



UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE ALIMENTOS DEL RESTAURANTE "MI CIUDAD"

TRABAJO PRACTICO

QUE PRESENTAN:

**CAPETILLO URIOSTIQUE MARÍA EUTIMIA
CARBENTE CORONA MARÍA JERUSALÉN**

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES

ASESORA:

Q.F.B. ISABEL FERNÁNDEZ SAN MARTÍN

PRIMAVERA 2003



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

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

Biblioteca Central - **Karol Wojtyla**

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, Pue., A 07 de noviembre de 2002

Mtro. Iván Aguirre Hernández
Director
Departamento de Administración y Contaduría
Presente

La presente tiene la finalidad de hacer de su atento conocimiento la liberación de la Tesis con título:

Implementación de un Manual de procedimientos para el manejo de alimentos del Restaurante "Mi Ciudad"

Que presentan las alumnas:

- María Eutimia Capetillo Uriostique Matrícula 220395
- María Jerusalén Carbente Corona Matrícula 220358

Para la futura realización de su examen profesional y así poder obtener el título de Licenciadas en Administración de Instituciones.

Por la atención prestada a la presente, quedo a sus apreciables órdenes.

ATENTAMENTE

"La Cultura al Servicio del Pueblo"




Q.F.B. Isabel Fernández San Martín
Asesor



Puebla, Pue. A. 29 de julio 2002

A quien corresponda:

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo informarle que las alumnas de la carrera de Administración de Instituciones:

Ma. Eutimia Capetillo Uriostique
Ma. Jerusalen Carbente Corona

Matricula 220395
Matricula 220358

Realizaran un Trabajo Practico para el Restaurante " Mi Ciudad", para mejorar el Manejo de los alimentos.

Atentamente

Javier Ramos Escalera
Gerente General del Restaurante " Mi Ciudad"

RESUMEN

El presente trabajo tiene la finalidad de destacar el importante papel que juega la inocuidad de los restaurantes al manipular el alimento en la salud de las personas por ser esta una de las actividades básicas para la cultura gastronómica en nuestro país.

Para poder implementar un manual de procedimientos para el manejo Higiénico de alimentos del restaurante mi ciudad, realizamos la verificación propuesta por el Distintivo H, comparando el procedimiento del restaurante con lo que se establece en el distintivo H.

Es importante señalar que se procedió a realizar una investigación minuciosa de cada uno de los apartados de dichas normas, mediante una verificación para conocer los procedimientos a mejorar. Así también se recabo información de utilidad en libros especializados y en Internet.

De esta forma nos dimos cuenta que es imprescindible la existencia del distintivo H para todas las actividades culinarias que se realicen.

El manual que se propone en este estudio es muy didáctico y fácil de entender para todas las personas que se encuentran directa o indirectamente involucradas en el manejo de alimentos teniendo la posibilidad de corregir los malos hábitos que se obtienen al realizar su trabajo sin tener un respaldo escrito.

Los empleados del restaurante "Mi Ciudad" al contar con este manual que contiene los conocimientos básicos sobre el manejo de los alimentos lograran llevar una correcta manipulación y reducir las posibilidades de riesgo de contaminación de los mismos, logrando así el reconocimiento de autoridades como la Secretaria de Salud, Secretaria de Turismo (SECTUR), y conquistar a la sociedad colocándose como líderes en el Estado de Puebla.

SUMMARIZE

The present work it has the purpose of emphasizing the important paper that plays the innocuousness of the restaurants on having manipulated the food in the health of the persons for being this one of the basic activities for the gastronomic culture in our country.

To be able to implement a manual of procedures for the Hygienic managing of food of the restaurant my city, we realize the monitoring proposed by the Badge H, comparing the procedure of the restaurant with what it is established in the badge H.

It is important to indicate that was proceeded to realize a meticulous investigation of each one of the paragraphs of the above mentioned procedure, by means of a monitoring to know the procedures to improve.

This way also I obtain information of usefulness in specializing books and in Internet. This form we realized that is indispensable the existence of the badge H for all the culinary activities that are realized.

The manual that proposes in this study is very didactic and easy to understand for all the persons that they are direct or indirectly involved in the food managing having the possibility of correcting the bad habits that are obtained on having realized his work without having a written support.

The personnel of the restaurant " Mi Ciudad " on having relied on this manual that it contains the basic knowledge's on the managing of the food were managing to take a correct manipulation and to reduce the possibilities of risk of pollution of the same ones, achieving this way the recognition of authorities as the Secretariat of Health, Secretariat of Tourism (SECTUR), and to conquer the society placing itself since you lead in the State of It Populates.

DEDICATORIAS

EUTIMIA Y JERUSALÉN

A nuestros padres;

A todas las personas que dedican sus vidas al enriquecimiento y enaltecimiento de nuestro país; mediante la no menos ardua actividad culinaria.

A todas aquellas personas que gracias a su espíritu emprendedor, son y serán un vivo ejemplo a seguir por las actuales y venideras generaciones.

AGRADECIMIENTOS

EUTIMIA Y JERUSALEN

A la Q.F.B. Isabel Fernández San Martín nuestra asesora, por todas las horas de su tiempo, conocimientos e información que nos brindo, elementos sin los cuales no hubiera sido posible este trabajo; por darnos la oportunidad de conocerla; por todas sus atenciones y su buena disposición; por brindarnos su amistad tan desinteresadamente y por ser para nosotras un ejemplo como profesionalista y como ser humano.

AGRADECIMIENTOS

MA. EUTIMIA CAPETILLO

A Dios por darme la oportunidad de la increíble experiencia que es vivir.

A mis padres Eutiquio y Elia, infinitamente por su amor y apoyo incondicional que me han ofrecido a lo largo de toda mi vida; por compartir conmigo indistintamente los momentos alegres y los momentos difíciles; por los principios que me han inculcado; por todas sus enseñanzas y oportunidades que me han brindado; por comprenderme y perdonar mis faltas; y por que a ellos le debo lo que soy.

A mis hermanas Nora e Iris por compartir conmigo su infancia y adolescencia; por sacarme de apuros siempre que lo necesito; por todo su apoyo, ayuda y conocimientos que me han proporcionado, en diversas ocasiones.

MA. JERUSALÉN CARBENTE

Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la vida, fortaleza, y los conocimientos necesarios para terminar este proyecto de investigación

En especial a mis padres, quienes me apoyan incondicionalmente en mis presentes y futuros proyectos. a mi mejor amiga, mi mamá.

A mis hermanos, a quienes amo con toda mi alma.

A mis amigos, lo que sé que siempre van a estar conmigo de manera incondicional.

CAPITULO I.....	9
PROPÓSITO Y ORGANIZACION	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
PROPOSITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
OBJETIVO GENERAL.....	10
OBJETIVOS ESPECIFICOS	10
JUSTIFICACIÓN	10
ALCANCES	11
RESULTADOS ESPERADOS	11
CAPITULO II	12
MARCO TEORICO	12
ADMINISTRACIÓN	12
<i>1.1 Concepto de administración</i>	<i>12</i>
<i>1.2 Características de la administración</i>	<i>13</i>
<i>1.3 Importancia de la administración</i>	<i>14</i>
<i>1.4 Proceso Administrativo.....</i>	<i>15</i>
<i>1.4.1 Planeacion.....</i>	<i>15</i>
<i>1.4.2 Organización.....</i>	<i>23</i>
<i>ORGANIGRAMAS.....</i>	<i>25</i>
<i>1.4.3 Integración del personal</i>	<i>31</i>
<i>1.4.4 Dirección.....</i>	<i>36</i>
<i>Control.....</i>	<i>41</i>
<i>Empresa.....</i>	<i>45</i>
<i>1.5 Definicion de empresa</i>	<i>45</i>
<i>1.6 Tipos de Empresa</i>	<i>48</i>
<i>1.7 Definicion de restaurante</i>	<i>50</i>
<i>1.8 Tipos de Restaurante</i>	<i>50</i>
MANUALES	52
<i>2.1 Conceptos y generalidades de los manuales.....</i>	<i>52</i>
<i>2.2 Propósitos de los Manuales de Procedimientos</i>	<i>52</i>
<i>2.3 Ventajas de los manuales.....</i>	<i>53</i>
<i>2.4 Clasificación de los manuales por su contenido.....</i>	<i>53</i>
<i>2.5 Elementos de los manuales</i>	<i>55</i>
EQUIPOS Y MATERIALES DE COCINA.....	60
<i>3.1 Mantenimiento del equipo de cocina.....</i>	<i>60</i>
<i>3.1.1 Limpieza del equipo de cocina</i>	<i>60</i>
<i>3.1.2 Limpieza de plaqué, vajilla, cristalería y cochambre.....</i>	<i>60</i>
<i>3.1.3 Limpieza de superficies, pilas, refrigeradores y equipo de reparación</i>	<i>62</i>
<i>3.2 Limpieza general.....</i>	<i>63</i>
<i>3.2.1 Limpieza de suelos.....</i>	<i>63</i>
<i>3.2.2 Limpieza de paredes</i>	<i>63</i>

3.2.3 Limpieza de techos.....	64
3.2.4 Limpieza de puertas y ventanas.....	64
3.2.5 Ventilación.....	64
3.2.6 Iluminación.....	64
OPERACIONES	65
4.1 Alimentos.....	65
4.1.1 Definición de alimento.....	65
4.1.1.2 Clasificación de los alimentos.....	65
4.2 Contaminación de los alimentos	67
4.2.1 Prevención de la contaminación cruzada.....	69
4.3.1 Almacenamiento de carnes Rojas.....	69
4.3.2 Almacenamiento de Frutas y Verduras.....	70
4.3.3 Almacenamiento de Pescados y Mariscos	70
4.3.4 Huevos.....	70
ENSEÑANZA DE LA HIGIENE	71
5.1 Higiene.....	71
5.1.2 Higiene especial	71
5.2 Higiene personal	71
5.2.1 Inodoros, Vestidores y duchas.....	73
5.3 Enfermedades contagiosas.....	73
CONTROL DE PLAGAS Y DESINFECCIÓN	75
6.1 Consideraciones generales	75
6.2 Formas de controlar plagas.....	76
6.2.1 Insectos.....	76
CAPITULO III.....	79
METODOLOGÍA	79
ANTECEDENTES DEL RESTAURANTE MI CIUDAD.....	79
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	81
HIPÓTESIS.....	81
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	81
SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	81
CONCLUSIÓN	121
BIBLIOGRAFÍA.....	123

CAPITULO I

PROPÓSITO Y ORGANIZACION

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Todas las personas tienen derecho a esperar que los alimentos que ingieren sean aptos para su consumo. Las enfermedades de transmisión alimentaria y los daños provocados por los alimentos son desagradables y pueden ser fatales; pero hay además otras consecuencias; los brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos pueden perjudicar al comercio y al turismo y provocar pérdidas de ingresos y desempleo. El deterioro de los alimentos ocasiona pérdidas, es costoso y puede influir negativamente en el comercio y en la confianza de los consumidores

Para el Restaurante Mi Ciudad la adecuada manipulación de los alimentos, desde que se producen hasta que se consumen, incide directamente sobre la salud de los consumidores. Por consiguiente, es imprescindible un control eficaz de la higiene, a fin de evitar las consecuencias perjudiciales que derivan de las enfermedades y los daños provocados por los alimentos y por el deterioro de los mismos

Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las higiénicas, ya que en la mayoría de los casos es el manipulador el que interviene como vehículo de transmisión, por la falta de información de los métodos adecuados.

PROPOSITO DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de la investigación es brindar al personal un instrumento mediante el cual obtenga la posibilidad de corregir malos hábitos en el manejo de alimentos, a través de la implementación de un manual de conocimientos básicos de higiene en los mismos.

OBJETIVO GENERAL

Este trabajo tiene como objetivo la implementación de un manual práctico del manejo de alimentos en el Restaurante Mi Ciudad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementación de un proceso para una adecuada limpieza de equipo y utensilios
- Implementación de un proceso para un adecuado manejo de materia prima
- Implementación de un proceso para una adecuada higiene personal
- Implementación de un proceso para un adecuado control de plagas y desinfección

JUSTIFICACIÓN

El restaurante Mi Ciudad, tiene ante sí la responsabilidad de respetar y proteger la salud de los demás, por medio de una manipulación cuidadosa, por lo tanto es muy recomendable que se implante y lleve sistemáticamente procedimientos para prevenir que los productos que se elaboran estén libres de riesgo para la salud, por esto es necesario la elaboración de un manual de procedimientos para el manejo de alimentos para que se eviten riesgos de contaminación por el mal manejo del manipulador de materia prima.

Así conseguirá mejorar la calidad de los alimentos, colaborando solidariamente en la protección de la salud de los consumidores.

Este manual por lo tanto puede ser auxiliar en el entrenamiento, la capacitación y consulta en materia de higiene de los alimentos para todos aquellos interesados en el área.

ALCANCES

El alcance de esta investigación se enfocara en la implementación de un manual practico en el manejo de alimentos con la implementación de un manual de procedimientos en el Restaurante Mi Ciudad.

RESULTADOS ESPERADOS

Lograr que el personal que se encuentre directa o indirectamente involucrado en el manejo de alimentos obtenga la posibilidad de corregir los malos hábitos a través de conocimientos básicos sobre el manejo de alimentos con la implementación de un manual de procedimientos practico.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

ADMINISTRACIÓN

1.1Concepto de administración

La administración una de las actividades humanas más importantes. Desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para cumplir propósito que no podían alcanzar de manera individual, la administración ha sido esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales. A medida que la sociedad empezó a depender crecientemente del esfuerzo grupal y que muchos grupos organizados tendieron a crecer, la tarea de los administradores se volvió más importante.(Koontz y Weihrich,1998,p.6)

La palabra administración se forma con el prefijo ad, hacia, y, ministratio; esta última palabra proviene a su vez de minister, vocablo compuesto de minus, comparativo de inferioridad, y del sufijo ter, que funge como término de comparación.(Reyes,1997,p.2)

La etimología del vocablo minister es pues, diametralmente opuesta a la de magister: de magis, comparativo de superioridad, y de ter. (ibídem,p.2)

Si magister indica una función de preeminencia o autoridad, minister expresa precisamente lo contrario: subordinación u obediencia, el que realiza una función bajo el mando de otro, el que presta un servicio a otro.” (ibídem,p.2)

La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos.(Koontz y Weihrich,,1998,p.6)

La administración debe buscar, en forma directa la obtención de resultados productivos de manera eficaz y eficientes; por lo tanto es importante tomar en cuenta como algunos autores definen estos términos.

(Koontz y Weihrich,,1998,p.7)

La productividad es la relación entre insumos y productos, es una medida de la eficiencia de un administrador o empleado en cuanto al aprovechamiento de los recursos escasos de la organización para producir bienes y servicios. (ibídem,p.7)

Eficiencia es la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización: "hacer las cosas bien.(Stoner et al.,1996,p.9)

Mientras que eficacia es la capacidad de determinar los objetivos apropiados: "hacer lo que debe hacerse. (ibídem,p.9)

Es imposible que los administradores sepan si son productivos a menos que primero conozcan sus metas y las de la organización. (Koontz y Weihrich,1998,p.12)

1.2 Características de la administración

Su universalidad

El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. (Reyes,1997,p.15)

Su especificidad

Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Cuanto más grande sea el organismo social, la función más importante de un jefe es la administración, y disminuye la importancia de sus funciones técnicas. (ibídem,p.15)

Su unidad temporal

Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es el único, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. (Reyes, 1997, p.15)

Su unidad jerárquica

Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social participan, en distintos grados y modalidades, de la misma administración. (ibídem, p.15)

1.3 Importancia de la administración

La administración se da donde quiera que exista un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más complejo sea éste. (ibídem, p.16)

El éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de su buena administración, y solo a través de ésta, de los elementos materiales, humanos, etc., con los que ese organismo cuenta. (ibídem, p.16)

Para las grandes empresas la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por su magnitud y complejidad simplemente no podrían actuar si no fueran a base de una administración sumamente técnica. Es en ellas donde quizá la función administrativa puede aislarse mejor de las demás. (ibídem, p.16)

Para las empresas pequeñas y medianas también quizá su única posibilidad de competir con otras es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de sus elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc., renglones en los que, indiscutiblemente, son superadas por sus grandes competidoras. (ibídem, p.16)

La elevación de la productividad, quizá la preocupación de mayor importancia actualmente en el campo económico social depende, por lo dicho de la adecuada administración de las empresas, ya que si cada célula de esa vida económico social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas tendrá que serlo. (Reyes,1997,p.15)

En especial para los países que estaban desarrollándose, quizá uno de los requisitos sustanciales es mejorar la calidad de su administración, porque para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores, etc., bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los elementos, la que viene a ser, por ello, como el punto de partida de ese desarrollo. (ibídem,p.16)

1.4 Proceso Administrativo

1.4.1 Planeacion

La planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos futuros de acción a partir de diversas alternativas. (Koontz y Weihrich,1998,p.35)

Ningún plan real puede existir si no se toma una decisión, el compromiso de recursos humanos o materiales o del prestigio. Antes de tomada la decisión, lo único que existe es un estudio de planeación, un análisis o una propuesta; en ese momento no puede hablarse aún de un plan real.(ibídem,p.35)

Elementos de La Planeación

- Propósitos o misiones
- Objetivos o metas
- Estrategias

- Políticas
- Procedimientos
- Reglas
- Programas
- Presupuestos (Koontz y Weihrich,1998,p.35)

Propósitos o misiones

En la misión o propósito, se identifica la función o tarea básica de una empresa o institución o de una parte de ésta. Todo establecimiento *organizado, sea del tipo que sea, tiene un propósito o una misión. En todo sistema social, las empresas tienen una función o tarea básica que la sociedad les asigna.* (ibidem,p.35)

Las misiones funcionan mejor cuando las dirige una idea, cabría decir que "un sueño imposible". La definición de la misión de la empresa debe ofrecerle a la empresa un ideal y un curso que duren de diez a veinte años. Las empresas no revisan su misión todos los años, sin embargo, una empresa si debe volver a definir su misión si ésta ya no resulta creíble o si ya no define un curso ideal para la empresa.(Kotler y Armstrong,1997,p.41)

La misión de la empresa se tiene que desmenuzar mediante objetivos detallados que respalden cada uno de los niveles administrativos. (ibidem,p.41)

Objetivos o Metas

Los objetivos o metas, son los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole. Representan no sólo el punto terminal de la planeación, sino también el fin que se persigue mediante la organización, la integración de personal, la dirección y el control. (Koontz y Weihrich,1998,p.129)

Estrategias

Estrategia es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento. (Koontz y Weihrich,1998,p.130)

Política

Una política es un lineamiento general para tomar decisiones. Establece los límites de las decisiones, indicando a los gerentes que decisiones se pueden tomar y cuáles no. De tal manera, canaliza las ideas de los miembros de la organización, de modo que éstas sean congruentes con los objetivos de la organización. (Stoner et al.,1996,p.325)

La importancia de las políticas en administración es decisiva, porque son indispensables para la adecuada delegación, el cual a su vez es esencial en la administración. (Reyes,1997,p.249)

Procedimientos

Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. (Koontz y Weihrich,1998,p.131)

Reglas

Una regla es una declaración explícita que indica al administrador qué es lo que debe o no hacer. (Robbins y De Cenzo,1996,p.120)

En las reglas se exponen acciones u omisiones específicas, no sujetas a discrecionalidad de cada persona. (Koontz y Weihrich,1998,p.131)

La esencia de una regla es reflejar una decisión administrativa en cuanto a la obligada realización u omisión de una acción. Es preciso

distinguir entre reglas y políticas. El propósito de las políticas es orientar la toma de decisiones mediante el señalamiento de las áreas en la que los administradores puedan actuar con discreción. Las reglas, en cambio, no permiten discrecionalidad alguna en su aplicación. (Koontz y Weihrich, 1998, p.131)

Programas

Los programas son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado. (ibidem, p.131)

Los programas pueden ser generales y particulares, según se refieran a toda la empresa o a un departamento en particular. (Reyes, 1997, p.257)

Los programas pueden ser también a corto y a largo plazo. Suelen considerarse a corto plazo lo que se hacen para uno, dos, tres o seis meses, y hasta un año. Los que exceden de un año suelen considerarse como programas a largo plazo. (ibidem, p.257)

Presupuestos

Un presupuesto es una formulación de resultados esperados expresada en términos numéricos. Los presupuestos son un elemento indispensable al planear, su fin es el determinar la mejor forma de utilización y asignación de los recursos a la vez que controla las actividades de la organización en términos financieros. (Koontz y Weihrich, 1998, p.133)

Pasos De La Planeación

1. Atención A Las Oportunidades

Todos los administradores deben hacer un análisis preliminar de posibles oportunidades futuras y advertirlas clara y totalmente, identificar su posición a la luz de sus fortalezas y debilidades, determinar qué problemas

desean resolver y por qué y especificar que esperan ganar. El establecimiento de objetivos realistas depende de la atención. La planeación requiere de un diagnóstico realista de las situaciones de oportunidad. (Koontz y Weihrich,1998,p.133)

2. Establecimiento De Objetivos

El segundo paso de la planeación es establecer objetivos para toda la empresa, y posteriormente para cada una de las unidades de trabajo subordinadas. Esto debe hacerse tanto para el largo como para el corto plazo. En los objetivos se especifican los resultados esperados y se indican los puntos terminales de lo que debe hacerse, en qué se hará mayor énfasis y qué se cumplirá por medio del entrelazamiento de estrategias, políticas, procedimientos, reglas, presupuestos y programas. (ibidem,98,p.133)

Los objetivos de una empresa orientan los planes principales, los que, al reflejar esos objetivos, definen el objetivo de cada uno de los departamentos más importantes. Los objetivos forman una jerarquía. Los objetivos de los departamentos menores serán más precisos si los administradores de subdivisiones comprenden los objetivos generales de la empresa y las metas que se derivan de ellos. (ibidem,p.136)

Tipos Y Clasificación De Objetivos.

1.-ORGANIZACIONALES: Metas formales de las organizaciones y se establecen para ayudar a la empresa a alcanzar su finalidad. (ibidem,p.136)

2.- INDIVIDUALES: Son las metas personales que a cada miembro de la organización le alcanzaría alcanzar como resultado de su actividad dentro de la organización. (ibidem,p.136)

Cada individuo dentro de la organización tiene razones personales para trabajar en el presente y en el futuro. (ibidem,p.136)

Clasificación De Los Objetivos En Cuanto A Tiempo

Corto Plazo: Se extienden a un año o menos.

b) Mediano Plazo: Cubren periodos de 1 a 5 años.

c) Largo Plazo: Se extienden más allá de los cinco años. . (Koontz y Weihrich,1998,p.136)

Medición De Los Objetivos

Los objetivos deben ser medibles y cuantificables, la determinación de lo que deba de medirse y como debe de medirse y como debe de medirse representa dificultades en especial en áreas en donde los objetivos son un tanto abstractos, como la lealtad de los empleados, desarrollo de los empleados o la responsabilidad social. En esta área pueden obtenerse aproximaciones y obtenerse resultados razonablemente satisfactorios.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

Jerarquía De Los Objetivos

La jerarquía de los objetivos contiene más comúnmente a los objetivos dentro de la empresa y en los distintos niveles dentro de la misma.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

NIVEL SUPERIOR: Se encuentra el objetivo principal, que van a proporcionar el objetivo para todos los esfuerzos organizacionales. Están subordinados, pero relacionados con los objetivos principales, se encuentran los objetivos derivados, incluyendo los objetivos departamentales que fijan la meta de segmentos particulares de la unidades organizacionales de la empresa.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

Los objetivos departamentales tienen a su vez, objetivos de grupo subordinados, que se dividen en objetivos de unidad y objetivos

individuales.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

3. Desarrollo De Premisas

El tercer paso es establecer, poner en circulación y obtener la aceptación de utilizar premisas decisivas de la planeación como pronósticos, políticas básicas aplicables y los planes ya existentes de la compañía. Es importante que todos los administradores involucrados en la planeación estén de acuerdo con las premisas. Más aún, el más importante principio de premisas de planeación en éste: cuando mejor comprendan y mayor sea el acuerdo entre los individuos encargados de la planeación respecto a la utilización de premisas de la planeación congruentes tanto más coordinada será la planeación de una empresa.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

4. Determinación De Los Cursos Alternativos

El cuarto paso de la planeación es buscar y examinar cursos de acción alternativos, especialmente los que no son perceptibles a primera vista. Casi no hay plan para el que no existan alternativas razonables, y es frecuente que la alternativa menos obvia sea la mejor.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

El problema más común no es encontrar alternativa, sino reducir su número a fin de analizar las más promisorias. Usualmente se debe proceder a un examen preliminar para descubrir las posibilidades más fructíferas.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

5. Evaluación De Cursos Alternativos

El siguiente paso es evaluar las alternativas ponderándolas a la luz de premisas y metas. Puede ocurrir que cierto curso de acción parezca el más rentable, pero que requiera al mismo tiempo un gran desembolso de

capital y ofrezca el ofrezca un prolongado periodo de recuperación; otro puede parecer menos redituable pero implicar menor riesgo, y otro más puede convenir mejor a los objetivos a largo plazo de la compañía.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

6. Selección De Un Curso De Acción

Este es el punto en que se adopta el plan, el verdadero punto de toma de la decisión. Ocasionalmente, el análisis y evaluación de cursos alternativos revelará que dos o más son aconsejables, de modo que el administrador puede optar por seguir varios cursos de acción en lugar de uno solo, el mejor.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

7. Formulación De Planes Derivados

Es raro que, una vez tomada la decisión, la planeación pueda darse por concluida, pues lo indicado es dar un séptimo paso. Casi invariablemente se requiere de planes derivados en apoyo al plan básico.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

8. Traslado De Planes A Cifras Por Medio De La Presupuestación

Después de tomada la decisión y establecidos los planes, el último paso es trasladarlos a cifras convirtiéndolos en presupuestos. Los presupuestos generales de una empresa representan la suma total de sus ingresos y egresos, con sus utilidades o superávit resultantes, y de los presupuestos de las partidas de balance general más importantes, como efectivo e inversiones de capital.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

Si el presupuesto se elabora correctamente, estos constituyen un medio para la combinación de los diversos planes y fijan importantes estándares contra los cuales medir los progresos en los planes.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

Planeación Y Toma De Decisiones

Se define como la selección de un curso de acción entre alternativas (elección entre varias alternativas). La decisión se encuentra en el núcleo de la planeación. El administrador mira la decisión como su trabajo principal ya que debe decidir quien debe de hacerlo, cuando, donde y como debe de hacerlo.

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

1.4.2 Organización

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización. (Stoner et al., 1996, p.12)

Diferentes metas requieren diferentes estructuras, así como adaptar la estructura de la organización a las metas de los administradores y recursos, esto es un proceso conocido como diseño organizacional. (ibídem, p.12)

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la organización. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros. (ibídem, p.12)

DEPARTAMENTALIACION

Es el agrupamiento de actividades para que las que son semejantes y estén relacionadas lógicamente entre sí, se realicen juntas. (Reyes, 1997, p.257)

SECUENCIA A SEGUIR PARA UNA DEPARTAMENTACIÓN

1.- Lista de todas las funciones de la empresa

2.- Clasificación

3.- Agrupación por orden jerárquico

4.- Asignar actividades a cada una de las áreas o departamentos.

5.- Especificar las relaciones de autoridad, responsabilidad y obligación entre las funciones y los puestos.

6.- Establecer líneas de comunicación

7.- El tamaño, la existencia, y el tipo de organización de un departamento deberán relacionarse con el tamaño y las necesidades.

(Reyes,1997,p.257)

TIPOS DE DEPARTAMENTALIZACION

1. Departamentalización por funciones

Se puede utilizar la departamentalización por función en todo tipo de organizaciones, las funciones cambian sólo para reflejar los objetivos y actividades de la organización. Por ejemplo, un Hospital puede tener departamentos dedicados ala investigación, al cuidado del paciente, a la contabilidad y así sucesivamente. (Robbins,1999,p.480)

La mayor ventaja para este tipo de agrupación es la obtención de eficiencia al reunir especialistas en las misma área; buscan lograr economías de escala al colocar gente con habilidades y orientaciones comunes en unidades comunes. (ibidem,p.480)

2. Departamentalización por producto

Este tipo de departamentalización se coloca a cada una de las tres principales áreas de productos en la empresa bajo la autoridad de un presidente quien es especialista en esa área y responsable de todo lo que tiene que ver con su línea de productos. Por ejemplo; cada uno tiene sus propios grupos de fabricación (combustibles, lubricantes, ceras y químicos) y mercadotecnia. (ibidem,p.480)

La ventaja principal para este tipo de agrupamiento es una mayor responsabilidad por el desempeño del producto, ya que todas las actividades con un producto específico están bajo la dirección de un solo gerente. (Robbins,1999,p.480)

3. Departamentalización por procesos

Esta departamentalización se especializa en una fase específica de la producción, se puede utilizar tanto para la atención a clientes como para el procesamiento de productos. Por ejemplo; en una planta de tubos de aluminio la producción esta organizada en cinco procesos (fundido, prensado, tubos, terminados e inspección, empaque y embarque). (ibidem,p.480)

4. Departamentalización por cliente

Esta departamentalización es con el propósito de mejorar las necesidades de los clientes y estar en condiciones de responder mejor a los cambios en esas necesidades, muchas organizaciones han dado mayor importancia a esta departamentalización. Por ejemplo; las actividades de ventas en una empresa de venta de papelería se puede separar en tres departamentos para servicio al cliente: minorista, mayorista y gobierno. (ibidem,p.480)

ORGANIGRAMAS

“Los sistemas de organización se representan en forma intuitiva y con objetividad en los llamados organigramas, conocidos también son llamadas cartas o gráficas de organización. Consisten en hojas o cartulinas en las que cada puesto de un jefe se representa por un cuadro que encierra el nombre de ese puesto (y en ocasiones de quien lo ocupa), representándose, por la unión de los cuadros mediante líneas, los canales de autoridad y responsabilidad. (Reyes,1997,p.298)

¿Para qué sirve un organigrama?

Los organigramas revelan:

- La división de funciones.
- Los niveles jerárquicos.
- Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Los canales formales de comunicación.
- La naturaleza lineal o staff del departamento.
- Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, etc.
- Las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa y en cada departamento o sección. (Reyes,1997,p.298)

REQUISITOS DE UN ORGANIGRAMA

Los organigramas deben ser, ante todo, muy claros; por ello se recomienda que no contenga un número excesivo de cuadros y de puestos, ya que esto, en vez de ayudar a la estructura administrativa de la empresa, puede producir mayores confusiones. Por ellos, los cuadros deben quedar separados entre sí por espacios separados. (ibídem,p.300)

Los organigramas no deben comprender ordinariamente a los trabajadores o empleados. Los más frecuente es hacerlos arrancar del Director, o Gerente General y terminarlos con los jefes o supervisores del último nivel. (ibídem,p.300)

Los organigramas deben contener nombres de funciones y no de personas. Cuando se desea que estos últimos figuren, conviene colocar dentro del mismo cuadro, con una letra mayor el nombre del puesto y con letra menor el nombre de la persona que lo ocupe. (ibídem,p.300)

Los organigramas no pueden representar un número muy grande de elementos de organización. De ordinario sirven exclusivamente para lo antes señalado. (ibídem,p.300)

Clases de organigramas

Los organigramas pueden ser:

- Verticales,
- Horizontales,
- Circulares,
- Escalares (Reyes,1997,p.301)

Organograma vertical

En los organigramas verticales, cada puesto subordinado a otro se representa por cuadros en un nivel inferior, ligados a aquel por líneas que representan la comunicación de responsabilidad y autoridad. De cada cuadro del segundo nivel se sacan líneas que indican la comunicación de autoridad y responsabilidad a los puestos que dependen de él y así sucesivamente. (ibidem,p.301)

Algunos autores acostumbran poner la margen, en la altura correspondiente, la clase de nivel administrativo: alta administración, administración intermedia, administración inferior. A veces separan estos niveles jerárquicos con líneas punteadas. (ibidem,p.301)

Ventajas:

Son las más usadas y, por lo mismo, fácilmente comprendidas.

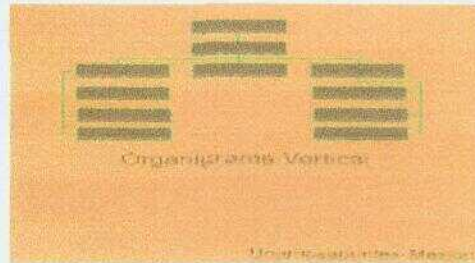
Indicar en forma objetiva las jerarquías del personal. (ibidem,p.301)

Desventajas:

Entre las desventajas figura el llamado “efecto de triangulación”, ya que, después de dos niveles, es muy difícil indicar los puestos inferiores, para lo que se requeriría hacerse organigramas muy alargados. Esto suele solucionarse: haciendo una carta maestra que comprenda hasta el primer

nivel lineal y staff de la empresa, y posteriormente hacer para cada división, departamento o sección, una carta suplementaria. (Reyes, 1997,p.302)

Colocando a los subordinados de un jefe, cuando son numerosos, uno sobre otro, ligados por la línea de autoridad y responsabilidad que corre a unos de los lados. (ibídem,p.302)



Organigrama horizontal

Representan los mismos elementos del organigrama anterior y en la misma forma, sólo que comenzando el nivel máximo jerárquico a la izquierda y haciéndose los demás niveles sucesivamente hacia la derecha. (ibídem,p.302)

Ventajas:

Siguen la forma normal en que acostumbramos leer.

Disminuyen en forma muy considerable el efecto de triangulación.

Indican mejor la longitud de los niveles por donde pasa la autoridad formal. (ibídem,p.302)

Si embargo, son pocos usados en prácticas, y muchas veces, aun pudiendo hacerse una sola carta de toda la organización, resultan los nombres de los jefes demasiado apiñados y, por lo tanto, poco claros. (ibídem,p.302)



Organigramas circulares

Están formados por un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima en la empresa, a cuyo derredor se trazan círculos concéntricos, cada uno de los cuales constituye un nivel de organización. En cada uno de esos círculos se coloca a los jefes inmediatos, y se les liga con líneas, que representan los canales de autoridad y responsabilidad. (Reyes,1997,p.302)

Ventajas:

Señalan muy bien, forzando a ello, la importancia de los niveles jerárquicos.

Eliminan, o disminuyen al menos, la idea del status más alto o más bajo. (ibídem,p.303)

Permiten colocar mayor número de puestos en el mismo nivel. (ibídem,p.303)

Sin embargo se ha señalado que resultan confusos y difíciles de leer; que no permiten colocar con facilidad niveles donde hay un solo funcionario y que fuerzan demasiado los niveles. (ibídem,p.303)



Organigramas escalares

Consisten en señalar con distintas sangrías en el margen izquierdo los distintos niveles jerárquicos, ayudándose de líneas que señalan dichos márgenes. Para mayor claridad pueden usarse, distintos tipos de letras. (Reyes,1997,p.304)

Estos organigramas son poco usados todavía, y aunque resultan muy sencillos, carecen de la fuerza objetiva de aquellos que encierran cada nombre dentro de un cuadro, para destacarlo adecuadamente. (ibídem,p.304)

Organograma Mixto

En este tipo de organigramas usted puede mezclar los tres tipos de organigramas anteriores (Vertical, Horizontal, Circular) en uno sólo, cada empresa, cada organización utiliza este tipo de organigramas debido a su alto volumen y complejidad de puestos que tienen bajo su administración y con ello buscan la optimización del espacio en el que se encuentran trabajando, tome en cuenta que la mayoría de los documentos con los cuales se labora son de tipo tamaño carta por lo que se hace imprescindible el utilizar este tipo de herramienta para poder reconocer los diversos puestos que utiliza la organización. (ibídem,p.304)



LA DINAMICA ADMINISTRATIVA

1.4.3 Integración del personal

La integración del personal implica llenar y mantener ocupados los puestos contenidos por la estructura organizacional. Esto se lleva a cabo mediante la identificación de los requerimientos de fuera de trabajo, la realización de un inventario del personal disponible y el reclutamiento, selección, ubicación, ascenso, evaluación, compensación y capacitación, tanto de los candidatos a ocupar los puestos como de los ocupantes de éstos en un momento dado, a fin de lograr la eficaz y eficiente realización de las tareas.(Koontz y Weihrich,1998,p.36)

El proceso de la administración de recursos humanos, comprende siete actividades básicas:

1. La planificación de recursos humanos, sirve para garantizar que, en forma constante y adecuada, se cuente con el personal que se necesita. Se lleva a cabo a través del análisis de :

a) factores internos, como las necesidades actuales y esperadas de adquirir gente capaz , de vacantes, y expansiones y reducciones departamentales

b) Factores del entorno, como el mercado de trabajo. (Stoner et al;1996,p.413)

2. el reclutamiento se ocupa de desarrollar una serie de candidatos a empleo, acordes al plan de los recursos humanos. Por regla general, los candidatos se encuentran por medio de anuncios en el periódico y publicaciones especializadas, agencias de empleo, recomendaciones de amigos y visitas a universidades o centros de enseñanza superior.(ibidem,p.413)

a) La selección implica usar solicitudes, curricular, entrevistas, pruebas de empleo y habilidades, así como verificación de referencias, con objeto de evaluar y seleccionar a los candidato que se presentarán a los

gerentes, lo cuales, en última instancia, seleccionarán y contratarán al candidato. (Stoner et al;1996,p.413)

3. La socialización sirve para ayudar a que las personas seleccionadas se adapten a la organización, sin dificultad. Los recién llegados son presentados a sus compañeros, enterados de sus responsabilidades e informados de la cultura de la organización, sus políticas y sus expectativas en cuanto a la conducta de los empleados. (ibidem,p.413)

4. La capacitación y el desarrollo buscan aumentar la capacidad de los empleados, a efecto de incrementar la efectividad de la organización. La capacitación sirve para mejorar las habilidades del trabajo actual; los programas de desarrollo sirven para preparar a los empleados para los ascensos. (ibidem,p.413)

5. La evaluación de desempeño compara el desempeño laboral de la persona con los parámetros o los objetivos establecidos para el puesto de dicha persona. (ibidem,p.413)

6. Los ascensos, los traslados, los descensos y los despidos reflejan el valor del empleado para la organización. Las personas que tienen un buen desempeño pueden ser objeto de ascenso o transferencia que les ayuden a desarrollar sus habilidades, mientras que las personas que no tienen un buen desempeño pueden ser objeto de un descenso, una transferencia a un puesto menos importante o, incluso, de un despido. (Stoner et al.,1996,p.413)

SELECCION

El proceso de selección ideal implica una decisión de ambas partes. La organización decide si ofrece un empleo, así como el grado de atractivo que debe tener la oferta, y el candidato al empleo decide si la organización y el empleo ofrecido se ajustan a sus necesidades y metas. (ibidem,P.424)

HERRAMIENTAS DE SELECCIÓN

Los gerentes pueden utilizar herramientas de selección para reducir los errores de aceptación y rechazo. Las herramientas más conocidas comprenden un análisis de la solicitud de empleo de candidatos, pruebas escritas y de simulación de desempeño, entrevistas, investigación de antecedentes y, en algunos casos, un examen físico. (Robbins y Coulter, 1996, p.384)

Solicitud de empleo

Casi todas las organizaciones exigen que los solicitantes llenen una solicitud. Puede tratarse sólo de una forma en la que la persona anota su nombre, dirección y número telefónico. O podría tratarse de un perfil amplio de antecedentes personales, en el que se detalle actividades, habilidades y logros. Los datos biográficos sobresalientes que pueden verificarse han demostrado medidas de desempeño válidas para algunos puestos. (ibídem, p.384)

Pruebas escritas

Las pruebas escritas comunes comprenden mediciones de inteligencia, aptitud, capacidad e interés. (ibídem, p.385)

Pruebas de simulación de desempeño

Existen dos exámenes de simulación del desempeño mejor conocidos son la muestra de trabajo y los centros de evaluación. El primero está hecho para los puestos rutinarios, en tanto que el segundo es relevante para la selección de personal gerencial. (Robbins, 1999, p.556)

La muestra de trabajo es un esfuerzo por crear una réplica en miniatura de un puesto. Los candidatos deben demostrar que poseen los talentos necesarios para hacer realmente las tareas. Para planear la muestra de trabajo con base en el análisis de la información del puesto, se

determinan el conocimiento, las habilidades y las destrezas necesarias para cada puesto. Entonces cada elemento de muestra del trabajo es acoplado con el elemento de muestra del trabajo acoplado con el elemento de desempeño correspondiente en el puesto. (Robbins,1999,p.556)

Un grupo más elaborado de exámenes de simulación del desempeño, diseñados específicamente para evaluar el potencial gerencial del candidato, es administrado en los centros de evaluación. Aquí, los ejecutivos de línea, los supervisores y los psicólogos entrenados evalúan a los candidatos que pasan de dos a cuatro días en ejercicios simulan problemas reales que deberán enfrentar en el trabajo. Con base a una lista de dimensiones descriptivas que el solicitante al puesto real debe poseer, las actividades podrían incluir entrevistas, ejercicios de solución de problemas, discusiones de grupo y juegos de toma de decisiones empresariales. (ibidem,p.556)

Entrevistas

Las herramientas de selección, como las solicitudes y las pruebas, pueden ser útiles, pero el instrumento más comúnmente utilizado es la entrevista de selección. Las entrevistas ofrecen una oportunidad para conocer personalmente al aspirante, hacerle preguntas de una manera que no permiten las pruebas, formular juicios sobre el entusiasmo e inteligencia del candidato y también para evaluar aspectos subjetivos de la persona. En otras palabras, las entrevistas pueden ser un recurso de selección muy poderoso. (Dessler,1996,p.201)

Orientación

La orientación a los empleados significa proporcionarles información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. La orientación es en realidad un componente del proceso de socialización del nuevo empleado con la empresa, un proceso gradual que implica inculcar en todos los

empleados las actitudes prevalentes, los criterios, valores y patrones de comportamiento que se esperan en la organización y sus departamentos. (Dessler,1996,p.235)

El choque con la realidad se refiere a la discrepancia entre lo que el nuevo empleado espera de su nuevo empleo y la realidad. (ibídem,p.235)

Los programas de orientación son desde inducciones breves hasta programas largos y formales. En general los nuevos empleados obtienen un manual o material impreso que explica asuntos como los horarios de trabajo, las revisiones de desempeño, la obtención del pago de nómina y las vacaciones, así como un recorrido por las instalaciones. (ibídem,p.235)

CAPACITACIÓN

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. (Stoner et al.,1996,p.428)

Programas de capacitación

Los programas de capacitación tienen el propósito de mantener o mejorar el desempeño en el trabajo presente, mientras los programas de desarrollo pretenden desarrollar habilidades para empleos futuros. Tanto los gerentes como las personas que no administran pueden obtener beneficios de los programas de capacitación y de los de desarrollo, pero es probable que la mezcla de las experiencias varíe. Es mucho más probable que las personas que no son administradoras reciban capacitación para las habilidades técnicas que requieren sus trabajos presentes, mientras que los gerentes, con frecuencia, reciben ayuda para desarrollar las habilidades que se requieran para trabajos futuros; en particular habilidades conceptuales y relaciones humanas. (ibídem,p.428)

Los empleados nuevos tienen que aprender habilidades nuevas y, como es probable que estén muy motivados, se pueden familiarizar, sin

grandes dificultades, con las habilidades y la conducta que se esperan de su nuevo puesto. (Stoner et al.,1996,p.428)

Los administradores pueden valerse de cuatro procedimientos para determinar la capacitación que necesitan las personas de su organización:

1. Evaluar el desempeño. El trabajo de cada empleado se mide comparándolo con las normas de desempeño o los objetivos establecidos para su trabajo.

2. Analizar los requisitos del trabajo. Se estudian las habilidades o los conocimientos que se especifican en la descripción del trabajo correspondiente y los empleados que no cuenten con las habilidades o los conocimientos necesarios pasan a ser candidatos para un programa de capacitación.

3. Analizar la organización. Se estudia la eficiencia de la organización y su éxito para alcanzar las metas, con el objeto de determinar las deficiencias que existen.

4. Las encuestas de los empleados. Se pide a los gerentes y a los no gerentes que describan los problemas que están teniendo con su trabajo y las medidas que consideran necesarias para resolverlos.

(ibidem,p.429)

1.4.4 Dirección

Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. Todos los administradores eficaces deben ser al mismo tiempo líderes eficaces. Puesto que el liderazgo implica seguidores y las personas tienden a seguir a quienes les ofrecen medios para la satisfacción de sus necesidades, anhelos y deseos, es comprensible que la dirección suponga motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación.

(ibídem,p.36)

La motivación tiene que ver con el “porqué” de la conducta humana. La motivación es importante para la gerencia por tres razones: en primer lugar, los empleados deben estar motivados en sus trabajos para que tengan un nivel aceptable de rendimiento; en segundo lugar, los gerentes deben estar motivados para realizar un buen trabajo y, en tercer lugar, los empleados, tanto dentro como fuera de la gerencia, deben estar motivados para formar parte de la organización. (Donnelly et al., 1994, p.302)

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera. (ibídem, p.302)

Motivadores

Los motivadores son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un alto desempeño. Mientras que las motivaciones son reflejo de deseos, los motivadores son las recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer esos deseos. Son también los medios por los cuales es posible conciliar necesidades contrapuestas o destacan una necesidad para darle prioridad sobre otra. (Koontz y Wehrich, 1998, p.502)

Así pues, un motivador es algo que influye en la conducta de un individuo. (ibídem, p.502)

Diferencia entre motivación y satisfacción

La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción se refiere en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo. Esto es, la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado. (ibídem, p.503)

Así, desde el punto de vista administrativo, una persona podría disfrutar de una alta satisfacción en su trabajo, pero contar al mismo tiempo con un bajo nivel de motivación para la realización de su trabajo o viceversa. (Koontz y Weihrich, 1998, p. 502)

LIDERAZGO

El liderazgo gerencial es el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas. (Stoner et al., 1996, p. 514)

COMPONENTES DEL LIDERAZGO

Los líderes prevén el futuro; inspiran a los miembros de la organización y trazan la ruta que ésta seguirá. (ibídem, p. 514)

El liderazgo se compone de por lo menos cuatro grupos importantes:

El primer término, el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo, dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder; ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso de liderazgo; si no hubiera a quien mandar, las cualidades de liderazgo del gerente serían irrelevantes. (ibídem, p. 514)

En segundo, el liderazgo entraña una distribución desigual del poder entre los líderes y los miembros del grupo. Los miembros del grupo no carecen de poder; pueden dar forma, y de hecho lo hacen, a las actividades del grupo de distintas maneras. Sin embargo, por regla general, el líder tendrá más poder. (ibídem, p. 514)

El tercer aspecto del liderazgo es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de los seguidores, de diferentes maneras. (ibídem, p. 514)

El cuarto aspecto es una combinación de los tres primeros, pero reconoce que el liderazgo es cuestión de valores; el liderazgo moral se refiere a los valores y requiere que se ofrezca a los seguidores suficiente información sobre las alternativas para que, cuando llegue el momento de responder a la propuesta de liderazgo de un líder, puedan elegir con inteligencia. La ética se aprende de las personas que admiramos y respetamos, que ejercen su poder sobre nosotros. Es importante que los líderes hagan declaraciones éticas positivas, siempre y cuando no sean **hipócritas**. (Stoner et al., 1996, p. 515)

COMUNICACIÓN

Comunicación proviene del vocablo latino *comunicare*, que significa "la acción de poner en común". De modo que cuando alguien comunica algo, está poniendo en común con alguien más ese pensamiento. (Manual de comunicación, 1998, p. 13)

Rogers afirma que es "el proceso de transmitir mensajes de una fuente a un receptor, o sea que la comunicación es transferir ideas a fin de modificar la conducta de un receptor. (ibidem, p. 14)

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación sirve a cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización: el control, la motivación, la expresión emocional y la información. La comunicación actúa para controlar el comportamiento individual de diversas maneras. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y guías formales a las cuales deben atenerse los empleados. (Robbins, 1999, p. 310)

La comunicación favorece la motivación al aclarar a los empleados lo que se ha hecho, si se están desempeñando bien y lo que puede hacerse para mejorar el rendimiento, si es que está por debajo del promedio. El establecimiento de metas específicas, la retroalimentación sobre el progreso hacia las metas y el reforzamiento de un comportamiento

deseado estimulan la motivación y requieren de la comunicación.
(Robbins,1999,p.310)

La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es el mecanismo fundamental por el cual los miembros muestran sus frustraciones y su satisfacción. La comunicación, por tanto, proporciona un alivio a la expresión emocional de los sentimientos y el cumplimiento de las necesidades sociales. (ibidem,p.311)

La función final que la comunicación desarrolla se relaciona con su papel de facilitador de la toma de decisiones. Proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones al transmitir la información para identificar y evaluar las opciones alternativas. . (ibidem,p.311)

CONTROL

“El control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos:

Establecer estándares de desempeño.

Medir los resultados presentes.

Comparar estos resultados con las normas establecidas.

Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.

El administrador, gracias a la función de control, puede mantener a la organización en el buen camino. Un enfoque que goza de gran pluralidad, es la administración de la calidad total; esta requiere que la administración se concentre en la superación constante de todas las operaciones, funciones y, sobre todo, de los procesos de trabajo. (Stoner et al.,1996,p.13)

Control

La administración puede implementar controles antes de que comience una actividad, mientras la actividad se lleva a cabo o después de que la actividad ha sido terminada. el primer tipo se llama control para fomentar el avance, el segundo es el control concurrente y el último es el control de retroalimentación. (Robbins, y De Cenzo,1996,p.373)

Fomento al avance

El tipo más deseable de control, este previene los problemas por anticipado. A este control se le llama control para fomentar el avance debido a que se lleva a cabo antes de la actividad real. La clave para el control de fomento de avance, es tomar la acción administrativa antes de que se presente un problema. (ibidem,p.373)

Los controles de fomento de avance son deseables debido a que permiten a la administración evitar problemas en lugar de tener que corregirlos después. Desafortunadamente, estos controles requieren tiempo e información oportuna y precisa que suele ser difícil desarrollar. Como resultado, los administradores con frecuencia tienen que utilizar cualquiera de los otros tipos de control. (ibídem,p.373)

Concurrente

El control concurrente, como su nombre lo indica, se lleva a cabo mientras una actividad está en proceso. El control se establece mientras el trabajo se realiza, la administración puede corregir los problemas antes de que se vuelvan demasiado costosos. (ibídem,p.373)

La forma mejor conocida de control concurrente es la supervisión directa. Cuando un administrador supervisa las acciones de un empleado de manera directa, el administrador puede verificar de manera concurrente las actividades del empleado y corregir los problemas que pueden presentarse. (ibídem,p.373)

Retroalimentación

El tipo más común de control depende de la retroalimentación. El control se lleva a cabo después de la acción. . (Robbins, y De Cenzo,1996,p.373)

El principal inconveniente de este tipo de control es que, en el momento en que el administrador tiene la información, el daño ya está echo. (ibidem,p.373)

Debemos señalar que la retroalimentación tiene dos ventajas sobre el control de fomento al avance y el concurrente. Primero, la retroalimentación ofrece a los administradores información significativa sobre la efectividad de su esfuerzo de planeación. Si la retroalimentación señala poca variación entre el desempeño planeado y el real, es evidencia de que la planeación en general estaba sobre el objetivo. Si la desviación es mayor, el administrador puede utilizar esta información cuando formule nuevos planes para hacerlos más eficientes. Segundo, el control de retroalimentación puede mejorar la motivación de los empleados. Las personas también desean información sobre la manera en que se han desempeñado. El control de retroalimentación ofrece esta información. (ibidem,p.373)

CLASIFICACION DE LAS PRINCIPALES AREAS DE CONTROL

Controles de ventas

Con mayor razón que en otros controles, conviene llevarlos gráficamente para poder observar y analizar "tendencias", puntos débiles. (Reyes,1997,p.448)

"Como principales, pueden mencionarse los controles de ventas:

- Por volumen total de las mismas ventas.
- Por tipo de artículos vendidos.
- Por volumen de ventas estacionales.

- Por precio de los artículos vendidos.
- Por clientes (al menos, los principales)
- Por territorios
- Por vendedores
- Por utilidades producidas en cada uno de los cuatro inmediatamente anteriores
- Por costo de los diversos tipos de ventas. (Reyes,1997,p.448)

Controles de producción

Control de inventarios. De materias primas, partes y herramientas, productos, tanto subensamblados, como terminados, etcétera.

De operaciones productivas. Fijación de rutas, programas y abastecimientos.

De calidad. Fijación de estándares, empíricos o estadísticos, inspecciones, control de rechazos.

De tiempos y métodos de operación. Con base en estudios de tiempos y movimientos, o aun en simples promedios de años anteriores.

De desperdicios. Fijación de sus mínimos tolerables y deseables.

De mantenimiento y conservación. Tiempos de maquinas paradas, costos, etcétera. (ibidem,p.448)

Controles contables y financieros

Son, seguramente, los más antiguos. Su principal problema está en su mayor “ actualización posible”, para que funcionen al mínimo como controles históricos.

Dada su importancia para una merezca, sirven como medios de control para otras secciones, de ahí la ingerencia de los contadores en ellas. Entre otros se citan estos controles:

- Los estados financieros
- Sistemas de contabilidad de costos
- Auditoria entera y externa
- Control de depreciaciones y adiciones
- Control efectivo en caja
- Control de recuperación de inversiones
- Control de costos y utilidades en cada campo de la empresa
- Control de acciones, obligaciones y valores en general. (Reyes, 1997,p.448)

Control de la calidad de la administración

Quiere decir la verificación de la calidad para asegurar que cumplen con algunas de las normas preestablecidas. Es posible que el control de calidad sea necesario en uno o varios puntos, empezando por la recepción de insumos. Continuará con la producción en proceso y todas las etapas hasta el producto final. (Robbins, y De Cenzo,1996,p.401)

Controles generales

En esta categoría están comprendidos todos aquellos que pueden ser utilizados en todos los campos y con toda clase de fines. Deben considerarse más bien como “instrumentos” para controlar la operación de un área cualquiera. (Reyes,1997,p.450)

VENTAJAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

Se ofrece un marco de trabajo conceptual.

Proporciona fundamentos para el estudio de la administración promoviendo el entendimiento de lo que es la administración.

Son factibles de las contribuciones de otras escuelas administrativas ya que puede usarse lo mejor del pensamiento contemporáneo administrativo. (Reyes,1997,p.450)

Se obtiene flexibilidad, si bien es aplicable a una variedad de situaciones, se da al usuario el margen necesario para adaptarlo a un conjunto particular de situaciones. (ibidem,p.450)

Se reconoce flexibilidad y arte de la administración y se fomenta la mejor manera de utilizarlo en una forma práctica. (ibidem,p.450)

Se proporciona una genuina ayuda a los practicantes de la administración. El patrón del proceso hace que el gerente analice y entienda el problema y lo lleve a determinar los objetivos y los medios para alcanzarlos. (ibidem,p.450)

Los principios de la administración sirven como directrices necesarias para una útil investigación administrativa. (ibidem,p.450)

Se estimula el desarrollo de una filosofía determinada de la administración, cada una de las fases de sus aplicación requiere servirse de valores, convicciones del gerente y el entendimiento de los objetivos, recursos en torno del cual opera. (ibidem,p.450)

Empresa

1.5 Definicion de empresa

“La empresa nació para atender las necesidades de la sociedad, creando satisfactorias a cambio de una retribución que compensara el riesgo, los esfuerzos y las inversiones de los empresarios. La empresa al estar formada de hombres alcanza la categoría de un ente social con características y vida propia, que favorece el progreso humano como finalidad principal al permitir en su seno la autorrealización de sus

integrantes y al influir directamente en el avance económico del medio social en el que actúa. (Reyes, 1997, p. 152)

En la vida de toda empresa el factor humano es decisivo. La administración establece los fundamentos para lograr armonizar los numerosos y en ocasiones divergentes intereses de sus miembros: Accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores. (ibidem, p. 152)

Una empresa es una terminada nada fácil de definir, ya que a este concepto se le dan diversos enfoques (económicos, jurídicos, filosóficos, social etc.) en simple aceptación significa la acción de emprender una cosa con un riesgo implícito. (ibidem, p. 152)

Isaac Guzmán Valdivia "es la unidad económica-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en la que la propia empresa actúa. (ibidem, p. 152)

La empresa se puede definir como el grupo social en el que a través de la administración de capital y el trabajo se producen bienes y servicios pendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad." (ibidem, p. 152)

ELEMENTOS QUE FORMAN LA EMPRESA

"La empresa está formada, esencialmente, por tres clases de elementos: bienes materiales, hombres y servicios. (ibidem, p. 153)

BIENES MATERIALES

Integran la empresa: sus edificios, las instalaciones, maquinaria y los equipos, o sea todos aquellos instrumentos o herramientas. (ibidem, p. 153)

Las materias primas, las materias auxiliares, los productos terminados. (Reyes, 1997, p. 153)

Dinero. Toda la empresa necesita cierto efectivo. La empresa posee, como representación del valor de todos los bienes mencionados un capital constituido por valores, acciones, obligaciones, etc. (ibídem, p. 153)

HOMBRES

Son el elemento eminentemente activo en la empresa y, desde luego, el de máxima dignidad. (ibídem, p. 153)

Existen ante todo obreros, aquellos cuyo trabajo es predominantemente manual; suelen clasificarse en calificados y no calificados, según tengan conocimientos o pericias especiales. (ibídem, p. 153)

Los empleados, o sea aquellos trabajadores cuya labor es de categoría más intelectual y de servicio, conocidos más bien con el nombre de "trabajo de oficina". Pueden ser también calificados y no calificados. (ibídem, p. 153)

Existen además los supervisores inmediatos, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y órdenes señalados; una de sus características principales es el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas. (ibídem, p. 153)

Los técnicos personas que con base a un conjunto de reglas o principios buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc. (ibídem, p. 154)

Altos ejecutivos, personas en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica. (ibídem, p. 154)

Directores, cuya función básica es fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.
(Reyes, 1997, p.154)

1.6 Tipos de Empresa

Los diferentes tipos de empresa pueden ser:

Extractivas

Son las que se dedican a la explotación de los recursos naturales ya sea renovables o no renovables, entendiéndose por recursos naturales todas las cosas de la naturaleza que son indispensables para la subsistencia del hombre.

<http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/administracion/tema16.htm>

Transformación

Son empresas que transforman la materia prima en producto terminado y pueden ser de dos tipos:

Empresas que producen bienes de consumo final

Producen bienes que satisfacen directamente la necesidad del consumidor: Estos pueden ser duraderos o no duraderos, suntuarios o de primera necesidad. <http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/administracion/tema16.htm>

Empresas que producen bienes de producción

Estas empresas satisfacen preferentemente la demanda de las industrias de consumo final.

<http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/administracion/tema16.htm>

Comerciales

Son intermediarias entre producto y consumidor: Su función primordial es la compraventa de productos terminados, pueden clasificarse en:

Mayoristas

Cuando efectúan ventas en gran escala a otra empresa (minorista) que a su vez distribuye el producto.

<http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/administracion/tema16.htm>

Minoristas o Detallista

Las que venden producto al menudeo o pequeñas cantidades al consumidor. <http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/administracion/tema16.htm>

Comisionistas

Se dedican a vender mercancía que los productores les dan a consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

<http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/administracion/tema16.htm>

Servicios. Como su denominación lo indica, son aquellas que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos, la empresa de servicios pueden clasificarse en:

- Transporte.
- Turismo.
- Instituciones financieras.
- Servicios públicos varios (comunicación, energía, agua).
- De servicios privados varios (asesorías, diversos trabajos contables, jurídicos, administrativos).
- Educación.
- Salubridad.

- Finanzas y seguros.

<http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/administracion/tema16.htm>

1.7 Definicion de restaurante

“ Es el nombre dado al establecimiento publico donde se sirven comidas y bebidas, mismas que se consumen en el local”. El origen de los restaurante tal y como se les conoce actualmente no es muy antiguo. En el siglo XVIII en los sitios dedicados a esta especialidad, sólo se podía comer a una hora fija y con un menú específico. En 1756 un francés de apellido Boulangerr vendedor de carnes y sopas bautizo a sus sopas “restaurants”, porque reconfortaban y así las anunciaba en el exterior de su comercio; queriendo darles mas realce a sus menús decidió preparar patas de carnero en salsa blanca. El platillo se hizo muy famoso así pues este es el origen de la palabra restaurante, que ha sido adoptada mundialmente. (Lambertine,1997,p.19)

El primer establecimiento digno de ostentar la palabra restaurante fue el “beauvilliers”, el cual abrió sus puertas en 1783, el progresó que alcanzaron estos restaurantes en arte culinario fue enorme y posteriormente los restaurantes europeos comienzan a americanizarse y se transforman en cafeterías, autoservicios y snack bars, perdiendo el encanto y esplendor de otras épocas. (ibidem,p.19)

1.8 Tipos de Restaurante

RESTAURANTE TIPICO

La decoración de este restaurante debe ser de la región o país que se trate así como la comida y las bebidas.

PARRILLA O GRIL ROOM

Se encuentra casi siempre en el interior de un hotel o en conjunto de diversos establecimientos de alimentos y bebidas, debe ser un local no muy grande. (Lambertine, 1997, p.19)

RELAIS

Establecimiento donde el platillo estrella es anunciado como especialidad de la casa. No hay decoración especial. (ibidem, p.19)

PIZZERÍAS

Establecimiento de origen italiano donde sirven pizzas de diferentes maneras y tamaños, las bebidas más usuales son vinos cervezas y refrescos. (ibidem, p.19)

SNACK BAR

La palabra inglesa snack significa tentempié y bar barra estos establecimientos son originales de estados unidos se puede comer rápido y ligero. (ibidem, p.19)

CAFETERIAS

Las cafeterías son aquellas que tiene un menú fijo y en el lapso entre el desayuno y la comida se consume café, así como durante la tarde vendiendo pastelillos, galletas y sandwiches. . (ibidem, p.19)

SELF SERVICE (SIRVASE USTED MISMO)

Este tipo de establecimientos surgió en las estaciones de ferrocarriles, autobuses y aeropuertos, tuvo aceptación inmediata este tipo de restaurantes. (ibidem, p.19)

MANUALES

2.1 Conceptos y generalidades de los manuales

“El Manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y instrucciones sobre historia, organización, políticas y procedimientos de un organismo social y es considerado como necesario para mejorar la realización del trabajo. Es un medio valioso para la comunicación y fue concebido dentro del campo de la Administración, para registrar y transmitir, sin distorsiones, la información referente a la organización y funcionamiento de una empresa u organismo público, así como de las unidades administrativas que lo constituyen.

También se le considera como el documento que tiene como finalidad proporcionar información referente a: directorio, antecedentes, legislación, atribuciones, objetivos, estructura de puestos o cualquier otra cosa que sea necesaria a las entidades privadas y públicas y a las unidades que las integran, para el mejor desarrollo de las tareas.

Así, se puede decir que el Manual Administrativo es un documento de fácil manejo, que concentra información referente a la estructura orgánica, funciones, políticas, normas, sistemas, procedimientos, actividades y tareas que se desarrollan en una organización de manera ordenada y eficiente.

2.2 Propósitos de los Manuales de Procedimientos

Los Manuales de Procedimientos persiguen, entre otros, los siguientes propósitos:

Establecer formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades administrativas;

<http://www.elprisma.com/manuales.htm>

Precisar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades;

Registrar en forma ordenada, secuencial y detallada, las operaciones que se efectúan, los órganos que intervienen y los formatos que se utilizarán en la ejecución de las actividades;

Dar a conocer la información detallada y ordenada de cada uno de los procedimientos que se realizan; y

Evitar el desperdicio de tiempo y la duplicidad de funciones.

2.3 Ventajas de los manuales

Los Manuales por su utilidad brindan las siguientes ventajas:

- Eliminan confusiones en las tareas desarrolladas en la unidad de trabajo.
- Eliminan la incertidumbre y la duplicidad de funciones.
- Disminuyen la carga de supervisión.
- Sirven de base para la capacitación.
- Apoyan la realización de programas de simplificación de trabajo y de control de costos.
- Evitan la implantación de procedimientos incorrectos.

2.4 Clasificación de los manuales por su contenido

Los Manuales pueden ser clasificados a partir de los siguientes criterios:

<http://www.elprisma.com/manuales.htm>

1.Manuales de Organización. Son los instrumentos administrativos que exponen detalladamente la estructura de un organismo y señala los puestos y la relación que existe entre ellos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de las áreas.

2.Manuales de Procedimientos. Son los que contienen la secuencia cronológica de pasos a seguir en la ejecución de una función o en la prestación de un servicio, a partir de la descripción de las operaciones y de las actividades de manera narrativa, o a través del uso de ilustraciones basadas en diagramas, cuadros y dibujos. Estos manuales incluyen los formatos que se utilizan en cada actividad, así como sus instructivos de llenado.

3.Manuales de Puestos. Estos contienen, de manera ordenada, los puestos que existen en la organización, la descripción de las funciones que desempeñan, su valoración y su perfil.

4.Manuales de Políticas. Son aquellos que contienen la descripción detallada de los lineamientos a seguir durante el proceso de toma de decisiones, para el logro de los objetivos de las áreas de trabajo.

5.Manuales de Formatos. Estos también son conocidos como catálogos de formatos; son documentos administrativos que comprenden la inclusión de formatos o formularios utilizados para los diferentes procesos que se dan en la organización. Empero con el propósito de integrarlos y obtener todos los formatos de manera exclusiva, se integra este tipo de manual.

6.Manuales de Técnicas. Son aquellos que por sus características en cuanto a la información implícita, se consideran como especializados, ya que los datos e información son de áreas exclusivas y además, abocados a aspectos eminentemente operativos.

<http://www.elprisma.com/manuales.htm>

7.Manuales de Contenido Múltiple. Contienen la información que corresponde a más de uno de los tipos de manuales ya señalados. Esta clase de manuales pueden elaborarse cuando la información correspondiente sea breve y resulte más económica su concentración en un solo documento; o bien, cuando la metodología de elaboración del manual implique la presentación de los datos en forma unitaria.

2.5 Elementos de los manuales

El Manual Administrativo está estructurado por un conjunto de capítulos que contienen la información básica para su integración:

CUBIERTA O PORTADA

En esta parte deberán incluirse los siguientes datos:

- Imagen institucional de que se trate
- Título y extensión del Manual, señalando si es general o específico.
- Lugar y fecha de elaboración

PORTADA INTERIOR

Contendrá los mismos elementos de la cubierta o portada y, en su caso, contendrá al reverso los datos siguientes:

- El Copyright o derechos de copia, con el nombre y domicilio del editor y el año en que se registraron los derechos de autor o del editor.
- El número de edición o de la reimpresión de que se trate, así como el tiraje y el año de la misma.

<http://www.elprisma.com/manuales.htm>

Advertencia.

Créditos o nombres de los colaboradores directos o indirectos de la publicación.

ÍNDICE

En esta parte deberán señalarse los capítulos o apartados que constituyen la estructura del documento. La relación numérica deberá ser <http://www.elprisma.com/manuales.htm>

una para todo el documento. Cuando el Manual se edite utilizando ambos

lados de las hojas, deberá usarse la palabra página en vez de hoja, para localizar cualquier parte.

Asimismo, en virtud de que el Manual podría integrarse por varios apartados, es conveniente que la numeración se realice por capítulos. Ello es importante porque le da flexibilidad al documento, en razón de que, al modificarse alguna de sus partes, únicamente se sustituyen los cambios efectuados.

PRESENTACIÓN

Deberá contener una explicación de lo que es el documento, cuáles son sus propósitos y a quiénes se dirige, así como su ámbito de aplicación. Por lo general, la presentación no deberá exceder de dos cuartillas y su redacción deberá ser clara y sencilla.

Es conveniente que se resalte la importancia del Manual, a través de un mensaje de la más alta jerarquía de la institución u organismo, así como hacer notar el papel que debe desempeñar el personal correspondiente en la aplicación del mismo, ya que sin su participación todos los esfuerzos de

<http://www.elprisma.com/manuales.htm>

mejoramiento administrativo no tendrán los resultados deseados.

OBJETIVO GENERAL

Deberá establecerse el propósito que se desea alcanzar; es decir, qué se pretende lograr con la integración y aplicación del Manual.

Para la redacción del objetivo general se recomienda lo siguiente:

- Iniciar la descripción del objetivo general con un verbo en infinitivo.

- Especificar con claridad el fin último o misión que pretende la unidad administrativa; es decir, establecer el qué, el por qué y para qué, teniendo cuidado de no aludir al cómo, ni a los medios necesarios para llevarlo a cabo.

- Cuidar que en la redacción del objetivo general se haga referencia al estado futuro deseado, sin expresarlo como una acción, ya que ésta suele asociarse al medio y no al fin.

- Definir el objetivo general de tal forma que resulte práctico y racionalmente factible.

INDICE DE LA MATERIA OBJETO DEL MANUAL.

Puede ser integrado en apartados y enlistarlos; sin embargo, para un mejor orden se recomienda separar cada elemento objeto del Manual, agrupándolos como a continuación se describe:

Elemento No. 1

- Objetivo

<http://www.elprisma.com/manuales.htm>

- Descripción
- Diagramas
- Simbología y claves
- Formatos e instructivos

Elemento No. 2

Para mayor precisión se dará una breve explicación de cada apartado:

- Objetivo

Se deberá describir el fin que persigue cada elemento, de manera clara y precisa, para que el personal de la dependencia u organismo conozca el propósito por el que se desarrolla.

- Descripción.

En este apartado deberá describir los elementos objeto del Manual, anotando cada una de las operaciones que se incluyen en todo el proceso.

- Simbología y Claves

Con el objeto de hacer más clara la interpretación de los diagramas que contendrá el Manual, deberán ser incluidos los símbolos que se utilizarán en la diagramación; éstos tendrán un significado preciso.

VALIDACIÓN

Deberá ser incluido un apartado para que, una vez que se ha elaborado el Manual, sea sometido a la autorización o validación de las instancias correspondientes. <http://www.elprisma.com/manuales.htm>

La validación es un aspecto importante, en razón de que, con ese hecho, se le otorga valor y vigencia al Manual.

CRÉDITOS

En esta parte deberá ser mencionado, con su nombre y cargo, el personal que participó en la integración del Manual.“

<http://www.elprisma.com/manuales.htm>

EQUIPOS Y MATERIALES DE COCINA

3.1 Mantenimiento del equipo de cocina

3.1.1 Limpieza del equipo de cocina

El equipo y los recipientes que vayan a estar en contacto con los alimentos deberán proyectarse y fabricarse de manera que se asegure que, puedan limpiarse, desinfectarse y mantenerse de manera adecuada para evitar la contaminación de los alimentos, los utensilios no deben poseer piezas ni mangos de madera, sino que estarán fabricados totalmente de metal o de otros materiales no absorbentes; deberán fabricarse con materiales que no tengan efectos tóxicos para el uso al que se destinan. En caso necesario, el equipo deberá ser duradero y móvil o desmontable, para permitir el mantenimiento, la limpieza, la desinfección y la vigilancia y para facilitar, la inspección en relación con la posible presencia de plagas. (Jacob Michael, 1990, p.89)

Los equipos deben mantenerse en un estado de conservación y reparación apropiado, con el fin de facilitar todos los procedimientos de saneamiento; de modo que el equipo cumpla la función para la que fue adquirido; básicamente, cualquier etapa que sea crítica para la inocuidad del alimento y para prevenir la contaminación del mismo. (ibidem, p. 89)

Los métodos de limpieza adecuados y los materiales dependerán de la naturaleza del alimento. La desinfección puede ser necesaria después de la limpieza. (ibidem, p. 89)

3.1.2 Limpieza de plqué, vajilla, cristalería y cochambre

Los cubiertos podrán lavarse de dos maneras:

LAVADO A MAQUINA

Los cubiertos que se lavaran a máquina tendrán una temperatura mínima de 60° C con un aclarado final de 82° C, se utilizan tres tipos de productos químicos: un detergente un aditivo para el aclarado y un desinfectante que suele ser hipoclorito sódico y que se inyecta automáticamente a dosis programadas. (Jacob Michael,1990,p.89)

LAVADO A MANO

Los cubiertos utilizados en el servicio deberán depositarse en una solución caliente y jabonosa por espacio no menor de 20 minutos antes de proceder a lavarlos y luego pasaran a un aclarado compuesto por agua y una solución de yodo. La manera correcta de hacer un secado a mano es utilizando toallas desechable. Los platos húmedos no se apilaran cuando se vayan a utilizar de nuevo pues hay mayor probabilidad a que se contaminen. (Leoni Comblenie Lambertine, 1999, p.97)

Para la vajilla y cristalería la temperatura mínima es de 55°C tanto para los ciclos de lavado como para el aclarado, se utilizan tres tipos de productos químicos: un detergente un aditivo y un desinfectante. La totalidad del ciclo de lavado, con cambio de agua caliente en cada tiempo exige entre uno y medio y tres minutos. Los lavaplatos deben revisarse periódicamente y en algunos lugares donde el agua es más dura precisan un equipo ablandador de agua. (ibidem, p. 97)

Se recomienda un sistema de secado por calor o secado por aire, en los escurrideros de cubiertos vajillas y cristalerías. (ibidem, p. 97)

Para el cochambre será preciso utilizar dos pilas una para lavar y otra para aclarar, pues sólo así se puede asegurar que el aclarado se realice a fondo, tendrá que cambiarse con frecuencia el agua con detergente y el agua con aclarado pues este equipo contiene mayor residuo de grasa. El aclarado no Tendrá efecto desinfectante si el agua no

alcanza los 75-82°C temperatura excesivamente elevada para soportarla con las manos desnudas por lo cual Será preciso utilizar cestas metálicas, se utilizaran cepillos de nylon que se lavaran y secaran cuidadosamente después de cada uso. (Jacob Michael,1990,p.75)

3.1.3 Limpieza de superficies, pilas, refrigeradores y equipo de reparación

Todas las superficies donde se preparan alimentos serán impermeables y de materiales fáciles de limpiar, nunca se utilizaran superficies de madera. Las planchas de cortar y de picar serán de polipropileno o de un material semejante. Todas las estructuras de apoyo se conservaran en perfecto estado y se inspeccionaran y limpiaran periódicamente. (ibidem, p. 77)

Las mesas se mantendrán separadas de las paredes a no ser que se hayan construido como prolongación de estas. La junta entre la mesa y la pared se mantendrá cubierta y bien cerradas. Es importante que toda superficie que este en contacto con alimentos se haya secado antes de utilizarla, sobre todo si se trata de algún artículo que se vaya a consumir sin mas preparación culinaria. (ibidem, p. 77)

Las pilas serán diseñadas en acero inoxidable y situadas de forma que puedan limpiarse y repararse con facilidad se evitara todo saliente y una junta en los ángulos entre los bordes y el salpicadero (superficies recubiertas con azulejo detrás de la pila), las plataformas con desagüe y las paredes adjuntas estarán protegidas por acero inoxidable, las pilas para la cocina lavamanos y todas las zonas adyacentes por encima y por debajo se mantendrán en buen estado y se limpiara con una solución desinfectante. (ibidem, p. 77)

Las instalaciones de refrigeración se deben colocar al la mayor distancia posible de las cocinas y otras fuentes de calor. Los refrigeradores

no deben empotrarse pues la ventilación es esencial para su funcionamiento.

"Toda cocina exige instalaciones adecuadas de refrigeración:

Cámara fría y despensa de mantenimiento a menos de 10 ° C

Cámaras de refrigeración a temperaturas de -3° C a 5°C

Cámaras de congelación profunda a -18° C O Menos" (Jacob Michael, 1990, p. 78)

3.2 Limpieza general

3.2.1 Limpieza de suelos

Los suelos habrán de ser de fácil limpieza y conservación se repara inmediatamente toda superficie estropeada así como cualquier grieta en las juntas. La limpieza de todos los puntos de difícil acceso como las zonas que se encuentran detrás de los hornos caldera y otros equipos bajo las tablas y estanterías y en los ángulos de paredes y suelos. Todo alimento que caiga al suelo será recogido inmediatamente las vías de desagüe de limpiaran periódicamente sobre todo los ángulos y las esquinas rebajadas. (ibidem, p. 80)

3.2.2 Limpieza de paredes

Las paredes deben ser de superficie lisa y fáciles de limpiar. Las pinturas con relieves no son adecuadas. En ciertos lugares, por ejemplo en los alrededores de los sumideros y junto al equipo de cocina, las superficies de las paredes deben ser resistentes a las temperaturas elevadas, la humedad y los golpes. Una buena superficie para las paredes es la de los azulejos de cerámica. La limpieza de las paredes se llevara a cabo cada tres meses y por lo menos cada seis, las partes inferiores, sumideros y superficie de preparación de alimentos por lo menos se lavara una vez por semana. (ibidem, p. 80)

3.2.3 Limpieza de techos

Los techos estarán constituidos de materiales lisos e impermeables, es especialmente importante cuidar la ventilación y el alumbrado cuando los techos recubran tuberías o conductos, será preciso instalar en ellos trampillas o puertas que permitan la practica de inspecciones periódicas.

(Jacob Michael,1990,p.92)

3.2.4 Limpieza de puertas y ventanas

Las puertas y ventanas de toda la zona de almacenamiento serán a prueba de roedores a las puertas se le adaptan placas metálicas que permitan abrirlas empujándolas con el pie, las ventanas se abrirán hacia el techo y tendrán una rejilla a prueba de moscas e insectos.(ibidem,p.95)

3.2.5 Ventilación

Será preciso prever una ventilación adecuada para las cocinas, todas las rejillas campana y conductos suspendidos estaban construidos de tal forma que faciliten su limpieza. Las campanas y los conductos se inspeccionaran cada tres meses o con mayor frecuencia si es necesario. Los filtros se limpiaran o renovaran periódicamente si se quiere evitar el incendio, se comprobaran anualmente todos los sistemas de ventilación y el flujo de aire que producen, y se conservaran de acuerdo con el procedimiento dispuesto. (ibidem,p.95)

3.2.6 Iluminación

Todas las superficies de trabajo estarán bien iluminadas, de acuerdo con las normas reglamentarias locales. Será preciso tener cuidado con la iluminación de las cámaras frías y los lugares de almacenamiento de los alimentos. Todos los puntos de luz se inspeccionaran cada tres meses o con mayor frecuencia; es preciso distribuir claramente las responsabilidades de la conservación y la limpieza de los puntos de luz.

(ibidem,p.95)

OPERACIONES

4.1 Alimentos

4.1.1 Definición de alimento

Toda sustancia o mezcla de sustancias naturales o elaboradas, que ingeridas por el hombre aportan a su organismo los materiales y la energía necesaria para el desarrollo de sus procesos biológicos. Incluye además las sustancias o mezcla de sustancias que se ingieren por hábitos, costumbres, tengan o no valor nutritivo. (Leoni Comblenie Lambertine, 1999, p. 20)

4.1.1.1 Tipos de Alimento

De acuerdo con las características propias de cada alimento, tales como su actividad de agua, su acidez, su composición química, el proceso de elaboración que ha sufrido, la manera en que se lo ha de mantener y las condiciones específicas de su consumo, podemos clasificarlos en: Alimentos de alto riesgo y Alimentos de bajo riesgo. (ibidem, p. 22)

4.1.1.2 Clasificación de los alimentos

Alimentos de Alto Riesgo

Los alimentos de alto riesgo son aquellos listos para comer, que, bajo condiciones favorables de temperaturas, tiempo y humedad pueden experimentar el desarrollo de bacterias patógenas (dañinas). (ibidem, p. 22)

Las características propias de estos alimentos como la forma en que se consumen, (generalmente no sufren un tratamiento posterior, por ej. calentamiento, antes de ser consumidos) hacen que favorezcan el desarrollo bacteriano y la aparición de toxinas bacterianas. (ibidem, p. 22)

“Estos alimentos se caracterizan por poseer:

Alto contenido proteico

Alto porcentaje de humedad (agua)

No ser ácidos

Requerir un control estricto de la temperatura de cocción y de conservación.

Dentro de este grupo encontramos:

- Carnes rojas y blancas cocidas y sus derivados
- Huevos y productos derivados del huevo
- Pescados y mariscos
- Leche y productos lácteos
- Papas y arroz cocido

El riesgo que tienen estos alimentos de sufrir alteraciones o deterioro es alto, por ello se recomienda realizar un manejo cuidadoso de los mismos durante la compra, almacenamiento y elaboración. (Leoni Comblenie Lambertine, 1999, p. 20)

Alimentos de Bajo Riesgo

Son aquellos que permanecen estables a temperatura ambiente y no se echan a perder a menos que su manipulación sea incorrecta.

Este grupo comprende alimentos con bajo contenido acuoso, ácidos , conservados por agregado de azúcar y sal.

Entre ellos encontramos:

- Pan
- Galletitas
- Cereales
- Snacks
- Azúcar

- Sal
- Encurtidos
- Harinas

El riesgo de sufrir alteraciones o deterioro es bajo, pero aun así se recomienda realizar un manejo cuidadoso de los mismos, especialmente en el almacenamiento. (Leoni Comblenie Lambertine, 1999, p. 23)

4.2 Contaminación de los alimentos

En general la producción de alimentos libres de contaminantes no sólo depende del lugar de su producción sino también de los procesos de elaboración y de las personas que toman contactos con ellos. La contaminación de los mismos puede producirse en cualquier momento desde su cosecha, pasando por la elaboración a nivel industrial, hasta cuando se prepara la comida en el hogar. (Jacob Michael, 1996, p. 15)

Aquí le contamos qué es la contaminación de los alimentos y cómo se puede producir, para que usted tome en cuenta el rol fundamental que usted puede cumplir en la prevención de la contaminación de los alimentos. (ibidem, p. 15)

Un alimento esta contaminado cuando en él hay presente sustancias extrañas. Estas pueden ser de naturaleza:

- Química
- Física

Biológica (ibidem, p. 15)

Contaminación Química

La contaminación química, se produce cuando el alimento se pone en contacto con sustancias químicas. (Jacob Michael, 1996, p. 28)

Esto puede ocurrir durante los procesos de producción, elaboración industrial y casera, almacenamiento, envasado, transporte. Las sustancias involucradas pueden ser plaguicidas, residuos de medicamentos de uso veterinario (antibióticos, hormonas), aditivos en exceso, productos de limpieza, materiales de envasado inadecuados, materiales empleados para el equipamiento y utensilios, etc. (ibidem, p. 28)

Contaminación Física

Consiste en la presencia de cuerpos extraños en el alimento. Estos son en general mezclados accidentalmente con el alimento durante la elaboración. Algunos ejemplos son: vidrios, metales, polvo, hilachas, fibras, pelos. (ibidem, p. 29)

Contaminación Microbiológica

Puede deberse a la presencia de bacterias, virus, hongos, parásitos.

Estos organismos son muy pequeños para ser vistos a simple vista y su peligro radica en que generalmente no alteran de manera visible al alimento. (ibidem, 1996, p. 29)

De este grupo la contaminación por bacterias patógenas (dañinas), es la causa más común de intoxicación alimentaria. (ibidem, p. 29)

La fuente más común de bacterias es el hombre. Esto se da por una inadecuada higiene personal de aquellas personas que manipulan o venden alimentos. (ibidem, p. 29)

4.2.1 Prevención de la contaminación cruzada

Es importante conocer como se pueden contaminar los alimentos para tomar las medidas preventivas adecuadas. La contaminación cruzada se produce cuando microorganismos patógenos (dañinos), generalmente bacterias, son transferidos por medio de alimentos crudos, manos, equipo, utensilios a los alimentos sanos .(Jacob Michael, 1996, p. 15)

4.3 Almacenamiento

4.3.1 Almacenamiento de carnes Rojas

El tiempo que los alimentos se mantienen comestibles es aumentado por su almacenamiento a temperaturas menores de 40° F, . (Desrosier Norman W.,1990,p.74)

Las carnes deben ser refrigeradas en todas las etapas entre la matanza y la comida. Si deseamos guardar la carne por una semana debemos poner su temperatura por debajo de 40° F rápidamente, de otra manera la carne comenzara a corromperse. La carne de res es añejada algunas veces por 4 o hasta 6 semanas. si queremos guardar la carne por mas tiempo, debemos usar los métodos mas drásticos de conservación (congelación, enlatado, radiación, secado, ahumado). (ibidem,p.75)

Cuando la carne fresca se envía rápidamente al mercado se usaran temperaturas cerca de los 32° F en las cámaras de almacenamiento. Cuando se envió al mercado se va a retrasar, la carne es congelada y mantenida a 0° F o menos. (ibidem,p.75)

La humedad del cuarto de almacenamiento es un factor que requiere atención.

4.3.2 Almacenamiento de Frutas y Verduras

Las frutas frescas y los vegetales vivos, mantienen sus procesos de vida durante el almacenamiento frío. Ellos se guardaran solamente mientras estén vivos y son capaces de resistir los organismos de la descomposición. Estados vivos, oxidan el azúcar y producen calor, este calor nulifica los beneficios de la refrigeración. Por lo tanto debemos tener mas capacidad de refrigeración que la requerida, para el tejido muerto. Necesitamos suficiente refrigeración para nulificar el calor producido, y aún mas para enfriar la fruta y disminuir su velocidad de respiración. Los productos perecederos que son almacenados deben estar libres de enfermedades y de daños. Las frutas deben encontrarse en un estado apropiado de madurez para su mejor vida de almacenamiento. (Desrosier Norman W.,1990,p.78)

4.3.3 Almacenamiento de Pescados y Mariscos

El pescado fresco es más perecedero que la carne. El almacenamiento del pescado en hielo hace mas lento el proceso, pero la carne se vuelve suave y lacia. El color brillante de la piel se opaca. Se pierde el sabor dulce del pescado fresco. Se desarrollan fuertes olores desagradables. Cuando es pescado en el mar, es empacado rápidamente en pedazos de hielo y mantenido así a lo largo de la línea que va del mar a nuestras mesas. Los mariscos pueden ser guardados una semana si son enfriados a las temperaturas del hielo. (ibidem,p.78)

4.3.4 Huevos

Los huevos deben almacenarse a la temperatura más baja posible que no permite solidificarse a la parte interior del huevo. Si el interior se solidifica, la expansión resultante puede causar el rompimiento del cascaron. Esto resulta en dificultades, ya que los huevos con albuminia espesa y firme se solidifican a temperaturas mayores que los huevos con albumina rala. (ibidem,p.77)

ENSEÑANZA DE LA HIGIENE

5.1 Higiene

Aplicación pública o privada de ciertos principios o reglas de salud: limpieza, aseo de las viviendas, restaurantes y poblaciones. (Leoni Comblenie Lambertine, 1999, p. 131)

5.1.2 Higiene especial

Aplicación de los conocimientos de higiene general a determinado estado, edad, profesión, etc. (ibidem, p. 131)

El estado de la higiene en los restaurante debe cuidarse encarecidamente mediante una buena supervisión y constante vigilancia, y al mismo tiempo mediante la verificación del lugar que ocupa el Restaurante, de los empleados que laboran en él, en los alimentos desde que son recibidos, siguiendo el proceso de elaboración y hasta que se sirven al comensal. (por lo general la contaminación de alimentos ocurre después de que los alimentos entran al establecimiento). (ibidem, p. 131)

Cuando estos principios de higiene no se cumplen, la culpa no debe atribuirse directamente a los empleados, pues es probable que nunca hayan adquirido buenas costumbres higiénicas o que en los establecimientos no se proporcionen las condiciones sanitarias requeridas. (ibidem, p. 131)

5.2 Higiene personal

En términos de higiene personal, nunca serán exagerado insistir en los buenos hábitos personales, lavarse las manos con agua y jabón, incluso con agua caliente (de ser necesario, un cepillo para uñas); secarse las manos con una toalla limpia antes de comenzar a trabajar y lavárselas inmediatamente después de ir al baño. (Sutherland Douglas, 1997, p. 181)

Muy recomendables son los baños antes y después del trabajo, y durante el descanso conviene darse una checada; es preciso a menudo lavarse la cara, manos y boca, así como mantener el cabello en orden y bien peinado. .(Sutherland Douglas,1997,p.131)

LA CARA

La cara debe ser siempre limpia, sin maquillaje y color en los labios, el hombre debe estar perfectamente rasurado; estas condiciones siempre evitan que pueda existir alguna contaminación física o química.(ibidem, p. 131)

LAS MANOS

Las reglas básicas de higiene para las personas que manejan alimentos demandan absoluta limpieza; las uñas requieren especial atención, conservándolas cortas y limpias; las manos deben estar siempre limpias y cuidadas, no secarlas jamás con servilletas, es muy recomendable usar aparato secador de aire caliente. (ibidem, p. 131)

EL CABELLO

El arreglo del cabello es también importantísimo. En la mujer debe estar recogido, lo cual es una medida estrictamente higiénica. El hombre debe tenerlo bien cortado y peinado; se debe arreglar en el tocador. Se debe prescindir de usar brillantina y productos perfumados. Mantenga siempre cubierto el pelo, de tal manera que no caiga cabello a los alimentos. (ibidem, p. 132)

LOS PIES

El cuidado de los pies es muy importante siempre en el área de cocina hay que usar zapatos cómodos y antiderrapantes, los pies son los que más cuidado requieren. (ibidem, p. 132)

CUIDADOS ESPECIALES

Las personas que manejan alimentos, en especial, en las áreas de preparación de estos se deben evitar objetos de joyería, ya que resultan peligrosos al maniobrar alguna maquinaria; los anillos por ejemplo podrían albergar gérmenes; de igual manera las operadoras que manejan alimentos nunca deben aplicarse cosméticos mientras realizan su trabajo en la cocina o en cualquier otra área relacionada con el servicio de alimentos. (Sutherland Douglas,1997,p.132)

LIMPIEZA DE LA ROPA DE TRABAJO

La ropa de trabajo debe lavarse y de cambiarse diariamente, debe usar única y exclusivamente para la preparación de los alimentos. Esta debe cubrir la mayor parte del tronco y del cuello. (ibidem, p. 181)

5.2.1 Inodoros, Vestidores y duchas

Es indispensable la verificación de la construcción y funcionamiento del lugar, aseo de los salones, estancias terrazas, cocinas, sanitarios, vestidores y salas de estar para los empleados. (ibidem, p.181)

5.3 Enfermedades contagiosas

Si una persona se encuentra enferma o padece diarrea debe abstenerse de manejar alimentos y consultar inmediatamente al médico. De igual manera si la persona que maneja alimentos tiene contacto con personas que tiene problemas estomacales, gripe, garganta, o intestinal es mejor consultar a su médico. . (ibidem,p.181)

5.4 Examen médico

La salud personal es muy importante, es necesario que las personas que trabajan en Restaurantes prueben su estado de salud con una tarjeta extendida por un médico de la Secretaria de Salud. La Secretaría de Salud,

a través de la Subdirección General del Control de Alimentos y Bebidas, vigila el control, el manejo y la producción de alimentos; esta función la realiza el Departamento de Atención Preventiva, en coordinación con las autoridades de Salud Pública. (Leonie Comblenie Lambertine, 1999, p. 149)

Es necesario y aconsejable que las personas que trabajan en Restaurantes tengan la tarjeta de salud y debe exigirla el gerente del establecimiento para su propia protección y prestigio del lugar; la tarjeta se extiende al personal uniformado, meseros, garroteros, personal de cocina, etc. (ibidem, p. 149)

La tarjeta hace constar que el interesado no padece ninguna enfermedad, como tuberculosis, males venéreos, de la piel, disentería amebiana, bacilar, tifoidea, paratifoidea, parasitosis, ni enfermedad alguna que pueda ser transmitida por contagio. Esta tarjeta debe renovarse cada año y debe practicarse un examen de la sangre cada seis meses. En caso de que algún empleado presente problemas de salud, el gerente o encargado de personal, debe suspenderlo, así sea un simple resfriado o por algún accidente en el trabajo, como una cortada, quemadura, etc. (ibidem, p. 149)

También se exige a todos los establecimientos un equipo de primeros auxilios completo que incluya(gasa, algodón, alcohol, mercurio, mertiolate, éter y productos para el tratamiento de quemaduras entre otros.).(ibidem, p. 149)

CONTROL DE PLAGAS Y DESINFECCIÓN

6.1 Consideraciones generales

El adoptar las medidas adecuadas desprotección de las cocinas de Restaurantes contra roedores e insectos puede reducir considerablemente el riesgo de que los alimentos se contaminen y desperdicien. Cualquier medida que se adopte será inútil si después los empleados se olvidan de cerrar las puertas y las ventanas o poner las tapaderas de los cubos de basura. (Jacob Michael, 1996, p. 82)

Cuando los gerentes vayan a suscribir un contrato para la eliminación de plagas con una compañía privada habrá que examinar la conveniencia de adoptar determinadas salvaguardias. (ibidem, p. 82)

Para ello es esencial conocer cuales son los venenos y los insecticidas, las costumbres de las diversas plagas y los riesgos de contaminación de los alimentos; Antes de seleccionar una compañía habrá de tomarse en cuenta los siguientes elementos:

Si se va a realizar un estudio y presentar a la gerencia un informe que se discutirá entre ambas partes antes de iniciar el tratamiento.

Para que tipo de plaga puede servir el tratamiento.

Que asesoramiento se dará a cerca de medidas preventivas

Con que urgencia se va a iniciar el tratamiento y con qué frecuencia se visitarán las instalaciones cuando se produzcan infecciones.

Que personal y equipo poseerá la empresa a contratar.

Con que frecuencia se realizan después visitas periódicas y que tipo de investigaciones van a realizarse.

Si se preparan informes de las visitas.

Si el contrato puede facilitar tres nombres de tres clientes actuales.

Si los métodos o materiales que van a emplearse están permitidos por las autoridades.

Que capacitación se ha dado al personal.

Que cobertura de responsabilidad tiene el contratante.

Si el contrato es miembro de alguna asociación de lucha contra las plagas que se obliguen a observar un código de prácticas.

Si en caso de que el contratante encuentre plagas distintas a las cubiertas por el contrato, se lo ha de notificar a la gerencia.

Si el contrato incluye el servicio del equipo mecánico o eléctrico de lucha contra plagas. (Jacob Michael, 1996, p. 82)

6.2 Formas de controlar plagas

6.2.1 Insectos

Hacia los lugares donde se preparan alimentos se ven atraídos gran diversidad de insectos, como moscas, moscones, moscas verdes, cucarachas, hormigas, avispas y polillos, algunos de los cuales pueden intervenir activamente en el deterioro de los alimentos almacenados. (ibidem, p. 83)

“Las medidas preventivas de la infección por insecto figuran las siguientes:

Protección del edificio contra su entrada

Eliminación de criaderos

Protección de los alimentos de forma que los insectos no puedan llegar hasta a ellos.

Dstrucción de los insectos en cualquier momento de su ciclo biológico, fuera o dentro de las instalaciones. Estos insectos pueden transportar gérmenes desde la basura o los excrementos a los alimentos, que así puedan transmitir enfermedades. Las moscas transportan la materia sobre sus cuerpos y patas y en el momento de comer contaminan los alimentos. (Jacob Michael, 1996, p. 84)

Los insectos pueden dejar sus heces sobre los alimentos y la carne puede contaminarse con sus huevos o larvas; Es casi imposible evitar que los insectos entren en los locales si bien los mosquiteros en ventanas, puertas y ventiladores pueden ser mayor parte de los insectos voladores. (ibidem, p. 84)

Normalmente los insectos pueden eliminarse mediante el uso de insecticidas en polvo o en rociamientos, contra huevos, larvas o adultos. Siempre que su uso este autorizado, los rociamientos que dejan un residuo duradero eliminan la mayor parte de las especies de moscas, pero es preciso tener mucho cuidado cuando se aplique en zonas en las cuales se preparan alimentos. (ibidem, p. 84)

Las cucarachas viven y crían en lugares húmedos y oscuros como alrededor de las tuberías, bajo los refrigeradores, en armarios y despensas. (ibidem, p. 84)

6.2.2 Roedores

Las ratas y los ratones son destructores, además de constituir peligrosas fuentes de infección; en los almacenes destruyen los alimentos y transmiten diferentes bacterias patógenas. Toda superficie que toquen ha de considerarse como contaminada. (ibidem,p.85)

Cuando ratas y ratones se hallan en pequeño número pueden ser difíciles de detectar. El personal de limpieza deberá conocer la necesidad de notificar inmediatamente cualquier signo de infestación que puedan observar en el curso de su trabajo normal como heces, frotaduras y

carretas, agujeros y raspaduras, roeduras, marca de grasas en los zócalos, huellas de pisadas en el polvo o en tierra húmeda, alimento o recipientes de alimentos dañados y la observación de ratos o ratones muertos o vivos. (Jacob Michael, 1996, p. 85)

La gerencia deberá de examinar sistemáticamente y periódicamente todos los rincones de la instalación que no estén directamente a la vista, rincones cálidos y oscuros, pasajes, escaleras, parte inferior, aparadores, huecos en el suelo, espacios bajo la estantería, de tras de la mercancía, grietas y agujeros en las paredes y en los techos por donde pasan las tuberías. (ibidem, p. 86)

Para evitar ratas y ratones entren los locales, será preciso preparar continuamente el edificio, tapando todos los agujeros o posibles puntos de entrada. Siempre que vean huellas de roeduras de ratones que han trato de entrar en las instalaciones de cocina, el lugar se cubrirá con una placa de metal. (ibidem, p. 86)

Los ratones pueden entrar a los locales en sacos de alimentos, como, por ejemplo, los de harina en materiales empaquetados. Los materiales almacenados al aire libre, en cobertizos o en edificios exteriores, se apilarán sobre plataformas de madera situadas por lo menos a 30cm por encima del suelo y a 60cm de la pared. (ibidem, p. 86)

Las ratas beben unas tres veces mas de agua de lo que comen, de forma que es importante evitar que tenga acceso al agua, suprimiendo grifos que goteen, desagües defectuosos, etc. Cuando los locales están infectados, será preciso tomar inmediatamente las medidas necesarias para destruir ratas y ratones. Para hacer una selección de plaguicida es muy necesario o importante tomar en cuenta que existen venenos contra roedores son también peligrosos para el ser humano. Los mejores venenos son los anticoagulantes, que son pocos tóxicos para las personas y los animales domésticos. (ibidem, p. 86)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

ANTECEDENTES DEL RESTAURANTE MI CIUDAD

El Señor Alfonso Ramos Escalera y su hermano Javier Ramos Escalera, comenzaron a trabajar a la edad de 13 y 14 años, los jóvenes a su vez estudiaban la secundaria.

El Señor Alfonso Ramos Escalera fue ascendiendo hasta llegar a ser Gerente a la edad de 17 años del restaurante Charles China Poblana, después comenzó a trabajar en la Ciudad Guadalajara, donde llamo a su primo el Sr. Eduardo Escalera, así pasaron por diferentes ciudades como México y Toluca, en las cuales fueron ascendiendo de puestos. A su regreso a Puebla se asociaron y decidieron instalar un restaurante; el Arquitecto Enrique Gutiérrez con la ilusión de tener un restaurante hablo con el Sr. Alfonso Ramos y así decidieron asociarse con el Sr. Javier Ramos y el Sr. Eduardo Escalera formando el Restaurante "Mi Ciudad".

La idea del nombre surgió en la simulación de una ciudad, en este caso Heroica Ciudad de Puebla de los Angeles, en el restaurante podemos encontrar murales de las calles de Reforma, las cúpulas de la Catedral y los balcones coloniales de algunas casas antiguas, los dragones del zócalo, las alcantarillas, la panadería llamada el hornito, siendo esta la más antigua de la ciudad y los puestos de periódico del zócalo, así formando el restaurante con cada detalle de la ciudad de Puebla.

Después del montaje y la decoración lo siguiente era la inauguración la cual fue el Sábado 14 de Abril de 1999; abriendo sus puertas al publico el Lunes 16 de Abril del mismo año.

Su razón social es:

"Promoción y Operación de Restaurantes Mexicanos S.A. de C.V."

El restaurante abrió sus puertas con cuarenta empleados que hasta hoy se han duplicado, ya que actualmente cuenta con 80 empleados en piso y cocina.

El Restaurante Mi Ciudad ofrece comida auténticamente mexicana en un ambiente muy original. Innovador y a la vez moderno; nuestro concepto fue el de crear "la Antigua ciudad de Puebla", con detalles típicos de la ciudad.

Nuestra especialidad es la COMIDA MEXICANA TÍPICA DEL ESTADO DE PUEBLA, ofreciéndoles desde una sencilla botana hasta LOS PLATILLOS MAS SUCULENTOS Y SOFISTICADOS, claro sin faltar el pan de horno y las tortillas hechas a mano para que se sienta como en su casa.

Nuestras especialidades son:

- Sopa de flor de calabaza.
- Medallones con huitlacoche.
- Molcajete de camarón.
- Filete de pescado al perejil frito.
- Filete Mi Ciudad (Aguacate y espejo de frijol)

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo "transeccional descriptiva" ya que la recolección de datos es en un solo momento y en un tiempo único; y tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o mas variables. (Hernández Sampieri Roberto, Metodología de la investigación)

HIPOTESIS

Al adecuar el Distintivo H a las necesidades de higiene del restaurante "Mi Ciudad" se implementaran los programas propuestos por dicho distintivo con mayor facilidad.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se aplicara en este trabajo es una investigación no experimental ya que no manipulamos las variables para obtener un resultado si no que nos basamos en la situación que existe.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Esta investigación no cuenta con una muestra, debido a que la cocina del restaurante "Mi Ciudad" esta compuesta por un número pequeño de trabajadores y esto nos facilito aplicar el instrumento de la investigación.

**LISTA DE VERIFICACION
DEL MANEJO HIGIENICO DE
LOS ALIMENTOS PARA LA
CERTIFICACION "H"
APLICADA AL
RESTAURANTE
"MI CIUDAD"**

El manejo de los alimentos del restaurante mi ciudad es incorrecto en algunos procedimientos, por lo cual se propone un proceso adecuado para el manejo higienico de los alimentos.

COMPARACION

PROCEDIMIENTO DEL RESTAURANTE “MI CIUDAD”

1	RECEPCIÓN DE ALIMENTOS
	El área de recepción se encuentra limpia. Los pisos, paredes y techos se encuentran en buen estado. No existen malos olores.
a)	Cuenta con iluminación que permite verificar el estado de los insumos.
b)	La báscula esta completa, limpia y sin presencia de oxidación.
c)	Se encontraron algunos envases de alimentos con abolladuras y algunos no están íntegros
e)	La entrega de los productos se planea de antemano y se inspecciona inmediatamente de acuerdo a las características organolépticas establecidas.
f)	Se verifican las temperaturas recomendadas para cada producto (Llevar registros): Refrigerados máximo a 4 °C / Congelados mínimo a -18 °C.

PROCEDIMIENTO PROPUESTO POR EL DISTINTIVO “H”

1	RECEPCIÓN DE ALIMENTOS
	Área de recepción limpia. Pisos, paredes y techos en buen estado. Ausencia de malos olores.
a)	Cuenta con iluminación que permite verificar el estado de los insumos.
b)	Báscula completa, limpia y sin presencia de oxidación.
c)	Envases de alimentos limpios e íntegros: libres de rupturas, abolladuras, sin señales de insectos o materia extraña con fecha de caducidad o consumo preferente vigente.
e)	La entrega de los productos se planea de antemano y se inspecciona inmediatamente de acuerdo a las características organolépticas establecidas.
f)	Verifican las temperaturas recomendadas para cada producto (Llevar registros): Refrigerados máximo a 4 °C / Congelados mínimo a -18 °C.

PROCEDIMIENTO DEL RESTAURANTE “MI CIUDAD”

2	ALMACENAMIENTO
	El area de almacenamiento se encuentra seca y limpia. Ventilada.
a)	Iluminada.
	El piso, techo y paredes estan limpios.
b)	El almacen no presenta cuarteaduras o grietas.
c)	Los alimentos y recipientes no se colocados sobre el piso.
d)	Cuentan con anaqueles de superficie inerte, limpios y en buen estado. Las instalaciones no presentan oxidación o descascarapamiento.
e)	El sistema establecido para el almacenamiento de los alimentos es empírico
f)	Los recipientes y envases se encuentran limpios y cerrados, pero no todos estan integros
g)	Las latas se encontraron sin abombamientos, abolladuras ó corrosión.
h)	Los granos y productos secos se encuentran sin rastros de plagas, ni hongos.
i)	Los alimentos rechazados se encontraron están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos, teniendo para ello un área específica y marcada para productos rechazados.

PROCEDIMIENTO PROPUESTO POR EL DISTINTIVO “H”

2	ALMACENAMIENTO
	Área seca y limpia. Ventilada.
a)	Iluminada.
	Piso, techo y paredes, limpios.
b)	Sin cuarteaduras o grietas.
c)	Sin alimentos o recipientes colocados sobre el piso.
d)	Anaqueles de superficie inerte, limpios y en buen estado. Sin presencia de oxidación o descascarapamiento.
e)	Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados y etiquetados). Verificar que el proceso sea completo, para su adecuada rotación.
f)	Recipientes y envases limpios, íntegros y cerrados
g)	Latas sin abombamientos, abolladuras ó corrosión.
h)	Granos y productos secos sin presencia ó rastros de plagas, ni hongos.
i)	Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos, teniendo para ello un área específica y marcada para productos rechazados.

**PROCEDIMIENTO DEL RESTAURANTE
“MI CIUDAD”**

3	MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS
a)	Los plaguicidas estan almacenados en gabinetes bajo llave.
b)	El almacenamiento de detergentes y desinfectantes, esta separado de los alimentos y utensilios de cocina.
c)	Las sustancias químicas se encuentran en recipientes etiquetados y cerrados. Se lleva un control estricto en el uso de las sustancias químicas. Todas las sustancias químicas indicar su toxicidad, empleo y medidas en caso de contacto o ingestión.

**PROCEDIMIENTO PROPUESTO POR EL
DISTINTIVO “H”**

3	MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS
a)	Plaguicidas almacenados en gabinetes bajo llave.
b)	Almacenamiento de detergentes y desinfectantes, separados de los alimentos y utensilios de cocina.
c)	Sustancias químicas en recipientes etiquetados y cerrados. Control estricto en el uso de los mismos. Indicar su toxicidad, empleo y medidas en caso de contacto o ingestión.

PROCEDIMIENTO DEL RESTAURANTE “MI CIUDAD”

4	REFRIGERACIÓN
a)	Se verifico la temperatura de los alimentos dentro del refrigerador a un máximo a 4 °C.
b)	El termómetro se encuentra visible y funcionando, pero no limpio ya que presenta restos de cochambre.
c)	Las charolas son de superficie inerte y con rejillas limpias y en buen estado.
d)	Los alimentos se encuentran en recipientes íntegros, limpios y cerrados .
e)	No se lleva ningun control de rotación en alimentos congelados.
f)	Las puertas se encuntran limpias y los empaques se encuentran en buen estado.
g)	Los alimentos crudos son colocados en la parte inferior del refrigerador.
h)	Llevar registros de las temperaturas de los alimentos.
i)	Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos, teniendo para estos un área específica.

PROCEDIMIENTO PROPUESTO POR EL DISTINTIVO “H”

4	REFRIGERACIÓN
a)	Alimentos dentro del refrigerador máximo a 4 °C.
b)	Termómetro limpio, visible y funcionando.
c)	Charolas de superficie inerte o rejillas limpias y en buen estado.
d)	Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados .
e)	Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados e identificados). Verificar que el proceso sea completo, para su adecuada rotación.
f)	Puertas limpias y empaques en buen estado.
g)	Alimentos crudos colocados en la parte inferior del refrigerador.
h)	Se llevan registros de las temperaturas de los alimentos.
i)	Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos, pudiendo tener para ello un área de producto no conforme.

PROCEDIMIENTO DEL RESTAURANTE “MI CIUDAD”

5	CONGELACIÓN
a)	Temperaturas de los alimentos mínimo a -18°C .
b)	El termómetro se encuentre limpio, visible y funcionando.
c)	Charolas de superficie inerte y rejillas limpias y en buen estado.
d)	Las puertas se encontraron limpias y los empaques en buen estado.
e)	Los alimentos están en recipientes y envolturas íntegras y limpias.
f)	No se lleva ningún control de rotación en alimentos congelados.
g)	En congelador horizontal: hay un orden y acomodo de alimentos y materia prima. Están tapados. En recipientes adecuados. No se guardan diferentes tipos de alimentos en un mismo recipiente.
h)	Los anaqueles son de superficie inerte, piso, techo y paredes están limpias y en buen estado. No presentan malos olores.
i)	Los que alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos, teniendo para estos un área específica.

PROCEDIMIENTO PROPUESTO POR EL DISTINTIVO “H”

5	CONGELACIÓN
a)	Temperaturas de los alimentos mínimo a -18°C .
b)	Termómetro limpio, visible y funcionando.
c)	Charolas de superficie inerte y rejillas limpias y en buen estado.
d)	Puertas limpias y empaques en buen estado.
e)	Alimentos en recipientes o envolturas íntegras y limpias.
f)	Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados e identificados), Verificar que el proceso sea completo, para su adecuada rotación.
g)	De ser un congelador horizontal: Orden y acomodo de alimentos y materia prima. Están tapados. En recipientes adecuados. No se guardan diferentes tipos de alimentos en un mismo recipiente.
h)	Anaqueles de superficie inerte, piso, techo y paredes limpias. En buen estado. Ausencia de malos olores.
i)	Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos, pudiendo tener para ello un área de producto de rechazo.

PROCEDIMIENTO DEL RESTAURANTE "MI CIUDAD"

6	ÁREA DE COCINA
a)	Los pisos, techos y paredes son lisos y sin cuarteaduras ó grietas y estan limpios.
b)	Las coladeras son con rejillas, y están en buen estado y sin estancamientos.
c)	Los focos y fuentes de luz cuentan con protección.
ch)	Todo el equipo desarmable no es desarmado y desinfectado después de su uso.
d)	Las estufas, hornos, planchas, salamandras y freidoras lno se limpian en todas sus partes, presentan cochambre pero si funcionando.
e)	No cuentan con marmitas, pero las vaporeras y mesas calientes estan limpias, y en buen estado.
f)	Las campanas y extractores están funcionando, pero presentan cochanbre.
g)	Las instalaciones de aire acondicionado y tuberías se encuentran en alto, y están libres de goteos.
h)	Las tablas de picar son de Nylamid
j)	Los mismos cuchillos, tablas y utensilios son utilizados para diferente tipo de alimentos dy no son desinfectados.

PROCEDIMIENTO PROPUESTO POR EL DISTINTIVO "H"

6	ÁREA DE COCINA
a)	Piso, techo y paredes lisos y sin cuarteaduras ó grietas. Limpios.
b)	Coladeras con rejillas, en buen estado y sin estancamientos.
c)	Focos ó fuentes de luz con protección.
ch)	Equipo como licuadoras, rebanadoras, procesadoras, mezcladoras, peladoras, molinos y similares lavados y desinfectados después de su uso. Desarmado, lavado y desinfectado al final de cada jornada, de accesorios o partes en contacto con alimentos.
d)	Estufas, hornos, planchas, salamandras y freidoras limpias en todas sus partes, sin cochambre y en buen estado.
e)	Marmitas, vaporeras y mesas calientes limpias, sin cochambre y en buen estado.
f)	Campanas o extractores sin cochambre y funcionando.
g)	En caso de contar con instalaciones de aire acondicionado ó tuberías en alto, están libres de goteos.
h)	Tablas para picar de madera.
j)	Empleo de cuchillos, tablas y utensilios distintos para alimentos crudos que para alimentos cocidos y se lavan y desinfectan después de su uso con productos específicos para dicho fin en agua caliente a una temperatura de 75° a 82°C por lo menos durante medio minuto.

k)	Utilizan los mismos trapos para el área de alimentos crudos y para los alimentos preparados.
l)	Los trapos del área de preparación de alimentos, son lavados pero no desinfectados..
m)	Cuentan con carros de servicio limpios y en buen estado.
o)	Las mesas de trabajo limpias y desinfectadas después de su uso.
p)	Utilizan solo detergentes en el lavado de utensilios.
r)	Utilizan las temperaturas de la máquina lavaloza de acuerdo a las especificadas por el proveedor.
t)	Siempre enjuagan los trastes antes de introducirlos a la máquina.
u)	La carga de trastos es adecuada a la capacidad de la máquina.
w)	Los entrepaños, gavetas y repisas están limpias.
x)	Cuentan con instalaciones exclusivas dentro del área de lavado de manos equipada con: jabón antibacteriano, sin cepillo en solución desinfectante, toallas desechables o secador de aire, bote de basura con bolsa de plástico y tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo que evite el contacto directo.

k)	Utilizar trapos diferentes para el área de alimentos crudos y para los alimentos preparados.
l)	Lavan y desinfectan los trapos utilizados en el área de preparación de alimentos.
m)	Carros de servicio limpios y en buen estado.
o)	Mesas de trabajo limpias y desinfectadas después de su uso.
p)	Uso de detergentes y desinfectantes en el lavado de utensilios.
r)	Las temperaturas de la máquina lavaloza deberán de ser las especificadas por el proveedor.
t)	Enjuagan los trastes antes de introducirlos a la máquina.
u)	La carga de trastos es adecuada a la capacidad de la máquina.
w)	Entrepaños, gavetas y repisas limpias.
x)	Instalaciones exclusivas dentro del área de lavado de manos equipada con: jabón antibacteriano, cepillo en solución desinfectante, toallas desechables o secador de aire, bote de basura con bolsa de plástico y tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo que evite el contacto directo.

PROCEDIMIENTO DEL RESTAURANTE “MI CIUDAD”

7	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.
a)	El lavado y desinfección de frutas, verduras y hortalizas, se lleva a cabo de la siguiente manera: Se lavan con agua potable y jabón, una por una ó en manojos pequeños. Se enjuagan perfectamente, asegurándose que no queden residuos de detergente. Se sumergen en una solución desinfectante para este uso siguiendo las instrucciones del fabricante.
b)	Si se planea de antemano la descongelación de los alimentos, por medio de: a) refrigeración; b) por medio del horno de microondas, siguiendo de inmediato a la cocción del alimento; c) como parte del proceso de cocción. En casos excepcionales se descongela a chorro de agua potable, a una temperatura máxima de 20 °C evitando estancamientos.
c)	No se sirven pescados, mariscos ni carnes crudas. En el caso de los establecimientos en los que se sirven alimento crudos o a base de huevo crudo deberán especificar en la carta ó menú que el platillo se sirve bajo consideración del consumidor y el riesgo que esto implica.
d)	Las mayonesas que se emplean para la preparación de alimentos son las industrializadas a fin de asegurar que no implican un riesgo a la salud..
g)	Los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato se someten a un proceso de enfriamiento rápido.
h)	Cuentan con utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con el alimento, tales como cucharones, pinzas, tenedores, etc.
i)	El personal se lava las manos después de cada interrupción de actividad.

PROCEDIMIENTO PROPUESTO POR EL DISTINTIVO “H”

7	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.
a)	El lavado y desinfección de frutas, verduras y hortalizas, se lleva a cabo de la siguiente manera: Se lavan con agua potable y jabón, una por una ó en manojos pequeños. Se enjuagan perfectamente, asegurándose que no queden residuos de detergente. Se sumergen en una solución desinfectante para este uso siguiendo las instrucciones del fabricante.
b)	Se planea de antemano la descongelación de los alimentos, por medio de: a) refrigeración; b) por medio del horno de microondas, siguiendo de inmediato a la cocción del alimento; c) como parte del proceso de cocción. En casos excepcionales se descongela a chorro de agua potable, a una temperatura máxima de 20 °C evitando estancamientos.
c)	No se sirven pescados, mariscos ni carnes crudas. En el caso de los establecimientos en los que se sirven alimento crudos o a base de huevo crudo deberán especificar en la carta ó menú que el platillo se sirve bajo consideración del consumidor y el riesgo que esto implica.
d)	Las mayonesas que se emplean para la preparación de alimentos son las industrializadas a fin de asegurar que no implican un riesgo a la salud. En caso de que la mayonesa sea elaborada en el establecimiento se especifica en la carta o menú y el riesgo que esto implica.
g)	Los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato se someten a un proceso de enfriamiento rápido.
h)	Se usan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con el alimento, tales como cucharones, pinzas, tenedores, etc.
i)	El personal se lava las manos después de cada interrupción de actividad.

PROCEDIMIENTO DEL RESTAURANTE “MI CIUDAD”

9	SERVICIOS SANITARIOS PARA EMPLEADOS
	Cuenta con: agua corriente, jabón líquido antibacteriano, papel desechable ó secadora de aire, papel sanitario y bote de basura provisto de bolsa de plástico y con tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo que evite el contacto directo y vaciados frecuentemente.
a)	
b)	Las Puertas tienen picaporte, sin cierre automático ni sistemas de laberinto.
c)	Si cuentan con vestidores y casilleros para el personal.
10	MANEJO DE BASURA
a)	El área general de basura esta limpia y lejos de la zona de los alimentos.
b)	Los contenedores estan limpios, en buen estado y con tapa.
11	CONTROL DE PLAGAS
a)	No hay ausencia de plagas.
b)	Si tienen contratado un servicio profesional para el servicio de plagas presentando: Licencia federal sanitaria, hojas de seguridad del producto utilizado, programa de control de plagas, registros que amparen el servicio durante los últimos 3 meses.

PROCEDIMIENTO PROPUESTO POR EL DISTINTIVO “H”

9	SERVICIOS SANITARIOS PARA EMPLEADOS
	Cuenta con: agua corriente, jabón líquido antibacteriano, papel desechable ó secadora de aire, papel sanitario y bote de basura provisto de bolsa de plástico y con tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo que evite el contacto directo y vaciados frecuentemente.
a)	
b)	Puertas preferentemente sin picaporte, con cierre automático ó sistemas de laberinto.
c)	Cuentan con vestidores y casilleros para el personal.
10	MANEJO DE BASURA
a)	Area general de basura limpia y lejos de la zona de los alimentos.
b)	Contenedores limpios, en buen estado con tapa (con bolsa de plástico según el caso).
11	CONTROL DE PLAGAS
a)	Ausencia de plagas.
b)	Se tiene contratado un servicio profesional para el servicio de plagas presentando: Licencia federal sanitaria, hojas de seguridad del producto utilizado, programa de control de plagas, registros que amparen el servicio durante los últimos 3 meses.

**PROCEDIMIENTO DEL RESTAURANTE
"MI CIUDAD"**

12	PERSONAL
a)	El personal tiene apariencia pulcra.
b)	Su uniforme esta limpio y completo.
c)	El personal trae el cabello completamente cubierto con cofia, red.
d)	El personal tiene las manos limpias y uñas recortadas en el caso de las mujeres hay presencia de esmalte.
e)	El encargado de cocina informo que el personal afectado con infecciones respiratorias, gastrointestinales ó cutáneas, no labora en el área de preparación y servicio de alimentos.
f)	Todo el personal utiliza reloj, y caso de personal femenino utilizan pulseras, anillos, aretes.
13	BAR
a)	El área del bar está limpia
b)	El Barman utiliza: cucharón y pinzas limpias y desinfectadas para servir hielo.
c)	No enfrían botellas en el hielo con el que se preparan las bebidas de los consumidores.
d)	Lava pero no desinfecta las licuadoras y mezcladoras después de su uso.
e)	Las frutas y verduras que se utilizan como adorno en la preparación de bebidas se lavan y enjuagan pero no se desinfectan.

**PROCEDIMIENTO PROPUESTO POR EL
DISTINTIVO "H"**

12	PERSONAL
a)	Apariencia pulcra.
b)	Uniforme limpio y completo.
c)	Cabello completamente cubierto con cofia, red o turbante.
d)	Manos limpias y uñas recortadas sin esmalte.
e)	El personal afectado con infecciones respiratorias, gastrointestinales ó cutáneas, no labora en el área de preparación y servicio de alimentos.
f)	El personal no deberá utilizar joyas (reloj, pulseras, anillos, aretes, etc.).
13	BAR
a)	Area limpia
b)	Utilizan cucharón y/o pinzas limpia y desinfectada para servir hielo.
c)	No enfrían botellas en el hielo con el que se preparan las bebidas de los consumidores.
d)	Lavan y desinfectan las licuadoras y mezcladoras después de su uso. Al final de la jornada se desarman para lavarlas y desinfectarlas.
e)	Las frutas y verduras que se utilizan como adorno ó en la preparación de bebidas se lavan, enjuagan y desinfectan.

MANEJO HIGIENICO DE LOS ALIMENTOS DEL RESTAURANTE



PROPUESTA

MANEJO HIGINICO DE LOS ALIMENTOS

PROPUESTA

Capetillo Uriostique Maria Eutimia
63 oriente No. 388 Col. La Margarita
Carbente Corona Maria Jerusalem
101 oriente No. 1025 Col. Granjas de San Isidro

MANEJO HIGINICO DE LOS ALIMENTOS

PROLOGO

Dentro de la economía del país, el sector turismo juega un papel relevante, ya que es una fuente de ingreso de divisas a México, también un importante generador de empleos, además de ser uno de los principales sectores para la inversión extranjera.

Cada día, alimentos deteriorados o contaminados provocan enfermedades gastrointestinales en cientos de personas en nuestro país, adicionalmente se desperdician miles de toneladas de alimentos por mal manejo y almacenamiento deficiente.

El deterioro y contaminación de los alimentos son provocados principalmente por bacterias, organismos microscópicos capaces de producir toxinas y causar enfermedades en las personas que consumen los alimentos afectados.

Debe señalarse que muchas veces los alimentos contaminados, no presentan cambios aparentes, por lo que los consumidores no pueden advertir el riesgo que representan para su salud.

Considerando lo anterior, destaca la importancia de prevenir la contaminación de los alimentos mediante la aplicación de las buenas prácticas de higiene y sanidad.

La adecuada manipulación de los alimentos, desde que se producen hasta que se consumen, incide directamente sobre la salud de la población.

Está demostrada la relación existente entre una inadecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de éstos. Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las higiénicas, ya que en la mayoría de los casos es el manipulador el que interviene como vehículo de transmisión, por actuaciones incorrectas, en la contaminación de los alimentos.

El profesional de la alimentación, en cualquiera de sus modalidades, tiene ante sí la responsabilidad de respetar y proteger la salud de los consumidores por medio de una manipulación cuidadosa. Para intentar conseguir este objetivo el manipulador debe:

Adquirir conocimientos en materia objeto de su trabajo: el manejo de los alimentos.

Desarrollar actitudes de conducta personal que beneficien su función: higiene personal y organización del trabajo.

Incrementar el sentido de la responsabilidad hacia los demás por la trascendencia del servicio que prestan.

Así conseguirá mejorar la calidad del servicio, colaborando en la protección de la salud de los consumidores.

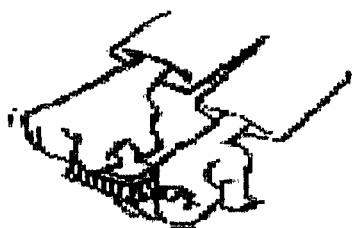
OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

La finalidad de este manual es facilitar al personal que labora en la cocina del Restaurante "Mi Ciudad" la explicación de la adecuada manipulación de los alimentos de una manera practica y fácil de comprender

HIGIENE PERSONAL

Al comienzo de su trabajo debe utilizar su uniformes limpio, al igual que su calzado.

Debido al tipo de trabajo se puede ensuciar rápidamente entonces es recomendable el uso de delantales plásticos o de tela sobre los mismos y estar lo suficientemente ajustados para proteger la limpieza de los uniformes.



Lavar las manos y desinfectarlas Al ingresar al sector de trabajo.

Después de ir al baño.

Después de tocar elementos ajenos al trabajo que está realizando.

Después de tocar cualquier materia prima Mantener las uñas cortas limpias y libres de pintura y esmalte

¿ Cómo se lavarán las manos?

Con agua segura y jabón, en lo posible con agua caliente y jabón líquido

Utilizando cepillo para uñas.

El secado se realizará con toallas desechables

Se deben lavar las manos y antebrazos, arremangándose hasta el codo.





Evitar estornudar y toser sobre los alimentos producto es indispensable el uso de cubre boca asegurando que se cubre nariz y boca

El cabello debe mantenerse limpio usar protección que cubra totalmente el cabello y usarla en el trabajo todo el tiempo. Las redes deben ser simples y sin adornos ya que éstas pueden terminar dentro de los alimentos. Se recomienda que las aberturas en las redes no sean mayores de 3 mm. Las cubiertas para el cabello.



Se prohíben comportamientos como: escupir fumar mascar comer o beber en áreas que puedan contaminar los alimentos

No se deben usar joyas aretes anillos pulseras y relojes collares u otros que puedan contaminar el producto aún cuando se usen debajo de una protección





Evitar que personas con enfermedades contagiosas erupciones heridas infectadas o mal protegidas laboren en contacto directo con los productos. Será conveniente aislarlos y que efectúen otra actividad que no contamine el alimento

En caso de que se produzca una herida en las manos se debe proteger con una cubierta impermeable para evitar el contacto con los alimentos



RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA

CARNES

	ACEPTE	RECHACE
Color	Res: Rojo brillante Cordero: rojo Puerco: rosa pálido Grasa: blanca	Verdoso o café oscuro, descolorido y grasa amarilla
Olor	Ligero característico	Mal olor
Textura	Firme, elástica y ligeramente húmeda	Superficie viscosa o con lama
Temperatura	Refrigerada a 4° C o menos Congelada a -18° C o menos Sin signos de descongelación	Sin refrigerar y a mas de 4° C A mas de -18°C y con signos de descongelación

AVES

	ACEPTE	RECHACE
Color	Blanco característico, sin decoloración o ligeramente rosado	Carne grisacea, verdosa o amoratada
Entrega	Limpio y en empaques íntegros	Paquetes con rasgaduras
Textura	Firme, húmedo	Pegajosa bajo las alas y carne blanda
Temperatura	Refrigerada a 4° C o menos	Sin refrigerar y a mas de 4° C

PESCADOS

	ACEPTE	RECHACE
Apariencia	Agallas rojo brillante y húmedas, ojos saltones, brillantes, húmedos y cristalinos	Agallas grises o verdosas, ojos secos y hundidos
Entrega	Limpio y en empaques íntegros	Presencia de signos de descongelación o grandes trozos de hielo pegados al empaque o

		agua suelta
Textura	Carne y panza firme y elástica Al oprimir el pescado la marca de los dedos no queda en el cuerpo	Carne flácida y blanda
Temperatura	Fresco de 0° C a 4° C máximo Congelado a -18° C o menos	Sin refrigerar y a mas de 4° C A mas de -18° C o con signos de descongelación.
Olor	Sin presencia de olor fuerte	Agrio o amoniacal

HUEVO

	ACEPTE	RECHACE
Clara y yema	La yema no se rompe fácilmente, la clara se adhiere a la yema perfectamente, y la clara tiene dos capas distintas Huevo deshidratado pasteurizado.	La yema esta aplastada y la clara aguada Huevo deshidratado sin pasteurizar
Cascaron	Integro, limpio sin presencia de excremento	Quebrado y manchado, con excremento o heces.

LECHE

	ACEPTE	RECHACE
Pasterización	Pasteurizada con fecha de caducidad sin cumplirse	Sin pasteurizar. Sin fecha de caducidad o ya vencida
Temperatura	A 4° C o menos	A mas de 4° C
Entrega	En recipientes o envases originales en buen estado	Con recipientes o envases en mal estado o a granel.

QUESOS

	ACEPTE	RECHACE
Olor	característico	Olores extraños
Apariencia	Bordes limpios y enteros	Con presencia de partículas extrañas
temperatura	A 4° C o menos	A mas de 4° C
Procedencia	Elaborado a base de leche pasteurizada	No es de leche pasteurizada o en la envoltura no se especifica.

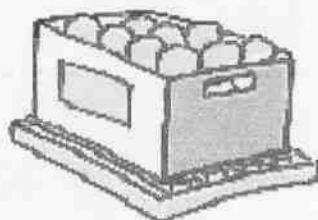
ABARROTES

	ACEPTE	RECHACE
Secos	Empaques en buen estado, limpio e integro. Sin señales de insectos huevecillos o materia extraña	Empaque perforado, roto o con presencia de moho. Resto de insectos o huevecillos
Enlatados	Latas en buen estado, sin abolladuras, abombamiento no oxidación. Producto de marca reconocida	Lata abolladas, oxidadas o enmohecidas, con derrames o escurrimientos abombadas o picadas. Conservas caseras

HIELO

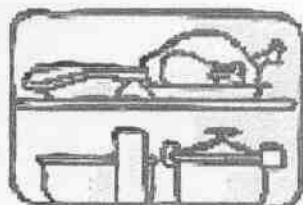
	ACEPTE	RECHACE
Procedencia	En recipiente o empaque limpio, elaborado con agua potable y que lleve un empaque higiénico	Hielo en barra, que presente suciedad en la envoltura o que no indique si es de agua potable

COMO SE ALMACENAN LOS ALIMENTOS



Nunca almacenar los alimentos directamente sobre el suelo. Evitar el exceso de humedad ya que favorece el crecimiento de los gérmenes.

Almacenar siempre los alimentos en locales aislados del exterior con protección adecuada contra insectos (tela mosquitera en ventanas ya que éstos pueden actuar como vehículos en la contaminación

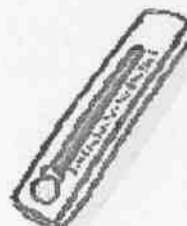


Almacenar separadamente los alimentos crudos y los cocinados con el fin de evitar la contaminación cruzada entre ellos.



Proteger los alimentos almacenados mediante envolturas de material inocuo o envases herméticos (platos cocinados carnes y pescados crudos restos de latas abiertos salsas etc.)

Es necesario contar con un termómetro para detectar oscilaciones en las temperaturas que puedan influir negativamente en las condiciones de conservación de los alimentos



Los alimentos deberán mantenerse siempre limpios y exentos de contaminación y protegerse de manera adecuada contra plagas y contaminantes ambientales y, cuando corresponda, almacenarse a las temperaturas apropiadas

Los alimentos deberán colocarse o apilarse de manera que no sea probable su contaminación por contacto con alimentos crudos,, materiales tóxicos u otros materiales que puedan causar contaminación.



La mayor parte de los alimentos fácilmente perecederos deberán almacenarse en recipientes limpios colocados en un refrigerador limpios en los que la temperatura de los alimentos no exceda de 10°C.



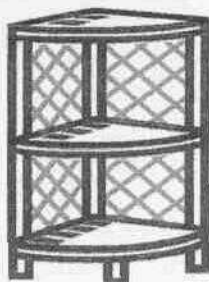
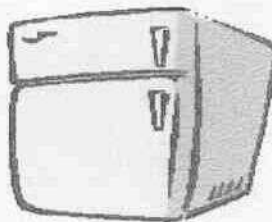


Todos los ingredientes secos deberán almacenarse y mantenerse en su recipiente comercial original etiquetado, o bien el recipiente posterior deberá llevar una etiqueta que indique el contenido de manera adecuada y estar diseñado para impedir la absorción de humedad.

La mayor parte de los alimentos perecederos crudos, incluyendo leguminosas, cereales o legumbres, deberán almacenarse en recipientes limpios diferentes



Los refrigeradores y congeladores no deberán recargarse y deberán mantenerse, respectivamente, a una temperatura máxima de 4°C y de -18°C, o menos.



Todos los espacios cerrados, armarios, repisas y estanterías empleados para almacenar alimentos deberán estar contruidos de manera que puedan limpiarse fácilmente y protejan los alimentos contra las plagas.

A la rotación de existencias deberá aplicarse el principio de que el primero en llegar ha de ser el primero en salir.



Antes de utilizar el alimento deberá controlarse el marcado de la fecha que aparece en todos los recipientes de alimentos. Los alimentos vencidos no deberán venderse ni utilizarse para preparar comidas.

ALMACEN DE CARNES

Las carnes congeladas se pueden almacenar a una temperatura de -17.7°C o menor con un periodo de:

Cordero 9 a 12 meses

Cerdo 6 a 9 meses

Ternera 4 a 6 meses

Embutidos, jamón y tocino 1 a 3 meses



El pollo entero y en piezas como: pato, ganso, menudencias y aves guisadas se pueden almacenar refrigerándolas a una temperatura de 1.1°C a -2.2°C y puede durar de 1 a 2 días y en congelación a -17.7°C con un periodo de:

Pollo entero y en piezas
pavo, pato y ganso
12 meses

Menudencias
3 meses

Aves guisadas
6 meses



ALMACEN DE PESCADOS Y MARISCOS



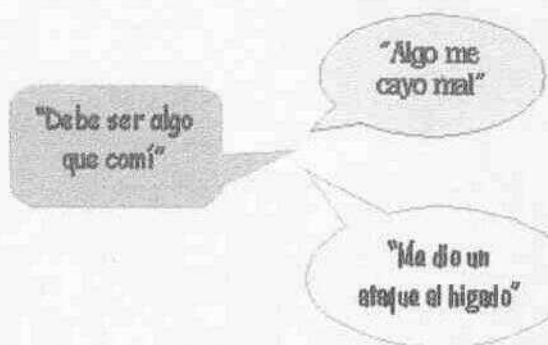
Los pescados y mariscos aun frescos, no se pueden conservar a temperatura ambiente, la forma correcta de almacenarlos es la siguiente

Se deben refrigerar a una temperatura de -1.1°C a 1.1°C y pueden durar hasta 3 días, sino, es preferible congelarlo cerrado herméticamente para evitar la contaminación de olores. El pescado descongelado no puede volverse a congelar.

Se congela a una temperatura de -17.7°C y puede durar de 4 a 6 meses

PREPARACION DE ALIMENTOS

ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS



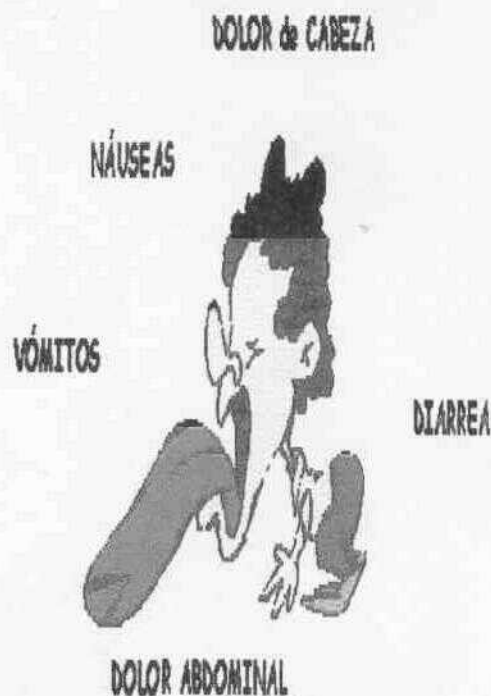
Es casi siempre la explicación que damos cuando tenemos vómitos, diarrea o algún otro tipo de síntoma gastrointestinal. Los alimentos que consumen todos los días pueden causar enfermedades conocidas como ETAs -Enfermedades Transmitidas por Alimentos-. Llamadas así porque el alimento actúa como vehículo en la transmisión de organismos que nos enferman, son dañinos y por sustancias tóxicas.

Infecciones alimentarias

Son las ETAs producidas por la ingestión de alimentos o agua contaminados con agentes infecciosos específicos tales como bacterias, virus, hongos, parásitos, que en el intestino pueden multiplicarse o producir toxinas.

Intoxicaciones alimentarias

Son las ETAs producidas por la **ingestión de toxinas** producidas en los tejidos de plantas o animales, de microorganismos en los alimentos, o sustancias químicas que se



incorporan a ellos de modo
accidental o intencional en cualquier
momento desde su producción hasta
su consumo.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPO



Mantenga sus utensilios de trabajo limpios.

Limpie los equipos antes y después de su utilización.

Arroje los desechos en el cesto correspondiente, con bolsas de residuos y tapas. Cierre bien las bolsas de residuos al colmarse su capacidad.



Mantenga limpias las instalaciones ordenado su ámbito de trabajo.

Notifique al encargado si registra algún daño en las instalaciones.



Terminada la tarea del día se debe efectuar limpieza profunda de pisos, vajillas, mesas de trabajo.

Controle que no queden restos de alimentos o de elementos de limpieza después del enjuague.



Evite realizar tareas de reparación y mantenimiento sobre o en las instalaciones de cocina o depósito de alimentos en el momento en que se estén elaborando preparaciones.

Desconecta y desarma el equipo



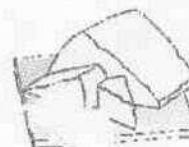
Prefiera las tablas de plástico a las de madera.

Lave muy bien las tablas con cepillo y detergente luego de utilizarlas.

Sumerja la tabla en una solución de lavandina por 5 minutos, por lo menos una vez por semana



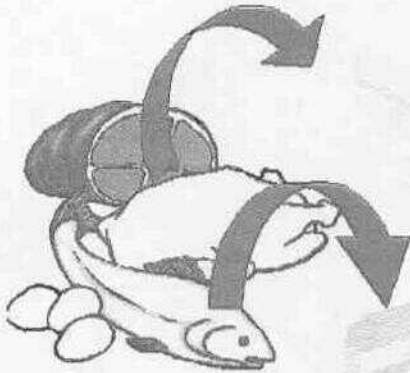
Tenga dos tablas. Identifique las tablas de acuerdo al tipo de alimentos que utiliza. (cinta roja para la que usa con alimentos crudos).



CONTAMINACIÓN CRUZADA

La contaminación cruzada se puede producir de dos formas:

La Contaminación Cruzada Directa:



Ocorre cuando un alimento contaminado entra en "Contacto Directo" con uno que no lo está.

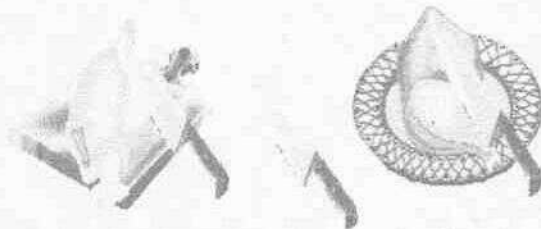
Por lo general se produce:

Cuando se mezclan alimentos cocidos con crudos en platos que no requieren posterior cocción como pueden ser en ensaladas, platos fríos, tortas con crema, postres,

Cuando hay una mala ubicación de los alimentos. Los alimentos listos para comer toman contacto con los alimentos crudos y se contaminan

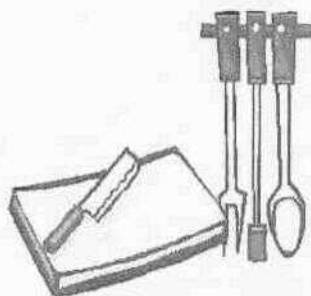
También ocurre cuando los alimentos listos para comer toman contacto con el agua de deshielo de pollos, carne y pescados crudos.

La Contaminación Cruzada Indirecta:



Es la producida por la transferencia de contaminantes de un alimento a otro a través de las manos, utensilios, equipos, tablas de cortar. Por ejemplo, si con un cuchillo se corta un pollo crudo y con ese mismo cuchillo mal higienizado, se troza un pollo cocido, los microorganismos que estaban en el pollo crudo, pasarán al pollo cocido y lo contaminarán.

Se lavarán las manos siempre que se trabaje con alimentos crudos y antes de tocar los alimentos que no van a volver a cocinarse.



Siempre que se pueda se utilizarán utensilios distintos para alimentos crudos y para los dispuestos al consumo, y si no se lavarán bien antes de utilizarlos.

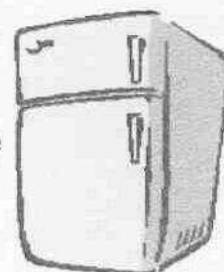
Cualquier máquina de picar, batir, debe limpiarse cuidadosamente antes de cualquier operación.



COMO DESCONGELAR ALIMENTOS

DESCONGELADO EN EL REFRIGERADOR

Retire del congelador con una anticipación de por lo menos 6 horas el alimento que desea descongelar y coloque en el refrigerador el alimento a descongelar debe ser ubicado sobre una bandeja para evitar que los líquidos que libera durante el descongelado contaminen otros alimentos



Tenga en cuenta que algunas zonas del refrigerador tienen temperaturas menores que otras. Los alimentos que Ud. coloca en esas zonas más frías necesitarán más tiempo para descongelarse.

DESCONGELADO CON AGUA FRÍA

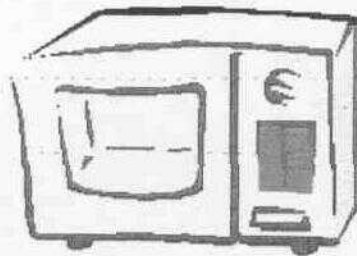
Este método es más rápido que el anterior, pero tiene dos inconvenientes principales: El alimento que se está descongelando se puede contaminar o permanecer en zona de peligro por un tiempo prolongado.

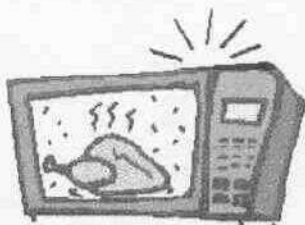


Sumergir en un recipiente con agua potable y fría. Se debe cambiar el agua cada media hora hasta que el producto esté completamente descongelado. Mantener el agua siempre fría es muy importante ya que evitará que se alcance la temperatura de la zona de peligro, la cual está comprendida entre los 5°C y 60 °C. y es la temperatura a la cual las bacterias se multiplican rápidamente. Para mantener la calidad e inocuidad del alimento que descongelo es importante que lo coloque inmediatamente en refrigerador hasta que lo consuma.

DESCONGELADO EN EL HORNO DE MICROONDAS

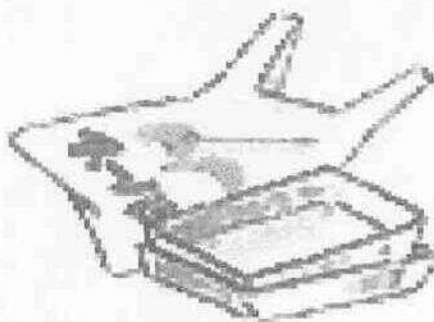
Este método consiste en colocar el alimento congelado en el microondas a una temperatura y tiempo que cada fabricante de hornos microondas recomienda de acuerdo con el tipo y cantidad de alimento a descongelar..





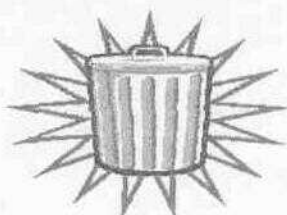
Siempre que utilice este método debe tener en cuenta que los alimentos que son descongelados en el microondas deben cocinarse inmediatamente. Esto es porque algunas partes del mismo pueden estar calientes y comenzarse a cocinar durante el proceso de descongelado. Esas zonas calientes estarán expuestas a temperaturas comprendidas dentro de la zona de peligro lo cual, en caso de existir alguna bacteria patógena favorecerá el desarrollo de la misma.

BASURA



No debe haber en la cocina cajones, cajas vacías con basura adentro. Vacíe los botes de basura después de cada comida. Enjuáguelos antes de regresarlos a la cocina. Asegúrese de que estén cubiertos con una tapa que selle perfectamente. Durante la desinfección semanal limpie y desinfecte los recipientes para desperdicios.

Se debe evitar juntar toda la basura del día en un lugar cerca de la cocina y despensa



En todos los casos la basura será depositada en tachos con tapas que contengan bolsas de residuos.

Deposite las bolsas bien cerradas en lugares adecuados, siempre separados de alimentos, mercadería o producto elaborado.





Retire los desechos del lugar
de trabajo constantemente,
evitando que se acumulen.

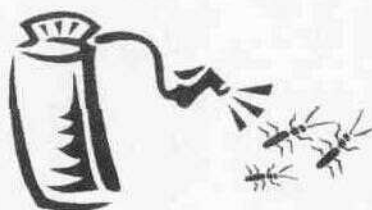
CONTROL DE PLAGAS

Todas las áreas de la planta deben mantenerse libres de insectos, roedores, pájaros u otros animales.



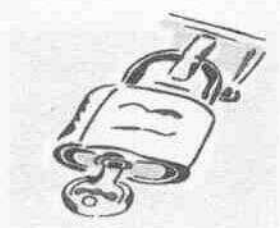
Los edificios deben tener protecciones, para evitar la entrada de plagas pudiendo utilizarse cortinas de aire, mallas, tejidos metálicos, trampas..

En caso de que alguna plaga invada el establecimiento, deberán adoptarse medidas de control o erradicación. Las medidas que comprendan el tratamiento con agentes químicos, físicos o biológicos, sólo deberán aplicarse bajo la supervisión directa del personal que conozca a fondo los riesgos para la salud, que el uso de esos agentes.



Sólo deberán emplearse plaguicidas, cuando otras medidas no sean eficaces. Antes de aplicar plaguicidas se deberá tener cuidado de proteger todos los productos, equipos y utensilios contra la contaminación. Después de aplicar los plaguicidas,

deberán limpiarse minuciosamente el equipo y los utensilios contaminados, a fin de que antes de volverlos a usar queden eliminados los residuos.



En caso de utilizar plaguicidas, éstos deben ser guardados bajo llave y aplicados bajo la responsabilidad del personal autorizado y entrenado en su manejo.

En el establecimiento las plagas pueden entrar en cajas de cartón, madera, bolsas.



Los empaques vienen de varios proveedores y si el establecimiento del proveedor está infestado, la plaga puede penetrar por este medio.

El establecimiento y las zonas de trabajo deberán inspeccionarse periódicamente para cerciorarse de que no existen plagas.



CONCLUSIÓN

En el presente trabajo se observó que las personas que se dedican a ofrecer alimentos estén comprometidas a dar un servicio con calidad a la sociedad; ya que de ellos depende el éxito o fracaso de su negocio.

En la actualidad los dueños de los restaurantes deben de estar comprometidos a preocuparse por transmitir a sus empleados una cultura de higiene al preparar sus alimentos para evitar enfermedades e intoxicaciones a los comensales, por lo cual el Restaurante "Mi Ciudad" ha demostrado esta preocupación dando a sus empleados una guía de cómo se debe manejar correctamente un alimento, para evitar riesgos de contaminación y enfermedades en el momento de servir un alimento al cliente.

El manual que se propone en este estudio es muy didáctico y fácil de entender para todas las personas que se encuentran directa o indirectamente involucradas en el manejo de alimentos teniendo la posibilidad de corregir los malos hábitos que se obtienen al realizar su trabajo sin tener un respaldo escrito.

Los empleados del restaurante "Mi Ciudad" al contar con este manual que contiene los conocimientos básicos sobre el manejo de los alimentos lograran llevar una correcta manipulación y reducir las posibilidades de riesgo de contaminación de los mismos, logrando así el reconocimiento de autoridades como la Secretaria de Salud, Secretaria de Turismo (SECTUR), y conquistar a la sociedad colocándose como líderes en el Estado de Puebla.

Cuando existe un buen manejo de los alimentos se pueden minimizar costos y lograr mayores ganancias. Para lograr el correcto manejo de los alimentos es importante que los empleados estén comprometidos con ellos y con la sociedad para aprender a manipular correctamente los alimentos.

BIBLIOGRAFÍA

KOONTZ, Harold, WEIHRICH, Heinz; Elementos de Administracion Enfoque Internacional; 6°. Edición (Editorial MCGRAW-HILL; 2002)

REYES PONCE, Agustín; Administración moderna; (México D. F.; Editorial Limusa, 1997)

STONER, James; Administracion; 6° Edición (Editorial PRENTICE-HALL; 1996)

KOTLER, Philip; Fundamentos de Mercadotecnia; 4°. Edición (Editorial PRENTICE-HALL; 1998).

STEPHEN P, Robbins; Comportamiento Organizacional; 8°. Edición (Editorial PRENTICE-HALL; 1999).

STEPHEN P, Robbins, COULTER Mary; Administracion; 6°Edición (Editorial PRENTICE-HALL; 2000).

DESSLER, Gary; Administracion de Personal; 8° Edicion (Editorial PRENTICE-HALL; 2001).

DONNELLY, James. L.GIBSON, James L. , IVANCEVICH John M. Fundamentos de Direccion y Administracion de Empresas; 8° Edición (Editorial MCGRAW-HILL; 1997).

DE CENZO, David A., ROBBINS Stephen P.; Administracion de Recursos Humanos, (Editorial LIMUSA; 2001).

LEONIE, Comblece Lambertine; Alimentos y Bebidas Higiene Manejo Y Preparación; (Editorial C.E.C.S.A.; 1999).

STEPHEN P, Robbins; Fundamentos de Administración; (Editorial PRENTICE-HALL; 1996).

SUTHERLAND, Douglas; Servicio de Restauranteria; (Editorial TRILLAS; 1997).

<http://www.geocities.com/CollegePark/Bookstore/5256/administracion2/ADMON201.htm>

<http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/administracion/tema16.htm>

<http://www.elprisma.com/manuales.htm>

ANEXOS

ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS

Salmonelosis

Salmonella es el nombre que se da a un grupo de microorganismos patógenos, que producen dos tipos de enfermedades en el hombre y animales: Gastroenteritis y Fiebres intestinales como la tifoidea.

Las Salmonellas son resistentes a la congelación y a la deshidratación. Como otras muchas bacterias, son inhibidas por la acidez.

Son poco resistentes al calor (la cocción y la pasteurización las destruyen).

Los síntomas son:

Diarrea, dolor abdominal, vómitos y fiebre. Los primeros síntomas aparecen de 6 a 48 horas después de la ingestión del alimento causante. La enfermedad dura generalmente de uno a siete días.

Sus fuentes:

Granjas avícolas, animales domésticos, personas (especialmente portadores sanos: no manifiestan síntomas pero las eliminan por excreción). Del medio ambiente: agua contaminada con desechos fecales, aves, insectos. Es importante la contaminación cruzada: alimentos crudos que contienen Salmonella contaminan por contacto otros alimentos, crudos o cocidos, utensilios de cocina, equipos procesadores, manos de manipuladores.

Principales alimentos implicados:

Carnes, aves y sus derivados (especialmente huevos) y lácteos.

Prevención:

Correcta eliminación de excretas.

Provisión de agua potable.

Prevención de acceso de aves, insectos, animales domésticos a las áreas de manipulación de alimentos.

Limpieza de utensilios, equipos y manos de manipuladores (especialmente luego de usar instalaciones sanitarias).

Prevenir contaminaciones cruzadas.

Uso de temperaturas de cocción suficientemente altas, especialmente para huevos y carnes.

Si están presentes en alimentos bien conservados, normalmente es en poca cantidad. Pero debe recordarse que si no se cuidan las condiciones de conservación del alimento, las pocas bacterias presentes pueden multiplicarse llegando al momento de peligro.

Botulismo

Los síntomas son :

Problemas de visión (visión doble), dificultad para hablar y tragar, lengua y laringe seca, debilidad progresiva. Llegando al coma y muerte por parálisis de músculos respiratorios. Período de incubación de 18 a 36 horas. Mortalidad: Se produce entre 1 y 8 días. La convalecencia es lenta (6 a 8 meses). Se debe a la producción de una toxina que es termolábil, (se destruye por el calor: ebullición). Este microorganismo es anaerobio: el oxígeno le es perjudicial. Peligro: conservas, alimentos envasados en ausencia de oxígeno. Cuando el medio que lo rodea es desfavorable, el microorganismo pasa a una forma de resistencia: las esporas. Estas son bastante termo resistentes, pero se destruyen con los procesos de esterilización industrial adecuados aplicados a los alimentos enlatados.

Sus fuentes:

Principalmente en el suelo, en forma de esporas. También en sedimentos marinos. Peligro: conservas de pescados ahumados, envasadas al vacío en forma deficiente. Es frecuente la formación de gas (latas abombadas o hinchadas), ennegrecimiento y consistencia anormal del producto y olor pútrido. Pero esto puede estar ausente y entonces el peligro pasa inadvertido.

Principales alimentos implicados:

Conservas enlatadas o en frascos, especialmente de alimentos no ácidos (carnes, pescados y hortalizas). En los alimentos ácidos no es probable que se produzca la toxina. Pero pueden estar presentes otros microorganismos (hongos y levaduras).

Prevención.

Cuidar que las materias primas no estén contaminadas (Limpieza).

Evitar contaminación después del proceso de esterilización. Mantener refrigerados los alimentos conservados, calentarlos a ebullición antes de su consumo.

Gastroenteritis por *Bacillus cereus*

Los síntomas son:

Tipo diarreico (infección: multiplicación del microorganismo y producción de toxina en el organismo del paciente aparece entre 8 y 16 horas) o tipo vómito (intoxicación, por ingerir toxina preformada en el alimento; es más rápida; aparece en 1 a 6 horas).

Sus fuentes son:

Suelo y vegetación, en forma de esporas, que sobreviven a la cocción. Amplia distribución en materias primas, generalmente en poca cantidad. Por eso es importante cuidar las condiciones de temperatura y tiempo en que se mantiene el alimento preparado.

Principales alimentos implicados:

Arroz hervido o frito, porotos, sopas crema, vegetales y fideos.

Prevención:

Cocción y refrigeración de los alimentos peligrosos en pequeñas cantidades. Mantenimiento de la cadena de frío o de conservación en caliente. No almacenar nunca arroz hervido a temperaturas entre 15 y 50 °C.

Gastroenteritis por *Clostridium perfringens*

Los síntomas son:

Diarrea, dolores abdominales y náuseas. Muy rara vez vómito. No causa fiebre. Período de inactivación: 8 a 12 horas. Duración: de 6 a 24 horas. Es causada por la toxina que el microorganismo produce en el intestino, al esporular.

Las fuentes son:

Suelo, tracto intestinal de animales y hombre.

Principales alimentos implicados.

Carne cocida, pollo cocido, porotos. Por su amplia distribución es frecuente en muchas materias primas. Las esporas son muy termo resistentes. Una cocción común no las destruye e incluso activa la germinación de las esporas.

Prevención.

Cocción a fondo; carnes en trozos no mayores de 1.5 Kg. a 3 kilos.

Separación de la carne cocida de su líquido de cocción y enfriar rápidamente. Higiene personal, de utensilios y maquinarias.

No recalentar los alimentos, salvo que se alcancen los 100 °C y se sirva de inmediato.

Gastroenteritis por *Staphylococcus aureus*

Los síntomas son:

Náuseas, vómitos, diarrea y dolores abdominales, sin fiebre. Período de incubación: 2 a 6 horas Duración: 6 a 24 horas. Causada por la toxina en el alimento, que es muy termo resistente. La bacteria se destruye fácilmente por el calor: cocción normal, pasteurización. Peligro: mantenimiento a temperaturas favorables a la formación de toxina en alimentos que luego se someten a procesos térmicos, por ejemplo: leche cruda.

Las fuentes son:

Personas: nariz, piel, pelo. Su presencia es normal en personas sanas y es difícil eliminarlos por lavado.

Animales de granja; ubres del ganado vacuno. La mayoría de los brotes son causados por contaminación directa del alimento a través del manipulador.

Principales alimentos implicados.

Queso, manteca, leche y carnes cocidas

Prevención.

Normas de higiene personal. Manipular con guantes desechables los alimentos vulnerables (cocidos que no recibirán nuevo tratamiento antes de consumirse). Mantenimiento de cadena de frío.

Diarrea por Escherichia coli

Los síntomas son:

Cualquiera fuese la cepa actuante cursa con proceso diarreico de diversa intensidad. Hay una cepa llamada Escherichia coli O157: H7 responsable del Síndrome Urémico Hemolítico (cuadro renal) que lleva a la muerte del individuo.

Las fuentes son:

Se encuentran como huésped normal del intestino de las personas y animales.

Principales alimentos implicados:

Todo alimento contaminado con materia fecal incluso el agua. Su presencia se toma como indicador de contaminación fecal.

Prevención:

Cocimiento correcto de los alimentos y cuidado extremo de las contaminaciones fecales.

Mantenerlos refrigerados, lavado de manos previo a la manipulación, minuciosa higiene de utensilios, evitar contaminaciones cruzadas y proteger a los alimentos del contado con insectos y roedores.

Cólera - Vibrio cholerae

Los síntomas son:

Diarrea intensa, vómitos, deshidratación rápida, colapso circulatorio. Período de incubación es de horas a 2 o 3 días. La toxina desarrollada en el intestino provoca una irritación que causa la pérdida masiva de líquidos (diarrea, vómitos). El cólera es una enfermedad diarreica que puede llevar a la muerte por deshidratación.

Sus fuentes:

El principal elemento transmisor es el agua contaminada con el vibrión colérico. También alimentos contaminados por manos, agua o moscas.

Principales alimentos implicados:

Pescados crudo, mariscos, verduras crudas mal lavadas. Todo alimento contaminado con heces de persona enferma. No hay contagio de persona a persona salvo a través de manos o uñas sucias con materia fecal (vía fecal - oral)

Prevención:

Hervir el agua de dudosa procedencia durante 5 minutos para consumo, lavado de vegetales, utensilios e higiene personal. Emplear desinfectantes en concentraciones adecuadas.

Peces mariscos y verduras bien cocidas no implican peligro alguno. En la preparación de verduras crudas es conveniente la utilización de vinagre por su alta acidez, la cual puede destruir al vibrión colérico que no fue eliminado por el proceso de lavado. El zumo de limón es menos ácido que el vinagre por lo que el resultado no es el mismo.

Triquinosis (*Trichinella spiralis*)

Es una parasitosis, estos parásitos no se multiplican en el alimento y dado que su tamaño es mucho mayor al de las bacterias, su presencia puede detectarse con mas facilidad

Los síntomas son:

Podemos resumirlos, fundamentalmente, en alteraciones intestinales con dolores y diarrea o estreñimiento (Fase intestinal). Luego aparece edema de párpados, dolor muscular, postración y fiebre; sudoración e insomnio (Fase de enquistamiento muscular).

Puede llegar a complicaciones graves como pulmonía, encefalitis o paro cardíaco causando la muerte.

Sus fuentes:

Consumo de carne de cerdo, ciervo o jabalí, cruda o poco cocida (chorizos o jamones) infectada con triquinas.

Principales alimentos implicados:

Carne de cerdo y sus derivados que no hayan pasado los controles sanitarios adecuados.

Prevención:

No consumir carne de cerdo o derivados de dudosa procedencia. No comer carne poco cocida, sobre todo si proviene de piezas de caza. Está demostrado que un tratamiento térmico a más de 60 °C en el centro de la pieza destruye las larvas.

DISTINTIVO H

El "Distintivo H" contempla cumplir con la normatividad establecida por la Secretaría de Salud, tomando en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), para que los prestadores de servicios mejoren su calidad a través de la higiene de los alimentos, y de una manera voluntaria se sometan a una verificación de las operaciones en cuanto a protección de alimentos se refiere, desde la compra y recepción de estos, el almacenamiento, descongelación, cocción, conservación y servicio para finalmente reconocer sus esfuerzos al otorgarles un incentivo promocional como el Distintivo H, que otorga la Secretaría de Turismo y que es avalado por la Secretaría de Salud. La Secretaría de Turismo, a través del "Programa H" fue precursora y promotora de esta tendencia internacional, homologando conceptos con Estados Unidos y Canadá.

El programa "Distintivo H" tiene como propósitos fundamentales:

1. Disminuir la incidencia de las Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETA's) en los turistas nacionales y extranjeros.
2. Mejorar la imagen internacional de nuestro país en materia de prevención y control de las ETA's.

El 23 de mayo de 2001 el programa "H" se eleva a Norma Mexicana la cual se publica en el Diario Oficial, bajo la denominación: NMX-F-605-NORMEX-2000, con la ventaja de que mantiene su carácter voluntario, y establece un marco jurídico y criterios uniformes para su obtención.

El "Distintivo H" es el reconocimiento que se entrega a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas que manejan los alimentos con altos niveles de estándares de higiene; y que, de manera voluntaria, lo solicitan y cumplen con los siguientes requisitos:

1. Contar como mínimo con el 80% del personal operativo y del 100% del personal de mandos medios capacitados en el curso "Manipulación Higiénica de los Alimentos" impartido por instructores registrados por la Secretaría de Turismo.
2. Cumplir con los requisitos de higiene de alimentos que están definidos en la Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2000, y detallados en la lista de verificación de la propia norma.

Esta lista de verificación agrupa los requisitos en dos categorías:

- Requisitos no críticos, que deben cumplir el 90%.
- Requisitos críticos, que deben cumplir el 100%

3. Una vez obtenido, el Distintivo “H”, este tiene una vigencia de un año, por lo que deberá solicitarse su renovación al término del mismo.

La Secretaría de Turismo cuenta con un grupo de instructores registrados en un padrón, distribuidos en todo el país.

Cuando un establecimiento ha tomado la determinación de participar en el programa, la Secretaría de Turismo le envía la relación de instructores a fin de que seleccione el que más le convenga.

El instructor registrado se encarga de impartir el curso de capacitación y de desarrollar las estrategias de implementación para cumplir con los requisitos.

La Secretaría de Turismo diseñó los cursos de capacitación que se requieren en tres niveles:

1. Nivel Operativo, para personal de cocina, el cual dura 10 horas.
2. Mandos Medios, para chefs y supervisores dueños, gerentes directores, con una duración de 6 horas.
3. Instructores; que se imparte en 24 horas t que va dirigido a personas con una carrera terminada en el área químico-medico-biológico.

Los requisitos que debe cumplir un establecimiento están descritos en la lista de verificación. Los requisitos críticos que deben cumplir el 100% y se encuentran en **negrita**.