASTOS VARIABLES			
TOTAL FIJOS Y VARIABLES			
<b>11 CRÉDITO</b>			
• Intereses moratorios			
• Gastos legales			
• Mensualidad tarjeta de crédito			
TOTAL GASTOS FIJOS			
•			
•			
TOTAL GASTOS VARIABLES			
TOTAL FIJOS Y VARIABLES			
<b>TOTAL DE INGRESOS MENSUALES</b>			
<b>TOTAL DE GASTOS MENSUALES</b>			
<b>DIFERENCIA</b>			
<b>OBSERVACIONES:</b>			

### 5.2.8.3 Registro diario de gastos

El registro diario de gastos es indispensable para obtener las cifras y compararlas con las presupuestadas. Dicho registro deben hacerse diariamente, de preferencia al finalizar el día, puede hacerse en una libreta, en una agenda de caja, en computadora, etc. dependiendo con qué herramienta se cuente y cual se le facilite más. (Ver formato 2.18)

Es importante guardar todas las notas del día y al finalizar el registro diario de gastos guardar solo las que son necesarias (luz, teléfono, agua, etc.).

Formato 2.18

AGENDA DE CAJA											
FECHA						FECHA					
CONCEPTO	E	T.	CH	ENTRADAS	SALIDAS	CONCEPTO	E	T.	CH	ENTRADAS	SALIDAS
<i>Colegiatura</i>		X			1,200	<i>Taller</i>	X				80
<i>Medicamentos</i>	X				30	<i>Estética</i>	X				25
<i>Papelaría</i>	X				50	<i>Propinas</i>	X				11
<i>Estacionamiento</i>	X				12	<i>Restaurante</i>		X			116
<i>Lácteos</i>	X				24	<i>Gasolina</i>	X				120
<i>Abarrotes</i>	X				125						
<b>SUMAS</b>					1,341.00	<b>SUMAS</b>					352.00

**Nota:** Las letras E, T y CH significan efectivo, tarjeta de crédito y cheque, respectivamente

### 5.2.8.4 Programa anual de compras y gastos

Los gastos fuertes de cada mes deben ser previstos con anticipación ya que si no se hace así puede ocurrir un desequilibrio, estos gastos pueden ser algunos como inscripciones, uniformes, vacaciones, seguros, tenencias, etc. Al hacer un programa de estos gastos se pueden distinguir con mayor facilidad los meses más pesados y así distribuir, en los meses más adecuados, algunos gastos de mantenimiento, adquisición de ropa, artículos para el hogar, vacaciones, etc. (Ver formato 2.19)

Al final de cada año, habiendo llevado el registro diario de gastos y el registro mensual, podrá obtenerse un resumen anual de gastos el cual nos dará un comparativo con los meses anteriores y una apreciación de la efectividad del manejo del presupuesto y del encarecimiento de la vida sobre bases reales.

**Formato 2.19**

PROGRAMA ANUAL DE COMPRAS Y GASTOS					
MESES	PRIMERA QUINCENA CONCEPTO	CANTIDAD	SEGUNDA QUINCENA CONCEPTO	CANTIDAD	TOTAL DEL MES
ENE	<i>Predial</i>	<i>350.00</i>			<i>350.00</i>
FEB					
MAR			<i>Regalos</i>	<i>150.00</i>	<i>150.00</i>
ABR					
MAY					
JUN					
JUL	<i>Inscripciones</i>	<i>600.00</i>			<i>600.00</i>
AGO			<i>Vacaciones</i>	<i>3,000.00</i>	<i>3,000.00</i>
SEP					
OCT					
NOV					
DIC	<i>Navidad</i>	<i>1,000.00</i>			<i>1,000.00</i>
<b>TOTAL ANUAL:</b>					<b><i>5,100.00</i></b>

## **5.3. ORGANIZACIÓN**

### **5.3.1 PERSONAL**

#### **5.3.1.1 El personal de servicio**

El personal de servicio en el hogar es el recurso humano con el que se cuenta para auxiliar a la directora del hogar en las labores domésticas, ayudando a mantener la casa en las mejores condiciones y a prestar los mejores servicios.

Tanto la directora del hogar como el personal de servicio son personas con derechos y obligaciones; la directora del hogar exigirá eficacia en el trabajo y honrado interés por sus resultados, y por parte del personal de servicio debe aceptar que merecen la atención, la preocupación material y moral, cariño y ayuda, así como hacerlos partícipe del bienestar que se tiene en la casa, precisamente por su participación y convivencia en ella.

#### **5.3.1.2 Proceso de selección de personal**

Antes de seleccionar al personal de servicio deberán definirse los siguientes puntos:

- Qué personal se requiere de acuerdo a las necesidades existentes.
- Que conocimientos y aptitudes deberán cubrir esas personas
- El tiempo que se requieren sus servicios, ya sea tiempo completo, medio tiempo o esporádicamente.

- El sueldo que se está dispuesto a pagar.
- Los requisitos que se pedirán para la contratación (referencias, datos médicos, experiencia, etc.)
- Los datos personales que se quieran conocer.
- Las políticas, actividades, vacaciones, sueldo y demás puntos que debe conocer la persona antes de una contratación.

Ya definido lo anterior, se realizará la entrevista con la ayuda de un formato en que se anotaran los datos de las personas para saber con certeza si llenan los requisitos, y se les dará a conocer sus actividades, horarios, sueldo, días de pago, etc. (Ver formato 3.1).

### **5.3.1.3 Contratación**

La contratación, en la mayoría de los casos, se realiza de palabra, sin embargo también puede realizarse por escrito, haciendo un contrato en el que se especifiquen los derechos y obligaciones, sueldos, vacaciones, causas probables de despido, entre otros.

**Formato 3.1**

**PERFIL DEL PERSONAL DE SERVICIO**

PUESTO REQUERIDO: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CUMPLEAÑOS: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ SANTO: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_

ENFERMEDADES: \_\_\_\_\_

ALERGIAS: \_\_\_\_\_

ESCOLARIDAD \_\_\_\_\_

REFERENCIAS: \_\_\_\_\_

TRABAJO ANTERIOR: \_\_\_\_\_

MOTIVO DE CAMBIO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

COSTUMBRES: \_\_\_\_\_

HABILIDADES: \_\_\_\_\_

DISPONIBILIDAD: \_\_\_\_\_ INICIATIVA: \_\_\_\_\_

MODALIDAD: \_\_\_\_\_ SOCIALBILIDAD: \_\_\_\_\_

ACTIVIDADES: \_\_\_\_\_

HORARIO: \_\_\_\_\_

SUELDO: \_\_\_\_\_

VACACIONES: \_\_\_\_\_

DIAS LIBRES: \_\_\_\_\_

POLITICAS: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### **5.3.1.4 Análisis y descripción de puestos.**

##### **A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

1. Nombre del puesto: **Auxiliar (empleada doméstica).**
2. Departamento: **Servicio de limpieza.**
3. Area o sección: **Operativa**
4. Puesto inferior: **Ninguno.**
5. Fecha de realización: **29 de Julio de 1996.**

##### **B) ANALISIS DEL PUESTO**

1. Descripción genérica: **Mantener limpia todas las áreas que le corresponden.**
2. Descripción analítica: **Barrer, mopear, sacudir, trapear, aspirar, tender camas, limpiar objetos decorativos, limpiar vidrios, desinfectar baños.**
3. Especificaciones del puesto:
  - a) **Habilidades: Técnicas, humanas, analíticas y de solución de problemas y de comunicación y empatía..**
  - b) **Conocimientos: Equipo y productos de limpieza.**
  - c) **Experiencia: Mínima de 3 años.**
  - d) **Esfuerzo: Físico**

## A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1. Nombre del puesto: **Cocinera**
2. Departamento: **Servicio de alimentos y comedor**
3. Área o sección: **Operativa**
4. Puesto inferior: **Ninguno.**
5. Fecha de realización: **29 de Julio de 1996.**

## B) ANALISIS DEL PUESTO

1. Descripción genérica: **Elaborar los alimentos y mantener limpia su área.**
2. Descripción analítica: **Elaborar alimentos, servir alimentos, recoger, lavar y guardar utensilios, barrer, mopear, sacudir, trapear y limpiar su área.**
3. Especificaciones del puesto:
  - a) Habilidades: **Técnicas y analíticas y de solución de problemas.**
  - b) Conocimientos: **Culinarios, técnicas de limpieza, organización, preservación, congelación y de gastronomía.**
  - c) Experiencia: **Mínima de 3 años.**
  - d) Esfuerzo: **Físico**

## A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1. Nombre del puesto: **Lavandera.**
2. Departamento: **Servicio de ropa**
3. Área o sección: **Cuarto y patio de lavado y planchado.**
4. Puesto inferior: **Ninguno.**
5. Fecha de realización: **29 de Julio de 1996.**

## B) ANALISIS DEL PUESTO

1. Descripción genérica: **Mantener limpia la ropa de la casa.**
2. Descripción analítica: **Recolectar, desmanchar y lavar ropa sucia, secar, planchar, doblar y almacenar ropa limpia.**
3. Especificaciones del puesto:
  - a) Habilidades: **técnicas, analíticas y de solución de problemas.**
  - b) Conocimientos: **De textiles, técnicas de desmanchado, productos químicos de limpieza de ropa, equipo y organización.**
  - c) Experiencia: **Mínima de 5 años.**
  - d) Esfuerzo: **Físico**

## A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1. Nombre del puesto: **Mozo**
2. Departamento: **Servicio de mantenimiento**
3. Área o sección: **Operativa**
4. Puesto inferior: **Ninguno.**
5. Fecha de realización: **29 de Julio de 1996.**

## B) ANALISIS DEL PUESTO

1. Descripción genérica: **Mantener en buen estado las instalaciones y equipo de la casa**
2. Descripción analítica: **Cambiar focos, lavar patios, limpiar vidrios, sacar basura de la casa, pintar exteriores y pintar herrería entre otras tareas eventuales .**
3. Especificaciones del puesto:
  - a) Habilidades: **Técnicas y de comunicación y empatía.**
  - b) Conocimientos: **De mantenimiento, pintura de brocha gorda, de instalaciones en general.**
  - c) Experiencia: **Mínima de 3 años**
  - d) Esfuerzo: **Físico**

## A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1. Nombre del puesto: **Jardinero.**
2. Departamento: **Servicio de mantenimiento**
3. Área o sección: **Operativa**
4. Puesto inferior: **Ninguno.**
5. Fecha de realización: **29 de Julio de 1996.**

## B) ANALISIS DEL PUESTO

1. Descripción genérica: **Mantener en buen estado el jardín y jardineras.**
2. Descripción analítica: **Podar césped y plantas, regar, abonar tierra, sembrar, retirar hojas muertas y barrer jardín.**
3. Especificaciones del puesto:
  - a) Habilidades: **Técnicas y de comunicación y empatía.**
  - b) Conocimientos: **De jardinería y mantenimiento.**
  - c) Experiencia: **Mínima de 5 años.**
  - d) Esfuerzo: **Físico.**

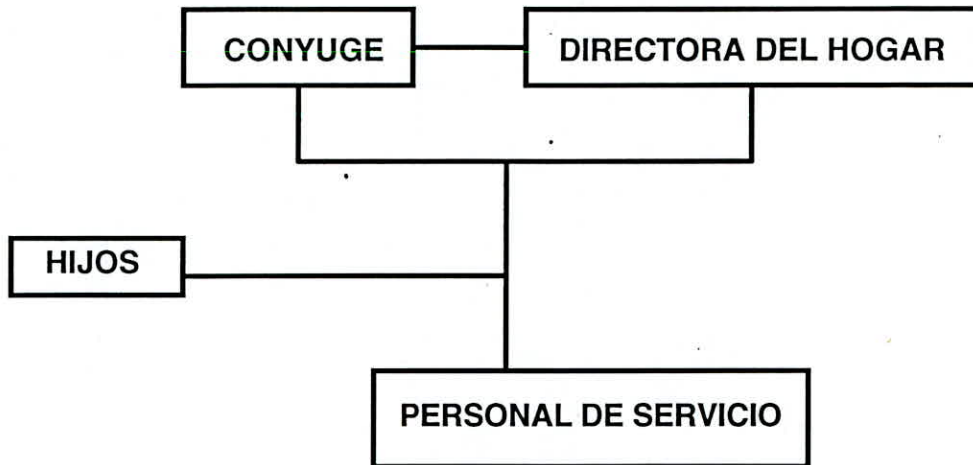
## A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1. Nombre del puesto: **Chofer.**
2. Departamento: **Ninguno específico.**
3. Área o sección: **Operativa**
4. Puesto inferior: **Ninguno.**
5. Fecha de realización: **29 de Julio de 1996.**

## B) ANALISIS DEL PUESTO

1. Descripción genérica: **Llevar y traer en el automóvil a quien lo requiera.**
2. Descripción analítica: **Hacer mandados, llevar y traer a quien lo requiera.**
3. Especificaciones del puesto:
  - a) Habilidades: **Técnicas, humanas y de comunicación y empatía.**
  - b) Conocimientos: **De manejo y mecánica.**
  - c) Experiencia: **Mínima de 5 años.**
  - d) Esfuerzo: **Físico y mental.**

### 5.3.1.5 Organigrama de funciones



## 5.4 DIRECCIÓN

### 5.4.1 SUPERVISIÓN

La palabra Supervisión se deriva de super, sobre y de visum, supino, de videre, ver; implica por lo tanto, ver sobre, revisar, vigilar.

Las funciones del Supervisor son:

- Distribuir el trabajo
- Saber tratar al personal
- Calificar al personal
- Instruir al personal
- Recibir y saber tratar las quejas
- Hacer informes
- Mantener la disciplina<sup>1</sup>

De la supervisión depende que las cosas salgan como han sido planeadas.

#### 5.4.1.1 La supervisión en el hogar

La supervisión en el hogar es de suma importancia; esto es la revisión y evaluación del trabajo realizado tanto del personal de servicio como de los integrantes de la familia.

Para llevar a cabo una buena supervisión, es necesario que la directora del hogar conozca todos los procedimientos a seguir para la realización de cualquiera de

---

<sup>1</sup>REYES PONCE, Agustín. "Administración moderna". p. 434.

los servicios que ahí se prestan, ya que, al existir alguna falla en cualquiera de éstos, podrá darse cuenta fácilmente y enseñar a la persona que lo realizó el procedimiento correcto para su eficaz realización.

Dependiendo de las actividades que se realizan, esta supervisión deberá hacerse frecuentemente, ya sea diaria, semanal o quincenalmente.

Al momento de realizar la supervisión es recomendable ir anotando las fallas que se encontraron para así poder informar con certeza y sin olvidar ninguna, cuáles fueron, dónde y cuándo.

Con la supervisión, la directora del hogar podrá saber en qué áreas específicamente se está fallando para entrenar a su personal.

## 5.4.2 COMUNICACIÓN

La comunicación se define como el proceso mediante el cual los conocimientos, tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros.<sup>2</sup>

La comunicación en el hogar es muy importante ya que, como en cualquier empresa, una mala comunicación puede hacer que existan fallas.

En el hogar, la directora debe comunicar a todos los integrantes de la familia cuales son las funciones de cada uno de ellos, así como los horarios que existen ya sea para comer, llegar a casa, etc. Debe comunicar también las funciones de cada uno de los integrantes del personal de servicio, sus horarios y días libres. Al mismo tiempo debe mantener una buena comunicación con el personal de servicio con el objeto de que no existan malos entendidos y se produzcan algunas fallas.

Es importante que el personal de servicio sienta la confianza necesaria para preguntar cuando existan dudas a cerca de algún procedimiento o encargo a realizar, ya que se no existe dicha confianza el servicio se realizará equívocamente ocasionando perdidas de tiempo, esfuerzo y quizá hasta económicas.

---

<sup>2</sup>Ibid., p. 390

## **5.4.3 ENTRENAMIENTO**

### **5.4.3.1 Capacitación y adiestramiento**

El entrenamiento se divide en capacitación y adiestramiento. La capacitación se refiere a los conocimientos teóricos y el adiestramiento a los conocimientos prácticos.

#### **Capacitación**

En el momento en que se integra una persona al servicio, es necesario enseñarle los conocimientos teóricos sobre las tareas que va a realizar, esto puede llevarse a cabo con la ayuda de un manual de procedimientos el cual servirá como guía, y darle la confianza para preguntar lo que sea necesario o no haya entendido con claridad.

#### **Adiestramiento**

Una vez que se han dado los conocimientos teóricos, deberán enseñarse los procedimientos prácticamente. El adiestramiento es de suma importancia ya que regularmente se aprende mejor con el ejemplo.

Como se ha mencionado con anterioridad, es necesario que la directora del hogar conozca todos y cada uno de los procedimientos para la realización de los servicios. Solamente así podrá brindar a su personal de servicio un buen adiestramiento para realizar sus funciones.

Deberá dar a conocer los recursos con los que se cuenta (material y equipo) y las formas adecuadas de su utilización ya que muchas veces por la falta de conocimientos se produce un bajo aprovechamiento de los recursos y un alto desperdicio, provocando esto una pérdida económica para el hogar.

#### 5.4.4 MOTIVACIÓN

Las personas llegan a sentirse motivadas por el deseo de obtener un bien o alcanzar un objetivo determinado.

Para alcanzar lo que se desea se necesita de un motivador que induzca al individuo a actuar para obtenerlo. Una persona puede sentirse motivada por el deseo de adquirir algún bien, o alcanzar un objetivo determinado.

La motivación en el hogar es muy importante y está unida a la calidad de vida la cual es la medida en la que los miembros de una organización de trabajo son capaces de satisfacer importantes necesidades personales mediante sus experiencias en la organización.<sup>3</sup>

El autor Abraham Maslow afirma que el hombre tiene cinco categorías básicas de necesidades:

- Necesidades fisiológicas: La necesidad de alimentos, bebidas, abrigo y descanso.
- Necesidades de seguridad: Son necesidades de protección contra el peligro o privación, la necesidad de seguridad.

---

<sup>3</sup>Ibid., p. 510.

- Las necesidades sociales: Como las de afiliación, de dar y recibir afecto y de amistad.
- Las necesidades del ego: Autoconfianza, de independencia, de logro de conocimiento de status, reconocimiento, aprecio y respeto.
- Las necesidades de autorrealización: Esta es la necesidad que toda persona tiene de convertirse en lo que cree poder llegar a ser.

#### **5.4.4.1 La motivación en el hogar**

En el hogar la motivación es de suma importancia tanto para la directora del hogar como para el personal de servicio con el que se cuenta. Esta motivación no tiene porqué ser solamente monetaria, también puede ser en cuestión de vacaciones, días libres, en el trato que se le da al personal, etc.

La directora del hogar debe conocer a su personal y las necesidades que éste tiene para así saber que tipo de motivadores necesitan para el desarrollo eficiente de sus labores.



**PROGRAMA DE MENU CICLICO**

MES:		SEMANA:					
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DE							
SA							
YU							
NO							
C							
O							
M							
I							
D							
A							
C							
E							
N							
A							
MES:		SEMANA:					
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DE							
SA							
YU							
NO							
C							
O							
M							
I							
D							
A							
C							
E							
N							
A							















## EVALUACION DE EVENTOS

EVENTO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
LA REUNIÓN COMENZÓ PUNTUAL			
EL ANFITRIÓN RECIBIÓ BIEN A SUS INVITADOS			
EL LUGAR FUE EL ADECUADO			
EL MENÚ FUE DEL AGRADO DE LOS INVITADOS			
ESTUVIERON COMPLETOS LOS CUBIERTOS			
ASISTIÓ LA SERVIDUMBRE			
ATENDIÓ BIEN LA SERVIDUMBRE			
EL TIPO DE SERVICIO FUE EL ADECUADO			
SE SIRVIÓ A TIEMPO			
HUBO ABASTO DE COMIDA Y BEBIDA			
ASISTIERON TODOS LOS INVITADOS			
LLEGÓ MAS GENTE DE LA ESPERADA			
LOS MÚSICOS FUERON PUNTUALES			
LA MÚSICA FUE DEL AGRADO DE INVITADOS			
LOS INVITADOS SE SINTIERON A GUSTO			
LA REUNIÓN EN SI FUE AGRADABLE			

**OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<b>GUÍA DE PRENDAS Y SUS PESOS</b>	
<b>PRENDA</b>	<b>PESO</b>
Sábana individual	600 g
Sábana matrimonial	800 g
Sábana king size	1000 g
Toalla de manos	250 g
Toalla de baño	800 g
Toalla de piscina	1000 g
Tapete	350 g
Toalla facial	60 g
Funda de almohada	120 g
Cobertor	1950 g
Mantel chico	450 g
Mantel mediano	680 g
Mantel grande	1200 g
Servilleta de tela	75 g
Camisa de adulto	300 g
Pantalón de adulto	550 g
Vestido	450 g
Camiseta	85 g
Calzoncillos	60 g
Calcetines	20 g

CLASE DE MANCHA	COLOR DE LA MANCHA	PRODUCTO	PROCESO
Sangre	rojo	Amoniaco. Perborato de Sodio	Telas lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Remojar la mancha en agua fría.</li> <li>Lavar con agua tibia y jabón.</li> <li>Añadir dos cucharadas de amoniaco.</li> </ul> Usar polvos de peróxido Telas no lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Frotar con agua fría, peróxido y tenderla al sol.</li> </ul>
Sudor	No tiene color	Amoniaco. Blanqueador Vinagre blanco.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frotar la mancha con agua caliente.</li> </ul> Si ha cambiado el color usar amoniaco.
Moco	Trasparente verde	Agua con sal	Telas lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Raspar con un cuchillo.</li> <li>Remojar la mancha en una solución de agua salada (1/4 de sal por litro de agua).</li> </ul> Telas no lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Humedecer y frotar con una esponja.</li> </ul>
Moho	Negro verdoso	Blanqueador	Se quita únicamente, cuando es reciente. Telas lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Lavar y ponerla a secar al sol.</li> <li>Usar blanqueador.</li> </ul> Telas no lavables: Deben ser tratadas en tintorería.
Vino tinto	rojo oscuro	Agua mineral. Blanqueador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absorbeer el vino con una servilleta de papel.</li> <li>Frotar con agua fría o agua mineral.</li> <li>Usar blanqueador o cloro si la tela lo resiste.</li> </ul>
Oxido	Ocre amarillo	Ácido oxálico.	Telas lavables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Humedecer la mancha diez minutos.</li> </ul> Espolvorear ácido oxálico, humedecer la mancha con agua caliente y enjuagar.

Hierbas, hojas verdes.	Verde	Alcohol. Blanqueador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frotar la mancha con la esponja empapada de alcohol.</li> </ul>
Chicle		Tetracloruro de carbono	<ul style="list-style-type: none"> <li>Congelar la mancha, y raspar.</li> <li>Quitar solventes de grasa.</li> </ul>
Desodorante		Blanqueador cloro o peróxido amoniaco	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frotar la mancha con una esponja empapada en agua tibia con detergente diluido.</li> <li>Usar blanqueador de cloro o peróxido.</li> <li>Si se altera los colores, pasar suavemente una esponja con amoniaco.</li> </ul>
Esmalte de uñas		Acetona o acetato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emplear acetona o acetato de Amilo, según la tela de que trate. o quita esmalte de uñas si no daña la tela.</li> </ul>
Barniz	según el color del barniz	thiner. aguarrás	<p>Telas lavable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leer instrucciones del bote.</li> <li>Usar el thiner si se recomienda.</li> <li>Quitar con un detergente.</li> <li>Aplicar trementina.</li> </ul>
Coca-cola	Marrón	Glicerina. Amoniaco	<p>Telas lavables:</p> <p>Lavar con detergente y agua fría.</p>
Huevo		Bencina Amoniaco	<p>Telas lavables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raspar con cuchillo sin filo.</li> <li>Sumergir en agua fría, después con detergente.</li> </ul> <p>Telas no lavables:</p> <p>Frotar con esponja y agua fría.</p>
Tinta de bolígrafo		Acetona o acetato amilico. Blanqueador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratar la mancha, con acetona o acetato.</li> <li>Las manchas viejas necesitan blanqueador.</li> </ul>



GUÍA DE SUPERFICIES Y PROCEDIMIENTOS			
SUPERFICIE	EQUIPO	PRODUCTO	PROCEDIMIENTO
Madera			
(muebles)			
Madera			
(pisos)			
Pisos			
Alfombras			
Techo			
Vidrios y espejos			
Puertas de			
de			
madera			
Papel tapiz			
Cortinas			
Otros			



PROGRAMA DE LIMPIEZA						
ÁREA	DIARIO	C/ TERCER DÍA	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL	ESPORÁDICA
C						
O						
C						
I						
N						
A						
B						
A						
Ñ						
O						
S						
RE						
CA						
MA						
RAS						
SALA						
Y						
COME						
DOR						
PA						
SI						
LLOS						
O						
T						
R						
O						
S						
N						
O						
7						
A						





PLAN DIARIO DE ACTIVIDADES							
ACTIVIDAD	LUNES	MARTES	MIÉRC.	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
<i>Gimnasia</i>							
<i>Desayuno</i>							
<i>Llevar hijos a escuela</i>							
<i>Ahorro personal</i>							
<i>Desayuno amigos</i>							
<i>Visita al hospital</i>							
<i>Recoger hijos</i>							
<i>Comida</i>							
<i>Clase de pintura</i>							
<i>Revisión de tareas</i>							
<i>Merienda</i>							
<i>Acostar niños</i>							
<i>Cenar con esposo</i>							
<i>Cena de parejas</i>							
<i>Mercado</i>							
<i>registrar datos en archivo del hogar</i>							

**PRESUPUESTO MENSUAL DE GASTOS**

**TOTAL DE INGRESOS:** \$8,000.00

Renglones	GASTOS FIJOS		GASTOS VARIABLES	
1				
CASA				
2				
ALIMENTA- CIÓN				
3				
EDUCACIÓN				
4				
SALUD				

REGLONES	GASTOS FIJOS		GASTOS VARIABLES	
5				
VESTIDO Y ARREGLO				
6				
ENTRETENI- MIENTO				
7				
RELACIONES SOCIALES				
8				
PERSONAL DE SERVICIO				
9				
TRANSPOR- TE				
10				
PREVISIÓN Y AHORRO				
11				
CRÉDITO				
TOTALES				



GASTOS FIJOS Y VARIABLES	PRESUPUESTO	GASTO REAL	DIFERENCIA
<b>3 EDUCACIÓN</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS FIJOS</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS VARIABLES</b>			
<b>TOTAL FIJOS Y VARIABLES</b>			
<b>4 SALUD</b>			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS FIJOS</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS VARIABLES</b>			
<b>TOTAL FIJOS Y VARIABLES</b>			
<b>5 VESTIDO Y ARREGLO</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS FIJOS</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS VARIABLES</b>			
<b>TOTAL FIJOS Y VARIABLES</b>			

GASTOS FIJOS Y VARIABLES	PRESUPUEST	GASTO REAL	DIFERENCIA
<b>6 ENTRETENIMIENTO</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS FIJOS</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS VARIABLES</b>			
<b>TOTAL FIJOS Y VARIABLES</b>			
<b>7 RELACIONES SOCIALES</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS FIJOS</b>			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS VARIABLES</b>			
<b>TOTAL FIJOS Y VARIABLES</b>			
<b>8 PERSONAL DE SERVICIO</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS FIJOS</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS VARIABLES</b>			
<b>TOTAL FIJOS Y VARIABLES</b>			

TOTAL GASTOS FIJOS Y VARIABLES	PRESUPUEST	GASTO REAL	DIFERENCIA
<b>9 TRANSPORTE</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS FIJOS</b>			
•			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS VARIABLES</b>			
<b>TOTAL FIJOS Y VARIABLES</b>			
<b>10 PREVISIÓN, AHORRO Y FISCO</b>			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS FIJOS</b>			
•			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS VARIABLES</b>			
<b>TOTAL FIJOS Y VARIABLES</b>			
<b>11 CRÉDITO</b>			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS FIJOS</b>			
•			
•			
•			
<b>TOTAL GASTOS VARIABLES</b>			
<b>TOTAL FIJOS Y VARIABLES</b>			
<b>TOTAL DE INGRESOS MENSUALES</b>			
<b>TOTAL DE GASTOS MENSUALES</b>			
<b>DIFERENCIA</b>			
<b>OBSERVACIONES:</b>			



PROGRAMA ANUAL DE COMPRAS Y GASTOS					
MESES	PRIMERA QUINCENA CONCEPTO	CANTIDAD	SEGUNDA QUINCENA CONCEPTO	CANTIDAD	TOTAL MENSUAL
ENE					
FEB					
MAR					
ABR					
MAY					
JUN					
JUL					
AGO					
SEP					
OCT					
NOV					
DIC					
<b>TOTAL ANUAL:</b>					

## CONCLUSIONES

La elaboración de este proyecto pudo realizarse gracias a los conocimientos adquiridos durante el estudio de la carrera y a la investigación hecha por medio de encuestas, bibliografía y observación.

Aunque el proyecto fue realizado para el fraccionamiento "Mirador de la Calera", puede ser aplicado por cualquier directora del hogar independientemente de el número de personas que conforman la familia, el tamaño de la vivienda, el nivel socioeconómico, así como de diversos factores; logrando con esto aprovechar al máximo los recursos con los que se cuenta y elevar la calidad de los servicios que se brindan lo cual conlleva al bienestar familiar.

Al mismo tiempo este manual puede ser de gran ayuda para las mujeres que comienzan una nueva vida en pareja, empezando con esto su labor como directoras del hogar.

## BIBLIOGRAFIA

LILLICRAP, D.R.;  
Servicio de Alimentos y Bebidas;  
8a. Impresión.  
Editorial Diana.  
México, 1990.

GAMBOA, Benjamín;  
Culatura Gastronómica,  
Editorial Diana.  
México, 1992.

HOROVITZ, Jacques;  
La calidad del servicio;  
Mc. Graw Hill Interamericana,  
Colombia, 1994.

MC. CANN, Ron;  
El placer de servir con calidad;  
5a. reimpresión.  
Editorial Pax,  
México, 1991.

FISHER, Laura y  
NAVARRO, Alma;  
Introducción a la investigación de mercados.  
Mc. Graw Hill;  
México, 1994.

KOONTZ, O'DONNELL y  
WEIHICH;  
Administración.  
Mc. Graw Hill;  
México, 1989.

DESSLER, Gary;  
Administración de Personal.  
Prentice-Hall Hispanoamericana.  
México, 1991.

LONGREE, Karla y  
BLAKER, Gertrude;  
Técnicas Sanitarias en el Manejo de los Alimentos.  
Editorial Pax;  
México, 1972.

ISLAS, María Elena y  
MEADE, María Cecilia;  
Como afrontar las crisis económicas en el hogar  
Editorial Panorama;  
México, 1995

ICAZA, Susana y  
BEHAR, Moises;  
Nutrición  
Editorial Interamericana.  
México, 1981

BLANCO, Cohen;  
Cómo seleccionar nuestro personal.  
Editorial Limusa;  
México, 1993

REYES PONCE, Agustín.  
Administración por Objetivos.  
Editorial Limusa;  
México, 1985.

CALERA, Ana María y  
ACERE, Julio;  
La Mujer de Hoy.  
Editorial Bruguera;  
España 1972.

ENCICLOPEDIA DE LA MUJER;  
Tomo 5 y 6;  
Salvat, S.A.  
España, 1973.

## ANEXO 1

### U.P.A.E.P. ESCUELA DE ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES

**BUEN DIA.** El objetivo de este cuestionario es recabar información para un proyecto de investigación, por lo cual solicito su amable colaboración. Por favor marque con una X la alternativa que crea adecuada.

1.- ¿Qué tan importante es para usted la labor de directora del hogar?

Muy importante       Importante       No muy importante

2.- En su hogar, ¿lleva algún tipo de control para su administración?

Si       No

3.- Si su respuesta fue afirmativa, ¿cree que es el más adecuada?

Si       No

4.- Si cree que no es el más adecuado, ¿le gustaría encontrar un método fácil y efectivo para la administración de su hogar?

Si       No

5.-En qué áreas de la administración de su hogar cree que hay algunas deficiencias?

- Economía doméstica
- Administración del tiempo
- Servicio de comedor
- Servicio de alimentos
- Servicio de ropa
- Servicio de limpieza
- Servicio de mantenimiento
- Hospitalidad
- Capacitación de personal
- Ninguna

6.-¿Estaría dispuesta a leer un manual de administración del hogar?

Si       No

7.-Si está dispuesta a leerlo, ¿qué temas son los que más le interesaría se tocaran en él? (favor de enumerar en orden de importancia).

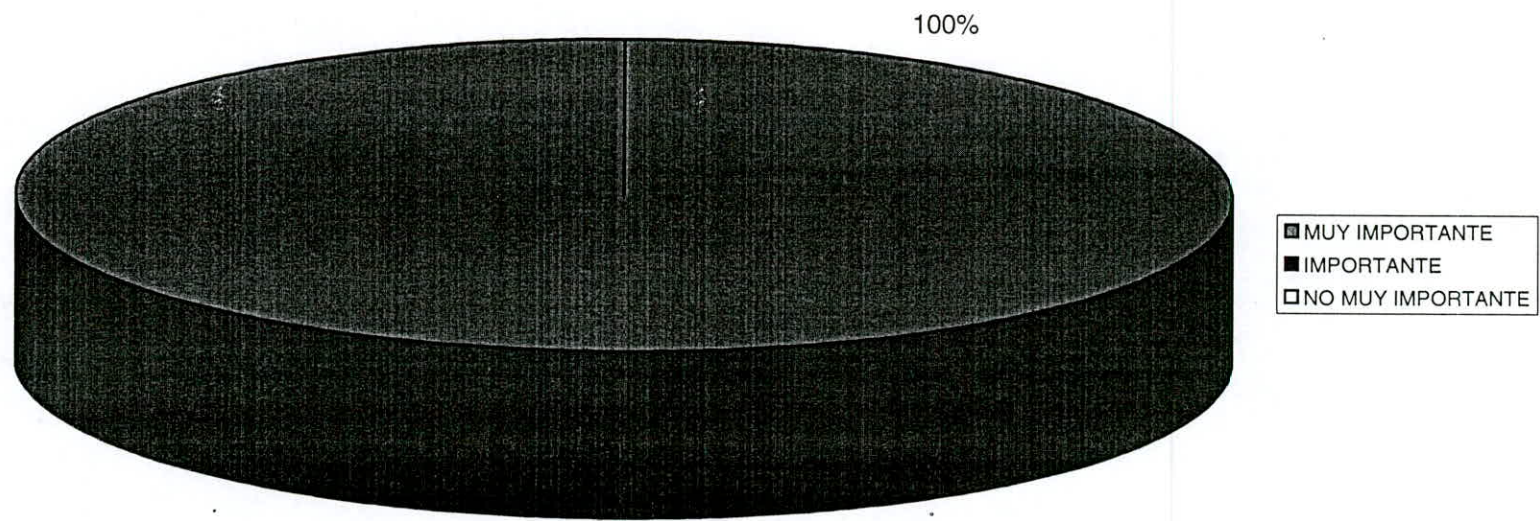
- Administración de servicios.
- Administración del tiempo.
- Economía doméstica.

---

## **ANEXO 2**

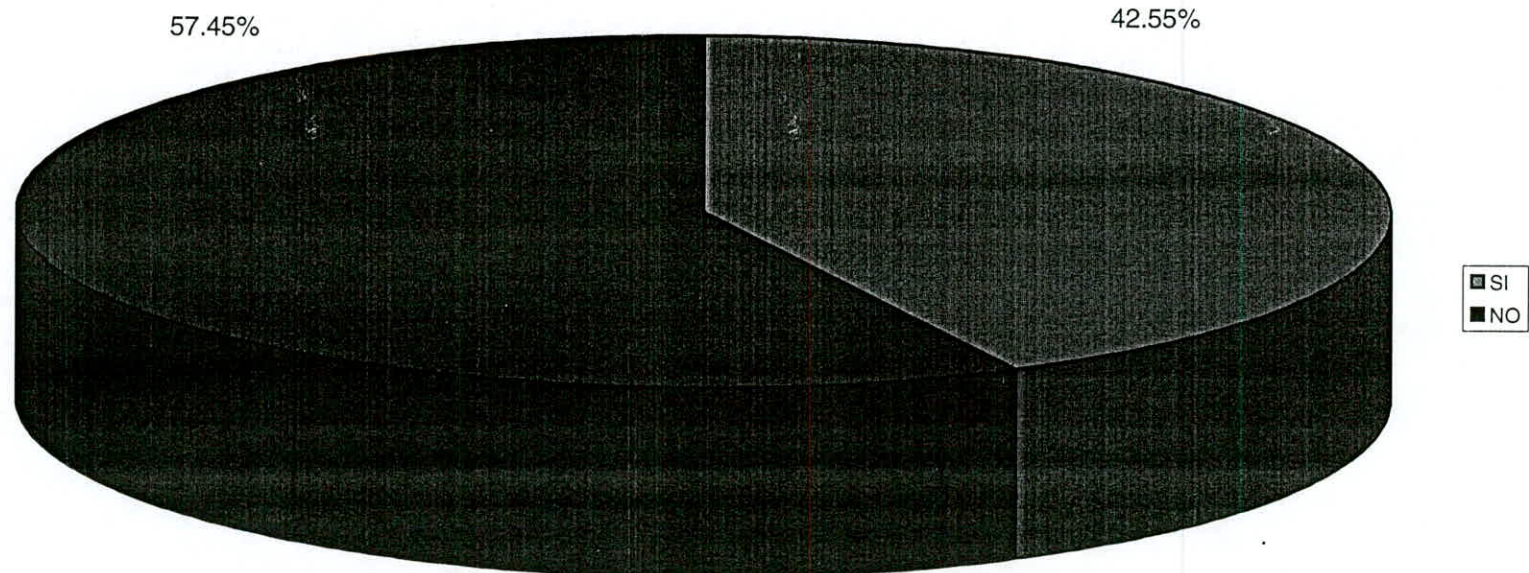
### **ANALISIS DE RESULTADOS EN GRAFICOS**

¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES PARA USTED LA LABOR DE DIRECTORA DEL HOGAR?

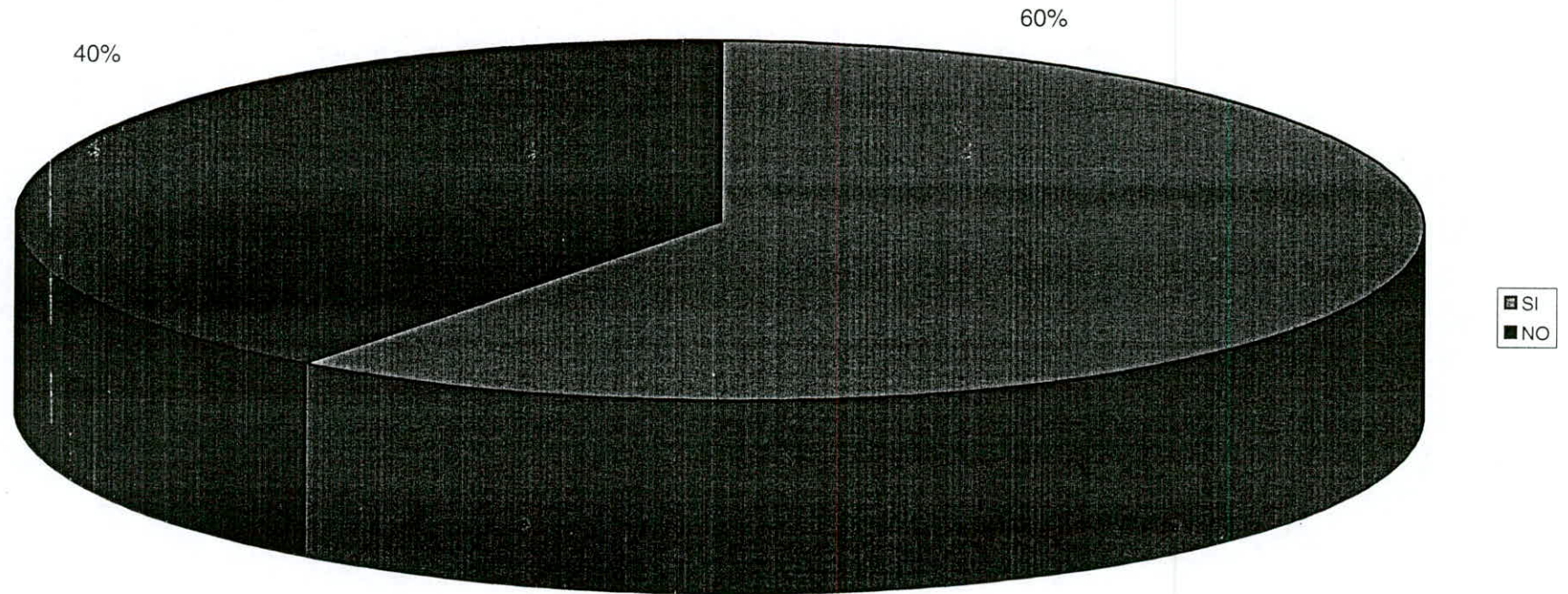


GRAFICA 2

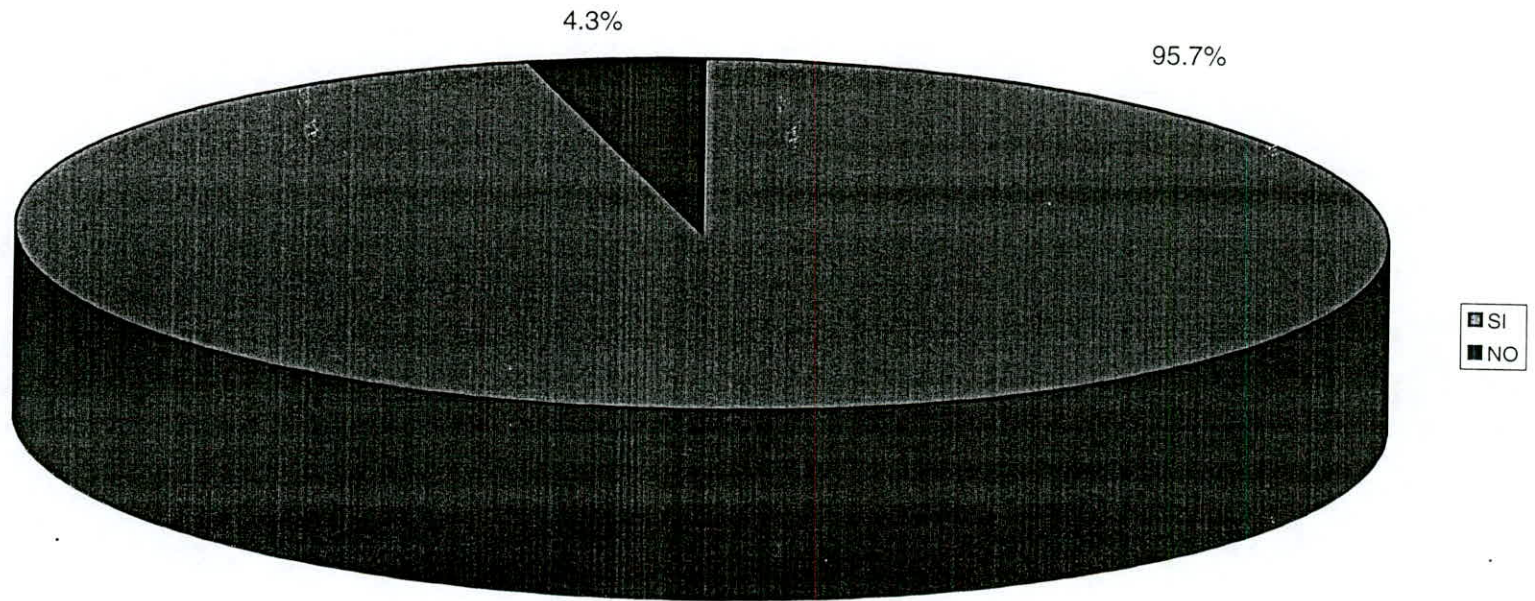
EN SU HOGAR, ¿LLEVA ALGUN TIPO DE CONTROL PARA SU ADMINISTRACION?



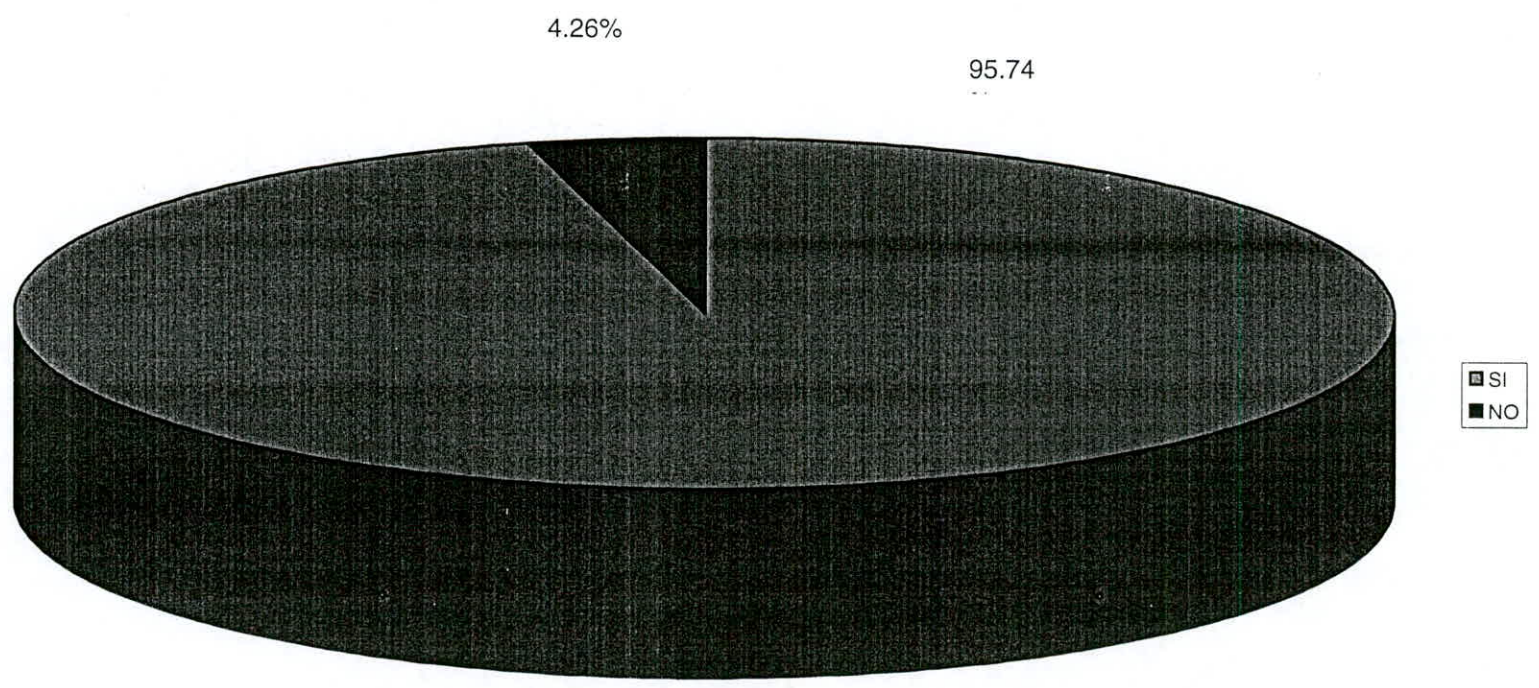
SI SU RESPUESTA FUE AFIRMATIVA, ¿CREE QUE ES EL MAS ADECUADO?



SI CREE QUE NO ES EL MAS ADECUADO, ¿LE GUSTARIA ENCONTRAR UN METODO FACIL Y EFECTIVO PARA LA ADMINISTRACION DE SU HOGAR?

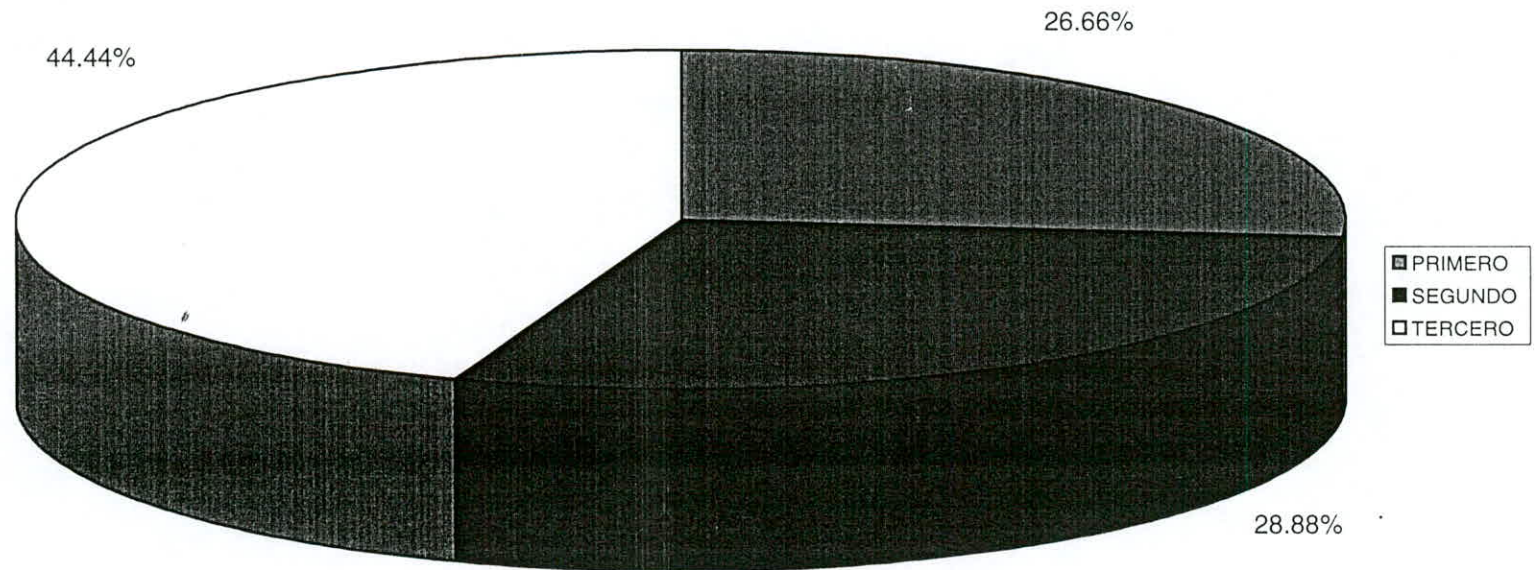


¿ESTARIA DISPUESTA A LEER UN MANUAL DE ADMINISTRACION DEL HOGAR?

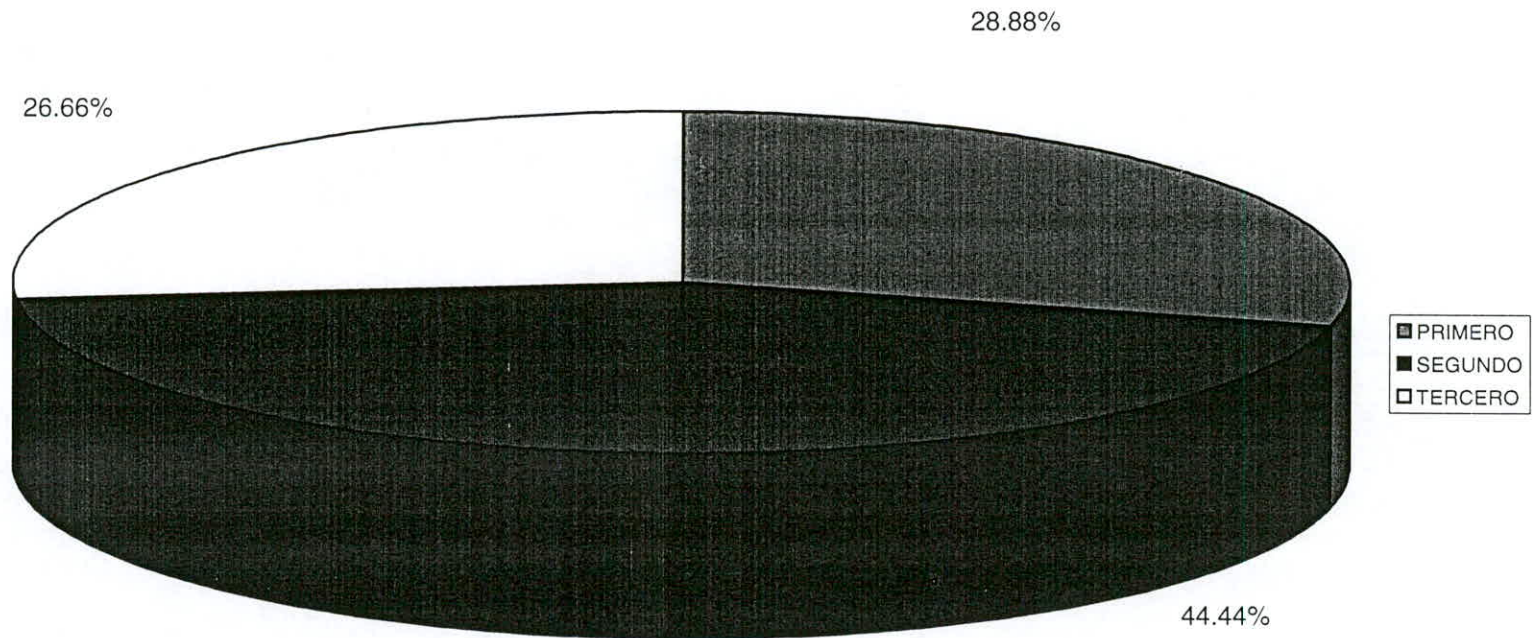


¿QUE TEMAS SON LOS QUE MAS LE INTERESARIA SE TOCARAN EN EL MANUAL?

ADMINISTRACION DE SERVICIOS

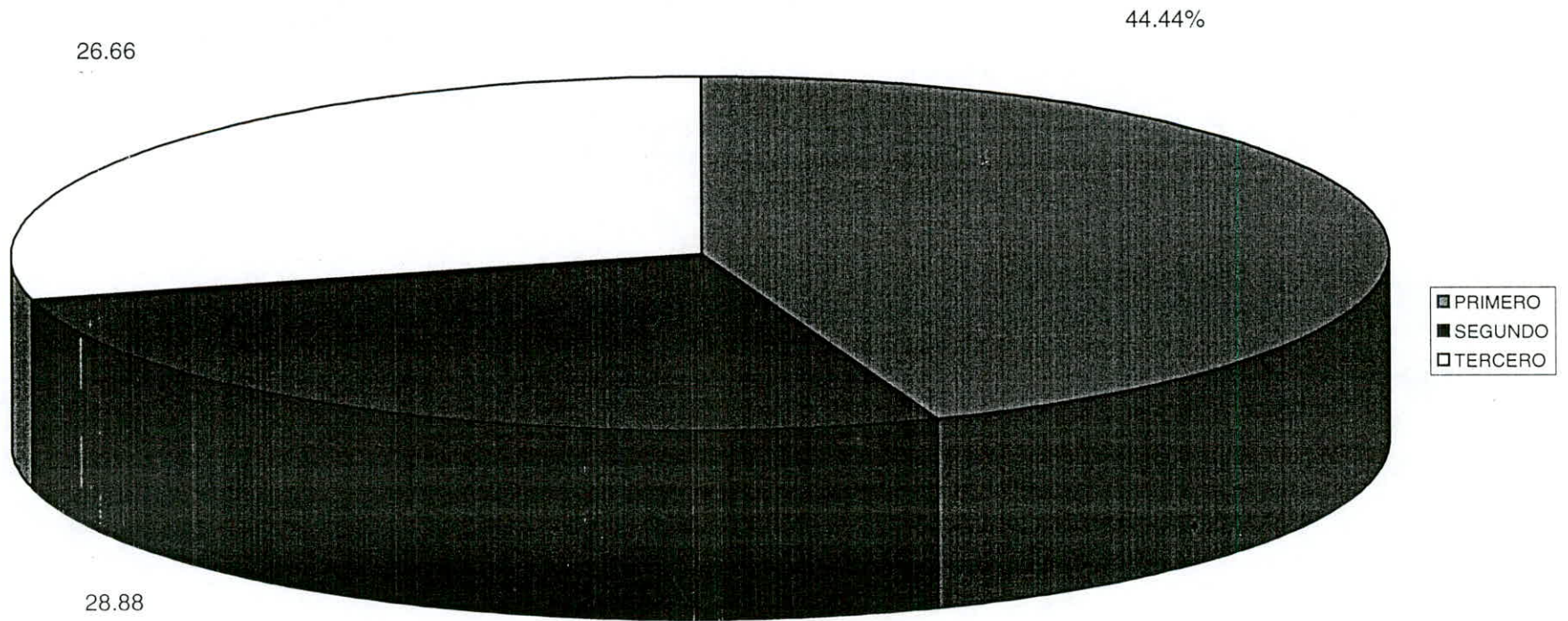


ADMINISTRACION DEL TIEMPO



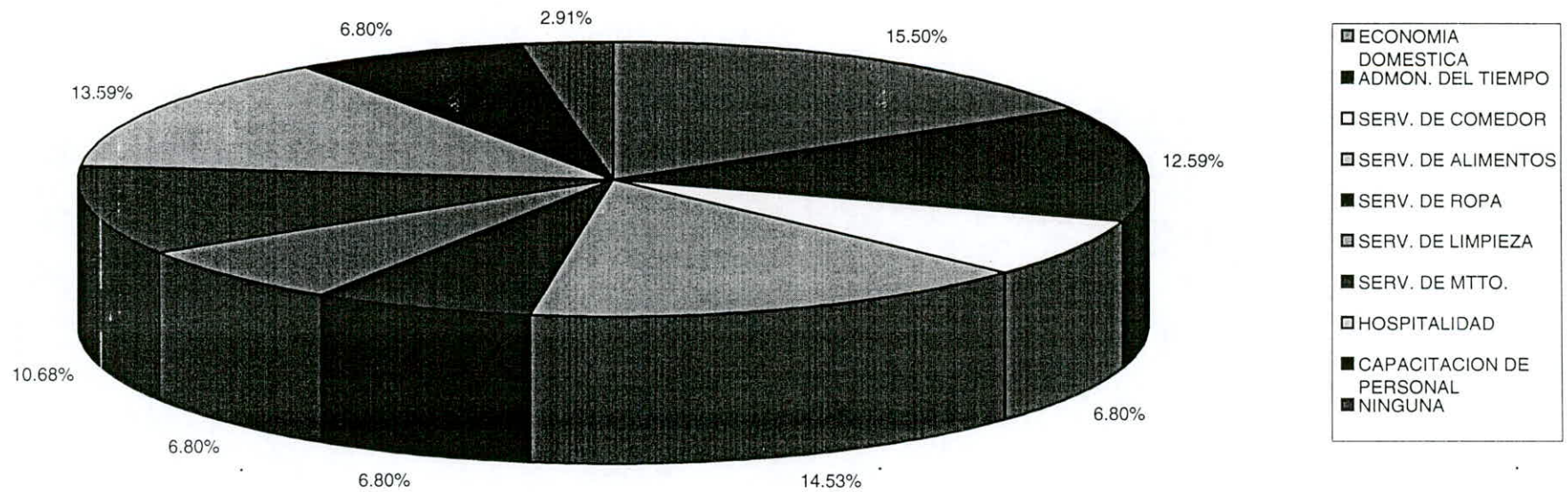
GRAFOCA 6-C

ECONOMIA DOMESTICA

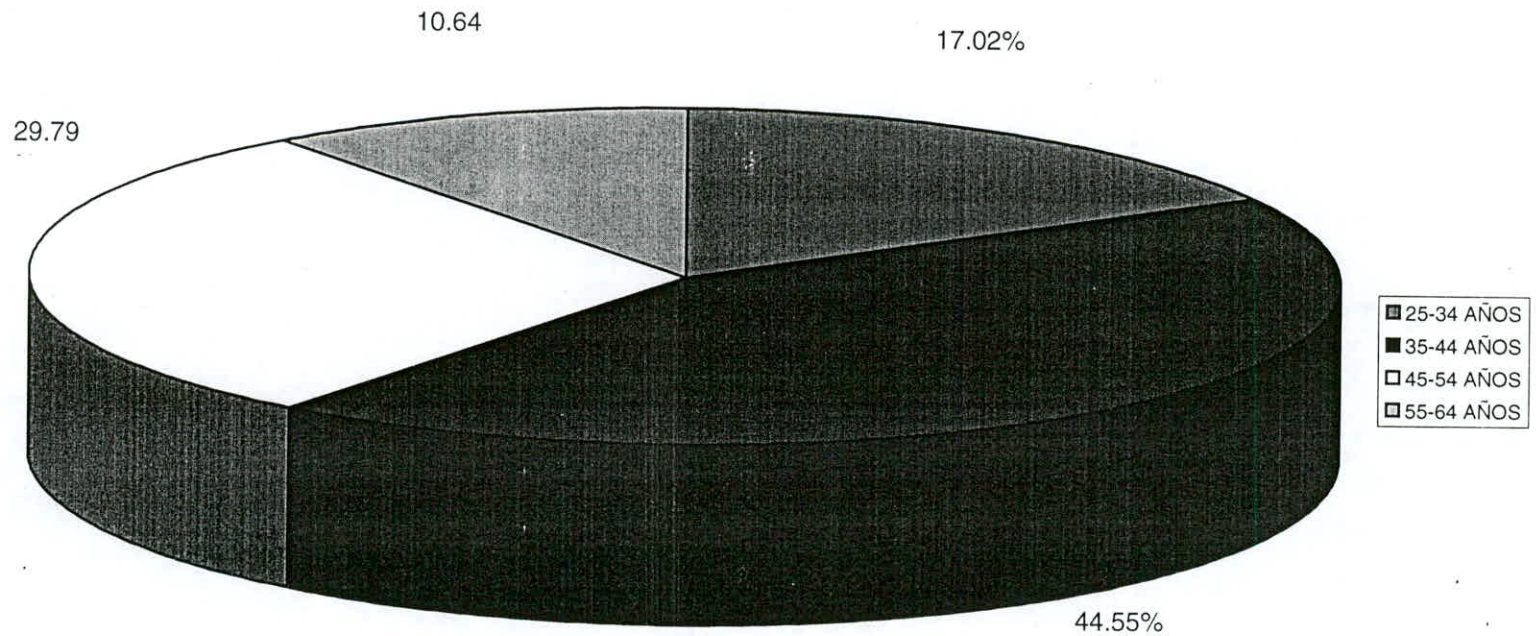


GRAFICA 7

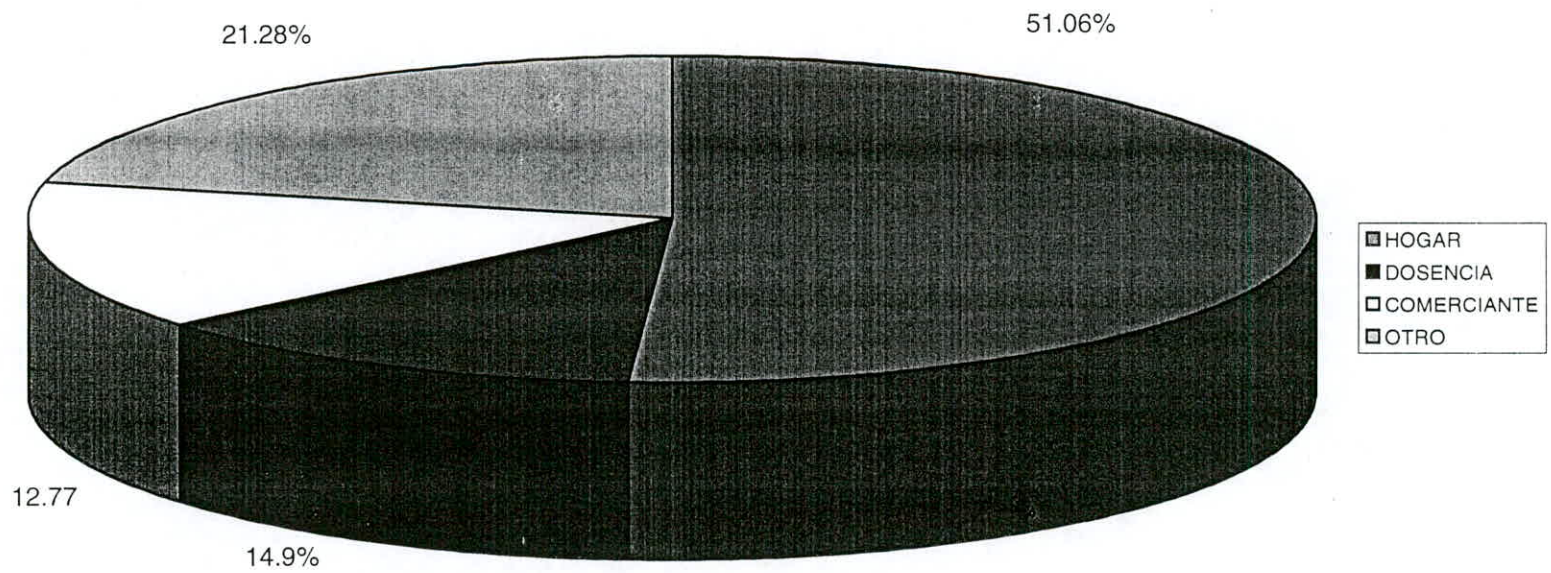
¿EN QUE AREA (S) DE SU HOGAR CREE QUE EXISTEN ALGUNAS DEFICIENCIAS?



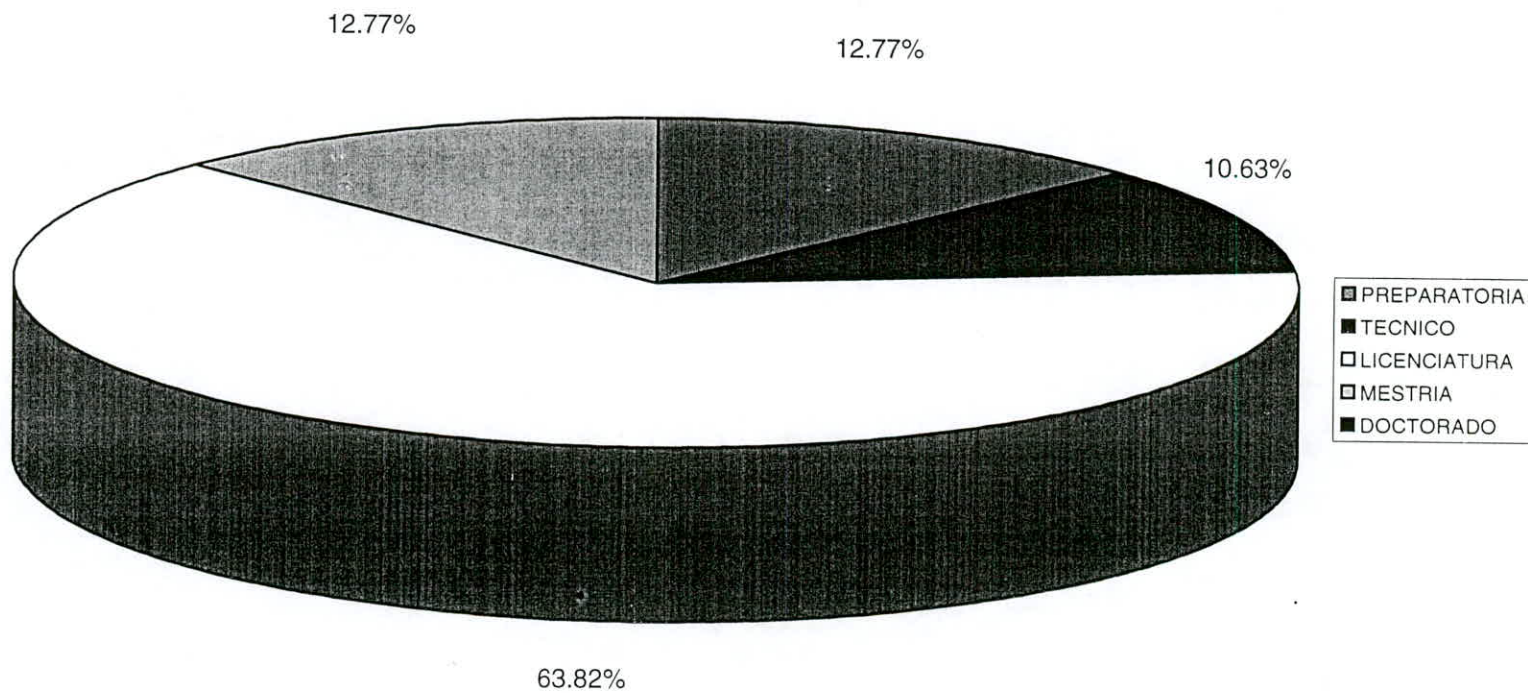
### EDADES DE LAS DIRECTORAS DEL HOGAR ENCUESTADAS



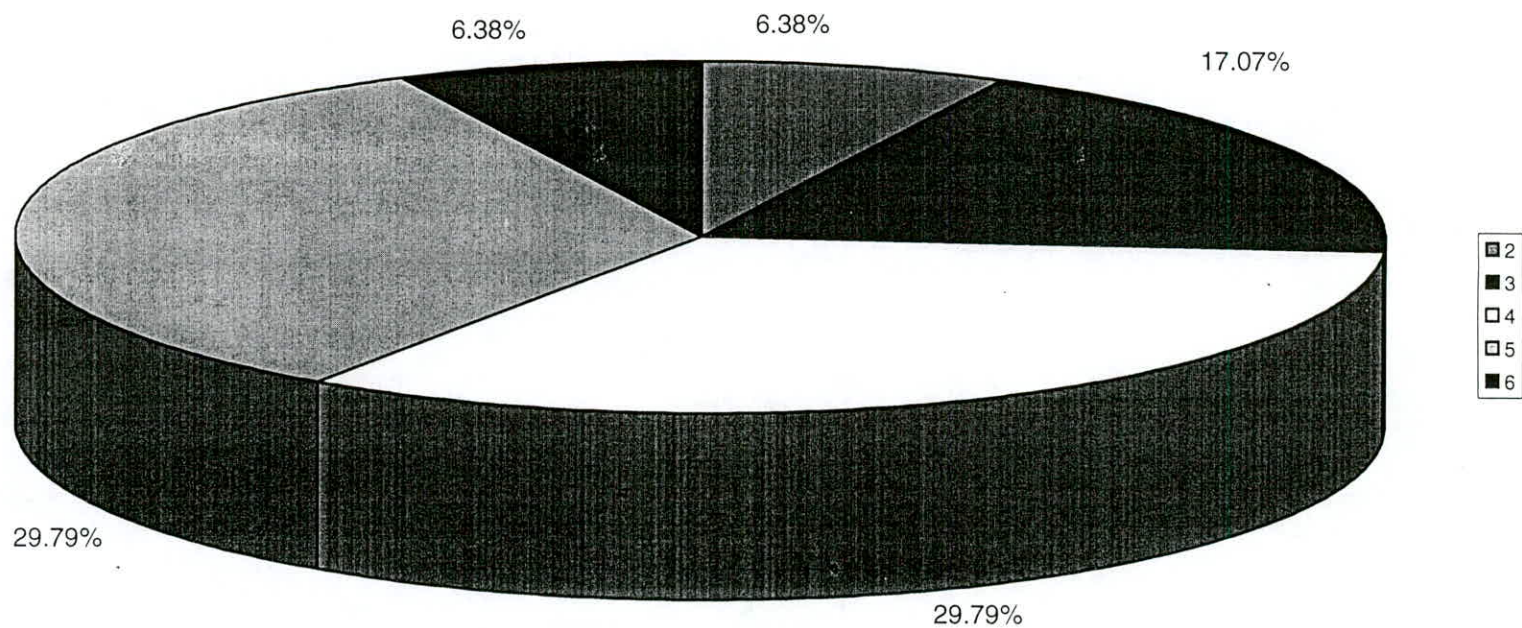
### OCUPACION



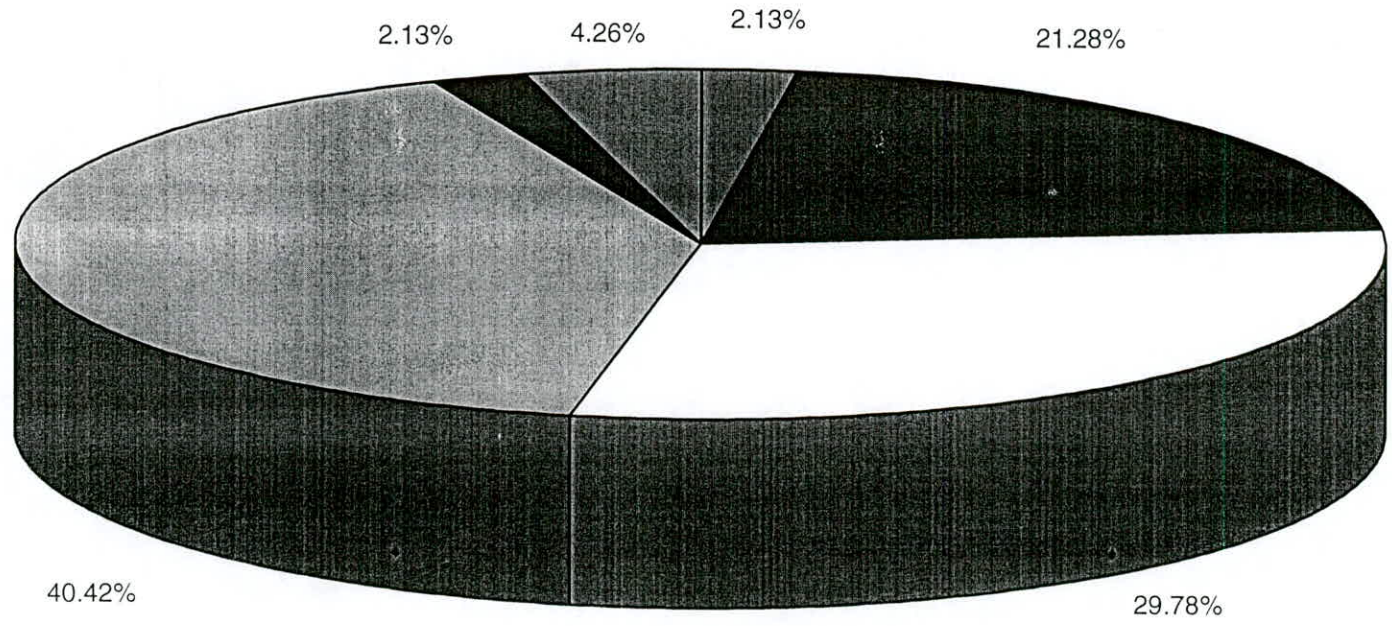
# ESCOLARIDAD



NUMERO DE PERSONAS QUE INTRGRAN CADA FAMILIA

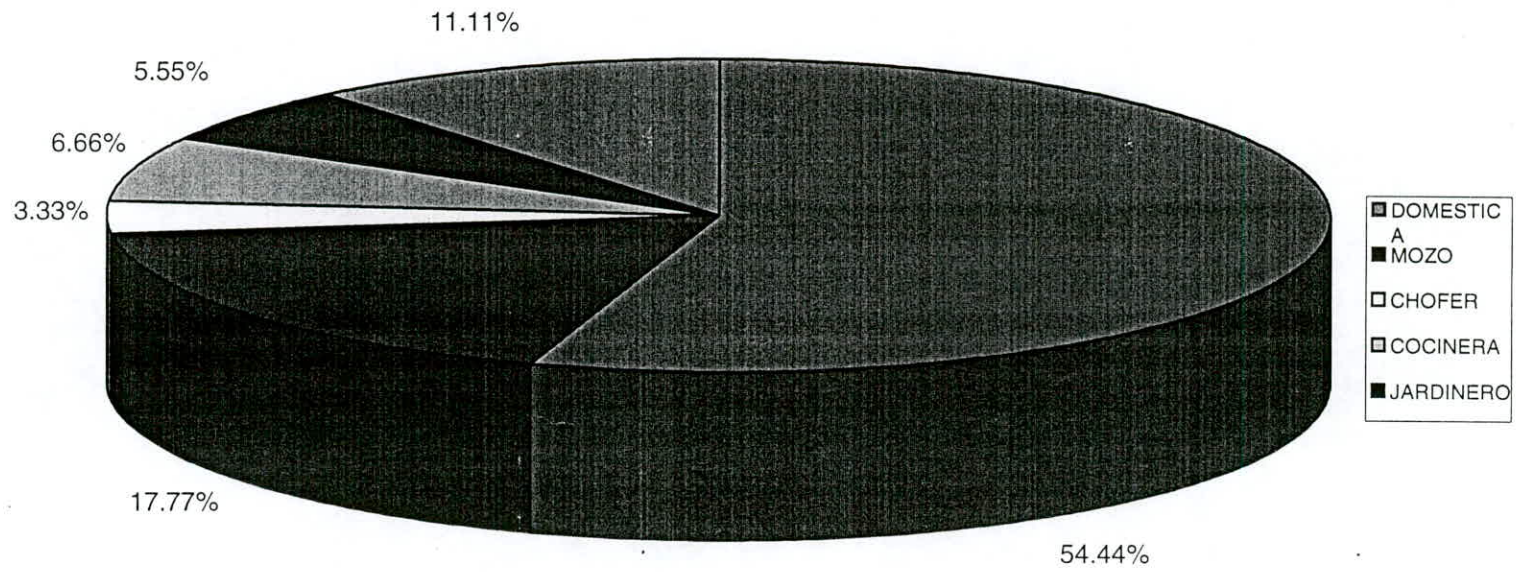


PERSONAL DE SERVICIO CON EL QUE SE CUENTA



- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

TRABAJO ESPECIFICO DEL PERSONAL DE SERVICIO



LIBRO UNICAMAL DE INSALVA  
BIBLIOTECA  
FEBRUARI 1998